



Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 0303-0401-2023

С 28 марта по 16 апреля 2023 года

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

Проводить аккредитацию организаций по классификации гостиниц, пляжей и лыжных трасс, а также вести их перечень, и федеральный перечень классифицированных объектов туристской индустрии будет Федеральная служба по аккредитации (Росаккредитация)

В Минэкономразвития назначен новый врио главы департамента развития туризма

Бегство от туризма

На финансирование льготных кредитов на строительство отелей выделят 5 миллиардов рублей

Конкурс на получение субсидий на строительство модульных отелей объявят в ближайшее время

2. Гостиничный рынок Москвы и Московского региона

Гостиничный комплекс на Тверской введен в эксплуатацию

Гостиничный комплекс построят в Замоскворечье

Москвичей приглашают побороться за звание лучшего администратора гостиницы

В Московской области к 2027 году планируют построить 43 отеля

3. Анализ и события региональных туристско-гостиничных рынков РФ

Среднегодовая загрузка российских отелей составляет 33%

Гостиничная недвижимость становится популярной для инвесторов

В Роскачестве протестировали популярные сервисы бронирования отелей

Bronevik.com переходит на договор-оферту с отелями и упрощает регистрацию

Отдых в санаториях вырос в цене на 13%

Спрос на отели в Сочи грозит удорожанием номеров на 30%

Отельеры Крыма сообщили о большом спросе на майские праздники

SMART ENGINEERS и УК «Альянс Отель Менеджмент» провели отраслевую конференцию, посвященную теме создания и управления строительством объектов гостиничной недвижимости:

Расходы на содержание гостиниц в Петербурге выросли на 25-40%

Cosmos Hotel Group возьмет в управление отель в Северной Осетии

Отель AZIMUT Hotels откроется в Тюмени

4. Юридический практикум и вопросы безопасности отелей

В Сочи проверят законность строительства гостиниц на месте бывшего санатория

В Российском союзе туриндустрии выступают за снятие НДС с сопутствующих гостиничных услуг

ФАС России прокомментировала рост цен на отели в Краснодарском крае

5. Гостиничный рынок за рубежом

Грузия готовится реализовать крупный проект отелей с концепцией «все включено»

Зарубежные отели – как принимают российских командировочных

6. Полезное и интересное для отельера

Как отелю автоматизировать работу с бронями, гостями и отчетностью

Лояльность к гостям – философия современного отеля

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

Проводить аккредитацию организаций по классификации гостиниц, пляжей и лыжных трасс, а также вести их перечень, и федеральный перечень классифицированных объектов туристской индустрии будет Федеральная служба по аккредитации (Росаккредитация)

Федеральной службе по аккредитации передаются функции упраздняемого Федерального агентства по туризму, соответствующие изменения вносятся в Указ (<https://regulation.gov.ru/projects/List/AdvancedSearch#departments=6&npr=136932>) Президента от 20 октября 2022 г. № 759 «О некоторых вопросах государственного управления в сфере туризма и туристской деятельности»:

- по оказанию государственных услуг по аккредитации организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, классификацию горнолыжных трасс, классификацию пляжей;

- ведению перечня аккредитованных организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, классификацию горнолыжных трасс, классификацию пляжей;

- ведению единого перечня классифицированных гостиниц, горнолыжных трасс, пляжей и размещению сведений, содержащихся в таких перечнях на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- ведению реестра организаций, уполномоченных на проведение аттестации инструкторов-проводников;

- ведению единого федерального реестра инструкторов-проводников и размещению содержащихся в указанном реестре сведений на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- ведению единого федерального реестра экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков и размещению содержащихся в указанном реестре сведений на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- размещению сведений об экскурсоводах (о гидах) или о гидах-переводчиках, прошедших аттестацию для национальных туристских маршрутов, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- по осуществлению федерального государственного контроля (надзора) за деятельностью аккредитованных организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, классификацию горнолыжных трасс, классификацию пляжей, организаций, включенных в реестр организаций, уполномоченных на проведение аттестации инструкторов-проводников.

Дата окончания общественного обсуждения - 5 апреля 2023 г.

Росаккредитация – федеральная служба, находящаяся в ведении Минэкономразвития. Видимо, в министерстве сочли за разумное не заводить отдельные функции, а включить в дело многопрофильную службу.

<https://regulation.gov.ru/PROJECTS/LIST/ADVANCEDSEARCH#npr=136932>

В Минэкономразвития назначен новый врио главы департамента развития туризма

Временно исполняющим обязанности главы департамента развития туризма в Минэкономразвития стал Алимбек Хидзев. Чиновник заменит на этом посту Татьяну Шаршавицкую, об отставке которой стало известно 30 марта.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Отметим, что это уже вторая смена главы туристического департамента в Минэке: 10 января 2023 года стало известно, что назначенный в декабре 2022 года на должность главы департамента реализации проектов в сфере туристической деятельности Сослан Абисалов также покинул свой пост по собственному желанию. «Временно исполнять обязанности главы департамента развития туризма будет Алимбек Хидзев», — говорится в сообщении ведомства.

Алимбек Хидзев является выходцем из команды Ростуризма, где он поочередно возглавлял отдел мониторинга и оценки бюджетных расходов и госпрограмм и Управление внутреннего туризма и государственных целевых программ.

Также Хидзев имеет опыт работы в Министерстве экономического развития: до своего нового назначения он выполнял обязанности заместителя врио департамента реализации проектов в сфере туризма Дмитрия Веригина.

30 марта было объявлено, что Татьяна Шаршавицкая покидает пост главы департамента развития туризма в Минэкономразвития. На эту должность она была назначена в декабре 2022 года. До этого с 2018 года она являлась заместителем председателя Комитета по туризму города Москвы.

По словам экспертов, с которыми удалось поговорить Profi.Travel, кадровые перестановки в Минэке выглядят вполне логично: ведомству важно найти не только компетентного специалиста, но и увидеть, насколько он может встроиться во все процессы министерства.

https://profi.travel/news/57048/details?utm_source=profi_travel&utm_medium=email&utm_campaign=dailynewsletter_25721_310323

Бегство от туризма

Минэкономразвития покинули оба директора туристических департаментов, назначенные в декабре 2022 года.

Татьяна Шаршавицкая, с конца прошлого года возглавлявшая департамент развития туризма в Минэкономразвития, покинула пост 28 марта. Эту информацию подтвердили в пресс-службе ведомства, уточнив, что увольнение произошло по инициативе работника.

Ранее, в январе, также по собственному желанию уволился директор департамента реализации проектов в сфере туристической деятельности Сослан Абисалов, который пришел в Минэкономразвития одновременно с Шаршавицкой. С 10 января его обязанности исполняет Дмитрий Веригин.

По словам наблюдателей, у кадровой текучки в ведомстве может быть несколько причин. С одной стороны, после упразднения Ростуризма на едва сформированные туристические департаменты свалилось много задач с подгорающими сроками исполнения. С другой – встроиться в иерархическую вертикаль крупного федерального министерства даже опытным специалистам бывает непросто.

Напомним, что до своего прихода в Минэк Татьяна Шаршавицкая 4 года отработала заместителем председателя Комитета по туризму Москвы, была советником руководителя ВВЦ, возглавляла дирекции парка «Красная Пресня» и парка в Одинцово.

Новость дополнена: Как сообщили в Минэкономразвития, временно исполняющим обязанности главы департамента развития туризма назначен Алимбек Хидзев. Ранее он работал заместителем врио департамента реализации проектов в сфере туризма Дмитрия Веригина.

<https://rtournews.ru/tournews/begstvo-ot-turizma.html>

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

На финансирование льготных кредитов на строительство отелей выделят 5 миллиардов рублей

Эти средства будут выделены в 2023 году и пойдут на субсидирование процентной ставки по кредитам для компаний-инвесторов. Планируется, что это позволит создать и реконструировать порядка 27 500 номеров. Об этом в минувшую пятницу сообщил Михаил Мишустин на заседании правительства. Прочитируем председателя правительства России:

«В поездках по России туристы хотят останавливаться в комфортных хороших качественных и безопасных отелях по доступным ценам. Для этого поможем бизнесу построить и реконструировать 27,5 тысяч номеров в гостиницах не ниже 3*. На такие цели направим в текущем году свыше 5 млрд рублей в рамках национального проекта «Туризм и индустрия гостеприимства».

Выделенные средства позволят предоставить льготную ставку кредитования от 3% до 5% годовых 87 проектам, которые вошли в программу в 2021 и 2022 годах. Субсидии предоставят 10 банкам, выдавшим за 2 года кредитов на строительство или реконструкцию гостиниц на 33,7 миллиарда рублей. В министерстве экономического развития полагают, что к концу 2023 года сумма выданных кредитов вырастет до 113 миллиардов рублей.

<https://hotelier.pro/news/item/na-finansirovanie-lgotnykh-kreditov-na-stroitelstvo-oteley-vydelyat-5-milliardov-rublej/>

Конкурс на получение субсидий на строительство модульных отелей объявят в ближайшее время

Минэкономразвития РФ в ближайшее время планирует объявить конкурс на получение субсидий на строительство модульных отелей, а летом пройдет новый отбор проектов для строительства гостиниц по программе для льготного кредитования, сообщает Интерфакс со ссылкой на главу министерства Максима Решетникова.

"Сейчас туризм – это одна из самых быстрорастущих отраслей экономики, поэтому важно определить и уточнить периметр отрасли, сфокусировать ресурсы на поддержке инвестиций в приоритетные сегменты, а также создать стимулы для легализации бизнеса. Ключевое решение здесь – создание доступного номерного фонда. Поддерживаем льготным финансированием строительство модульных и больших отелей, в ближайшее время будет объявлен конкурс на субсидии на модульные программы. Правительство уже выделило деньги и на 2023, и на 2024 год", – рассказал он, выступая на совместном расширенном заседании коллегий Минфина и Минэкономразвития.

Решетников добавил, что летом планируется провести отбор крупных проектов на строительство гостиниц по программе кредитования под ставку от 3 до 5%.

"Кроме того, мы сочетаем меры нацпроекта "Туризм и индустрия гостеприимства" и нацпроекта по поддержке МСП. По запросу Крыма и Краснодарского края вместе с депутатским корпусом готовим регулирование работы гостевых домов", – заключил министр.

<https://welcometimes.ru/news/konkurs-na-poluchenie-subsidiy-na-stroitelstvo-modulnyh-oteley-obyavyat-v-blizhayshee-vremya>

2. Гостиничный рынок Москвы и Московского региона

Гостиничный комплекс на Тверской введен в эксплуатацию

Гостиничный комплекс Vesper Tverskaya, расположенный в Тверском районе на территории Центрального административного округа, введен в эксплуатацию.

«Девелопером проекта является компания Vesper. Площадь двух зданий – свыше 25 000 кв. метров, в них расположено 43 апартаментов и 91 гостиничный номер. Корпуса соединены общими этажами, где расположены ресторан, wellness-центр с бассейном, небольшая торговая галерея и подземная парковка на 89 машино-мест. При этом у каждого из зданий отдельный вход», – отметила Председатель Москомстройинвеста Анастасия Пятова.

Архитектурный проект комплекса был создан бюро SPEECH под руководством Сергея Чобана. Фасады выполнены из натурального камня: мраморированный известняк и лабрадорит. Здание оснащено современными инженерными системами. Застройщик выполнил благоустройство прилегающей территории.

Управлением комплекса будет заниматься российский гостиничный оператор MOSS.

<https://hoteliernews.ru/gostinichnyy-kompleks-na-tverskoy-vveden-v-ekspluatatsiyu>

Гостиничный комплекс построят в Замоскворечье

Строительство гостиничного комплекса планируется на месте бывших производственных корпусов завода «Геоприбор» в центре столицы, сообщил заместитель мэра Москвы по вопросам градостроительной политики и строительства Андрей Бочкарёв.

Комплекс возведут на Большой Татарской улице. Комплекс на 73 номера будет состоять из двух корпусов общей площадью 17,4 тысячи квадратных метров. Они будут объединены общим подземным пространством.

Бочкарев рассказал, что поскольку фасад одного из корпусов выходит на Большую Татарскую улицу, он будет трехэтажным. Таким образом в проектом решении поддержана первая линия окружающей малоэтажной застройки разных периодов. В здании предусмотрены трехуровневые номера с двумя полноценными и одним мансардным этажами.

Второй корпус расположен в глубине участка, поэтому он будет переменной этажности от шести до восьми этажей. В нем запроектированы одноуровневые и двухуровневые номера, на первом и верхнем этажах запланированы номера с террасами.

<https://hoteliernews.ru/gostinichnyy-kompleks-postroyat-v-zamoskvoreche>

Москвичей приглашают побороться за звание лучшего администратора гостиницы

В столице начался прием заявок от представителей сферы гостеприимства на участие в конкурсе «Московские мастера». Профессионалов приглашают побороться за звание лучшего экскурсовода (авторские пешеходные и автобусные экскурсии) и администратора гостиницы. Победители получают дипломы, денежные призы, а также подарки от партнеров. Прием заявок продлится до 2 мая на сайте конкурса.

Отборочное испытание в номинации «Администратор гостиницы» включает в себя видеопрезентацию на тему «Ваш искренний сервис: какие корпоративные и личные принципы, ценности гостеприимства вы применяете на своей работе?», а также тематическое эссе.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Победитель в номинации «Администратор гостиницы» будет определен по результатам письменного задания на знание правил приема и размещения гостей. А в рамках практической части участники должны будут ответить на вопросы жюри в смоделированной ситуации. Конкурсантов проверят на умение принимать эффективные решения в рамках своих компетенций, а также разрешать конфликты с клиентами.

Итоги конкурса объявят в июне. Всего жюри выберет шесть победителей. Предусмотрено по три призовых места в каждой номинации. Финалисты смогут представить столицу на Всероссийском конкурсе профессионального мастерства «Лучший по профессии».

<https://hoteliernews.ru/moskvichey-priglashayut-poborotsya-za-zvanie-luchshego-administratora-gostinitsy>

В Московской области к 2027 году планируют построить 43 отеля

Об этом в минувший вторник сообщила Екатерина Зиновьева. Она занимает пост министра инвестиций, промышленности и науки Подмосковья.

В строительство 43 гостиниц будет вложено 49 миллиардов рублей. Все объекты планируют ввести в эксплуатацию к 2027 году. Известно, что 6 отелей начнут принимать гостей уже в 2023 году. Объекты будут расположены в 22 городских округах Московской области. Министр отметила, что при строительстве средств размещения инвесторы могут рассчитывать на получения как региональных, так и федеральных льгот.

Ранее в СМИ публиковалась информация, согласно которой область в 2022 году посетили порядка 22 миллионов путешественников. По сравнению с 2021 годом туристический поток вырос на 43.7% и достиг допандемийных показателей.

<https://hotelier.pro/news/item/v-moskovskoy-oblasti-k-2027-godu-planiruyut-postroit-43-otelya/>

3. Анализ и события региональных туристско-гостиничных рынков РФ

Среднегодовая загрузка российских отелей составляет 33%

Среднегодовая загрузка российских гостиниц составляет 33 процента. Чтобы поддержать спрос в межсезонье, следует вернуть программу туристического кешбэка, считают в Российском союзе туриндустрии.

«Нам нужно сформулировать цель, чтобы номерной фонд был загружен, хотя бы тот, который есть, не менее, чем на 50-55 процентов. Для этого у нас в стране действовала очень важная и эффективная мера поддержки под названием туристический кешбэк», – заявил президент РСТ Илья Уманский, выступая на круглом столе в Совете Федерации.

По мнению Уманского, программу можно пересмотреть, если в ней есть недоработки, но полностью от нее отказываться не стоит. Она хорошо себя показала, поддерживая спрос на гостиничные номера в межсезонье, также обеспечивала повышение окупаемости инвестиций в строительство отелей.

<https://hoteliernews.ru/srednegodovaya-zagruzka-rossiyskih-oteley-sostavlyayet-33>

Гостиничная недвижимость становится популярной для инвесторов

По информации консалтинговой фирмы «NF Group», гостиничная недвижимость стала лидером по объему инвестиций в России в 1 квартале, обогнав офисы и склады. Впрочем, лидерство обеспечено всего 2 крупными сделками. Цитируем сообщение компании:

«Лидером по объему вложений впервые за долгое время оказался сегмент гостиничной/курортной недвижимости, на который пришлось 29% инвестиций или более 40 млрд руб».

В складскую недвижимость было инвестировано 16.1 миллиарда рублей или 12% от общего объема. В офисную недвижимость инвесторы вложили 14.6 миллиарда рублей или 11% от всей суммы вложений, которая по итогам квартала составила 138.8 миллиардов рублей.

В «NF Group» подчеркивают, что активность инвесторов вызвана уходом ряда иностранных организаций, которые продавали свои активы, сохранением ключевой ставки на уровне 7.5%, а также снижением инфляции за 1 квартал 2023 года.

<https://hotelier.pro/news/item/gostinichnaya-nedvizhimost-standovitsya-populyarnoy-dlya-investorov/>

В Роскачестве протестировали популярные сервисы бронирования отелей

Центр цифровой экспертизы Роскачества по поручению Роскомнадзора протестировал 10 самых популярных в России сервисов для поиска и бронирования отелей на iPhone и Android. Испытания проводились по 192 критериям для Android и 190 для iOS.

Согласно опросу Роскачества, для поиска жилья пользователи используют сервисы-агрегаторы – сайты (37%) и мобильные приложения (17,4%).

При этом при анализе комментариев в магазине приложений выяснилось, что больше всего пользователи недовольны работой служб поддержки – их бесполезность отметили 25,93%. Невозврат денег при этом указали 21,35%, отмену брони – 9,15%, отсутствие связи с поддержкой – 8,39%, неактуальную информацию – 7,30%, нестабильную работу приложений – 5,66%, снятие денег без брони – 5,45%,

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

Фокус – Москва и столичный регион

долгий возврат средств – 4,25%, удаление негативных отзывов – 1,96%, а неинформативные карточки отелей – 1,74%.

Лучшими приложениями, по данным аналитиков Роскачества, стали: Яндекс Путешествия (4,48), Ostrovok.ru (4,46) и Trip.com (4,41) на Android и Trip.com (4,51), Ostrovok.ru (4,41) и Яндекс Путешествия (4,41) на iOS.

Для оценки удобства использования мобильных приложений исследователи опирались на результаты тестирования при участии 231 респондента. Идеальное приложение с точки зрения пользователей легкое и удобное в обращении с возможностью бронировать номера без посредников и переплат, где есть удобные и разнообразные фильтры и подробно расписаны все платежи. При этом пользователю важно быть уверенным, что его информация не попадет в руки злоумышленников.

Так, в топ-3 по удобству на Android вошли Яндекс Путешествия (4,73), Ozon (4,39) и Trip.com (4,27). В топ-3 по удобству на iOS оказались Trip.com (4,27), Яндекс Путешествия (4,16), Ozon (4,14).

В группе параметров по функциональным возможностям среди 115 критериев оценивались регистрация, поиск, сортировка, карточка отеля, бронирование и так далее. В топ-3 по функциональности вошли Trip.com (4,51 на Android и iOS), Ostrovok.ru (4,40 на Android и 4,42 на iOS) и 101Hotels.com (4,28 на Android и 4,31 на iOS).

Также в ходе тестирования эксперты забронировали номера с возможностью отмены в приложениях и выяснили, что отменить бронь напрямую нельзя на iOS в Яндекс Путешествиях, Onlinetours, Tutu и Level Travel, а на Android – в Onlinetours и Tutu. Для аннулирования брони нужно обратиться в техподдержку.

При проверке цен эксперты обнаружили, что приложения Ostrovok.ru и OneTwoTrip указывают неверные скидки. Процентное значение в приложениях завышено. Получилось, что на iOS размер скидки превышает реальную на 1-3%, а на Android показывают скидку в 2 раза больше, чем есть на самом деле.

Касаемо безопасности данных выяснилось, что исследованные приложения категории «Бронирование отелей» отвечают критериям безопасности и показали хороший результат при тестировании.

«Разработчики ответственно подходят к вопросу сохранности персональных и платежных данных пользователей. В рамках исследования нам также не удалось выявить ни одной критической уязвимости, которая замедляла бы или серьезно сказывалась бы на работе приложений», – рассказал руководитель направления информационной безопасности Центра цифровой экспертизы Роскачества Сергей Кузьменко.

<https://hoteliernews.ru/v-roskachestve-protestirovali-populyarnye-servisy-bronirovaniya-oteley>

Bronevik.com переходит на договор-оферту с отелями и упрощает регистрацию

Bronevik.com в преддверии высокого сезона упростил регистрацию для новых партнеров. Теперь вместо подписания бумажного договора отелям и другим объектам размещения достаточно согласиться с публичной офертой. Благодаря этому заполнить обновленную форму регистрации и получить доступ в личный кабинет на Bronevik.com можно всего за пять минут.

«В прошлом году к нашей системе подключилось более восьми тысяч объектов, в 2023 наши цели гораздо более амбициозны, учитывая, что мы являемся прямым поставщиком нового сервиса МТС Travel и других крупных онлайн-

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

Фокус – Москва и столичный регион

агрегаторов. Упрощение регистрации — одна из инициатив по улучшению продукта для отельеров. Изменения позволят отелям без лишней волокиты попасть в каналы Bronevik.com в среднем за 24 часа с учетом модерации», — отметила исполнительный директор Bronevik.com Марина Гончаренко.

Команда Bronevik.com также переработала интерфейс формы регистрации — процесс разбит на отдельные короткие шаги. Тестирование показало, что такой ступенчатый вариант удобнее для заполнения и понятнее для отельеров.

<https://hotelier.pro/news/item/bronevik-com-perekhodit-na-dogovor-ofertu-s-otelyami-i-uproshchaet-registratsiyu/>

Отдых в санаториях вырос в цене на 13%

Об этом в минувший понедельник сообщил вице-президент Ассоциации туроператоров России (АТОР), генеральный директор туроператора «Дельфин» Сергей Ромашкин. Эксперт отметил, что на летний период самым востребованным направлением санаторного отдыха стали Кавказские Минеральные Воды. Среди причин популярности отмечается большое количество крупных санаториев, широкий выбор лечебных программ, хорошая транспортная доступность.

В качестве примера Сергей Ромашкин отметил, что санаторный отдых в Кисловодске с учетом транспортных расходов обойдется в 70 000 рублей на человека. Эта цена в 2 раза выше, чем на других направлениях. Эксперт уточнил, что в среднем стоимость отдыха в санатории в России выросла на 12-13%. В то же самое время, этот вид поездок не пользуется ажиотажным спросом, почти на всех объектах есть достаточное количество свободных мест.

Сергей Ромашкин сообщил, что майские праздники не являются популярным временем для выбора путевок в санатории. Большинство путешественников ориентируются на отдых на 3-4 дня. В то же самое время, полноценный отдых в санатории занимает 10-12 дней.

Еще одной тенденцией можно считать отдых в санаториях на майские праздники как в обычных гостиницах. Туристы не приобретают лечебных программ, зато востребованы спа-процедуры и массаж. Большое значение при выборе таких объектов играет транспортная доступность. Эксперт отметил, что если в санаторий есть возможность добраться на автомобиле, то стоимость отдыха значительно сокращается.

<https://hotelier.pro/news/item/otdykh-v-sanatorii-vyros-v-tsene-na-13-v-2023-godu/>

Спрос на отели в Сочи грозит удорожанием номеров на 30%

Проживание в отелях Сочи по состоянию на апрель 2023 года подорожало на 17% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. О резком повышении цен на курорте сообщает РБК со ссылкой на президента ассоциации «Российский союз туриндустрии» Илью Уманского.

Также стало известно, что к началу высокого туристического сезона цены на размещение в популярных гостиницах курорта повысятся на 30% из-за профицитного спроса.

«Надо понимать, что структура номерного фонда не линейная, и основная нехватка мест приходится на отели категории 4-5 звезд. Их все-таки значительно меньше, нежели отелей уровня 3 звезды и более низкой категории. Именно на этих отелях чувствуется наибольшее колебание стоимости, вызванное повышенным спросом. Именно эти отели, мы рассчитываем, будут значительно дорожать в Сочи», — пояснил Уманский.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Он подчеркнул, что гостиницы категории 2-3 звезды не имеют такого дефицита в своем предложении, поэтому и рост стоимости на них характерен общему увеличению цен на отдых в этом году, а это в пределах 8-10%.

<https://hoteliernews.ru/spros-na-oteli-v-sochi-grozit-udorozhaniem-nomerov-na-30>

Отельеры Крыма сообщили о большом спросе на майские праздники

Туристы на майские праздники традиционно отдыхают в горном кластере Крыма. В эти дни загрузка отелей высокая. Об этом рассказала председатель региональной Ассоциации малых отелей Наталия Стамбульникова.

По ее словам, сейчас в регионе преобладает внутрикрымский туризм. Около 80% от бронирований делают местные жители, а также туристы, приехавшие с материка.

Стамбульникова отметила, что особенным спросом в майские праздники пользуется горный Крым – это экоусадьбы, домики, коттеджи. «На майские праздники «горная» загрузка приближается к ста процентам», – указала она. Что касается цен, то для туристических объектов малого бизнеса средняя стоимость проживания в сутки – от 3000 руб. за двоих.

Майские праздники являются своеобразной генеральной репетицией для крымских отельеров. По нагрузке в эти дни можно оценить перспективы на сезон. По словам эксперта, в целом ситуация с потоком туристов в Крым в 2023 году ожидается аналогичной прошлогодней.

<https://hoteliernews.ru/otelery-kryma-soobschili-o-bolshom-sprose-na-mayskie-prazdnik>

SMART ENGINEERS и УК «Альянс Отель Менеджмент» провели отраслевую конференцию, посвященную теме создания и управления строительством объектов гостиничной недвижимости:

30 марта 2023 года в Москве, в отеле «Альянс Бородино», прошла I отраслевая конференция «Сопровождение создания и строительства объектов гостиничной недвижимости: инструменты и технологии». Мероприятие организовано инжиниринговой компанией SMART ENGINEERS и УК «Альянс Отель Менеджмент», в партнерстве с компанией Future hotel design. Генеральным информационным партнером конференции выступил ИД «Коммерсантъ».

Фокус дискуссии был направлен на обсуждение ключевых факторов, влияющих на успешность реализации объектов гостиничной недвижимости, среди которых – профессиональный подход к управлению и контролю строительства, глубокое понимание специфики проекта, технологий гостиничного бизнеса, качества применяемых материалов и технических решений, важность детальной проработки проектных и дизайнерских решений, планирование управления цепочками поставок и графиком реализации проекта в целом.

В мероприятии приняли участие представители дизайнеров, проектировщиков, подрядчиков, инжиниринговых компаний, консультантов, управляющих компаний, заказчиков и инвесторов строительства: ГК «CLT Девелопмент» (дочерняя компания АФК «Система»), Банк ГПБ (АО), ООО «Гарант-СВ» (дочерняя компания ПАО Сбербанк, владелец СКК «Mriya Resort & SPA»), АО «Гостиница Сокольники», АО «Химки-Молжаниново», UNK interiors, Hospitality Income Consulting, Intermark Hospitality и др.

Обсуждение открыл модератор конференции – *Вадим Прасов, генеральный директор УК «Альянс Отель Менеджмент», вице-президент Федерации*

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

Фокус – Москва и столичный регион

Рестораторов и Отельеров России. Эксперт обратил внимание на важность создания предварительной концепции, учитывающей риски проекта уже на начальной стадии инвестиционно-строительного проекта. «Основная стратегическая ошибка инвестора – представление о том, что опыт проживания в большом количестве отелей позволит ему сформировать правильную концепцию для создания современного гостиничного продукта. На стадии бизнес-планирования необходимо учесть месторасположение и характеристики ближайшего гостиничного фонда, категорию, номерной фонд, площадь, зонирование реализуемого объекта, ориентировочные цены на проживание, среднегодовую загрузку, сезонность, штат, все дополнительные услуги и другие параметры. Именно поэтому на старте проекта участие гостиничного технолога важно не менее, чем участие проектировщиков, дизайнеров, строителей», – уверен эксперт.

Итогом предпроектного консультирования является формирование основных требований к проекту, который инвестор реализует с использованием собственных и/или заемных денежных средств, в том числе с применением принципов государственно-частного партнерства. «Сфера туризма имеет огромный потенциал для российской экономики, ведь у каждого региона нашей страны – свои уникальные преимущества в виде разнообразных природных ландшафтов и богатых рекреационных возможностей, – отметил *Михаил Вагайцев, директор департамента по взаимодействию с инвесторами АО «Корпорация Туризм.РФ».* – Корпорация Туризм.РФ активно участвует в финансировании проектов по строительству и реконструкции объектов туристической инфраструктуры – гостиниц, деловых и туристических центров, санаторно-курортных объектов. Для частных инвесторов мы становимся партнером и проходим путь от идеи, разработки индивидуальных финансовых решений с учетом специфики конкретных проектов, анализа предоставляемых материалов, подготовки рекомендаций в отношении структурирования проектов и организации долгового финансирования до ввода объектов в эксплуатацию».

Алексей Никитин, председатель Совета директоров ГК SMART ENGINEERS, рассказал про особенности реализации гостиничных проектов в исторических центрах городов. По замечанию спикера, подготовиться к оценке участка и будущего проекта придется максимально системно, насколько это только вообще возможно. Необходимо запросить, изучить, проанализировать все документы, касающиеся данного земельного участка, а не только ГПЗУ. Важно уже на стадии запроса оценить реализуемость мероприятий по подготовке земельного участка, выносу сетей, подключению сетей энергоснабжения, подъездным путям и строительству. Обязательно выяснить позицию местного органа охраны объектов культурного наследия в отношении данного участка, объекта и территории в целом – имеется ли культурный слой, исторический центр, имеет ли территория статус исторического поселения, входит ли в зону охраны ЮНЕСКО.

В текущих реалиях для развития туристической отрасли в целом необходим поиск новых решений, способных отвечать современным потребностям и решать возникающие проблемы в данной сфере. «На повестке дня в политических кругах также остро стоит задача увеличения субсидирования и льготного финансирования для туристических отраслей, в особенности для развития ОЭЗ», – поддержала дискуссию *Анна Белякова, руководитель направления «Инжиниринг» Strategy Partners.* Основные возникающие проблемы при реализации инвестиционных проектов, в том числе туристической направленности, являются сложности при оценке затрат и обосновании применяемых подходов к ценообразованию на прединвестиционном этапе, а также организационно-правовые ограничения при оформлении залоговой базы при получении кредитного финансирования и ограничения, связанные с возведением капитальных строений. Одним из решений возникающих проблем спикер обозначил использование при реализации проектов

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

Фокус – Москва и столичный регион

модульных гостиниц. Данное направление также подчеркивает экологичную направленность проекта и дает возможность получить дополнительные субсидии и меры господдержки.

Хусейн Плиев, генеральный директор ГК «СМАРТ ИНЖИНИРС», поделился опытом управления проектом на этапе подготовки строительства гостиничных объектов. Спикер убежден, что успех любого проекта зависит от команды, которая его реализует. Помимо проектировщика и строителя, в состав проектной команды обязательно должны входить: консультант-технолог – с опытом технологического сопровождения гостиничных проектов; дизайнер, имеющий практику разработки дизайн-концепций гостиничных проектов и налаженные контакты с производителями и поставщиками мебели и материалов; будущая эксплуатация – ее важно привлечь еще на этапе подготовки технического задания на проектирование.

До проведения тендера на генподряд важно сформировать бюджет строительства. Необходимо подготовить оценочную стоимость строительства (то есть понять, сколько будет стоить реализовать конкретный проект) и далее эту стоимость разложить во времени – привязать к графику строительства и финансирования. Помимо этого, важно определить ключевые составные элементы стоимости строительства, а особенно – наиболее волатильные позиции материалов и оборудования, стоимость которых во многом определяется стоимостью курса и возможностью обеспечить поставку на объект в необходимые сроки.

Безусловно, важно выбрать правильного подрядчика – финансово-здорового и не перегруженного в моменте большим числом одновременно реализуемых проектов. Процесс отбора кандидатов должен быть крайне щепетильным. Необходимо подробно сформулировать требования, предъявляемые к процессу организации строительства, качеству работ и к самой подрядной организации. Самым главным документом в тендерном пакете на выбор генерального подрядчика должен стать проект договора генерального подряда. Желательно, чтобы он был сформулирован юридической службой заказчика и включал все технологические и концептуальные особенности конкретного проекта – от этого зависит, как будет формироваться цена контракта. Снизить риски позволит привлечение технического заказчика на этапе подготовки строительства: он заложит прочный фундамент в процесс дальнейшего управления строительством, сделает его понятным, управляемым и удобным для всех участников.

Генеральный директор Future hotel design Ольга Гужаускайте рассказала, почему так важно привлекать опытных экспертов и специалистов, специализирующихся на уникальных дизайн-проектах и комплексном оснащении гостиничных объектов, и какой выигрыш получает сам отель в итоге. «Проектирование vs дизайн, на наш взгляд, это вещи, которые нельзя противопоставлять друг другу: мы все делаем одно дело», – отметила Ольга. Грамотное распределение ролей, исполнительность подрядчиков, коммуникация подрядчиков между собой и понимание специфики отельной индустрии – вот основные пункты, позволяющие прийти к идеальному результату. Если команда подрядчиков собрана из профессионалов, заинтересованных в результате – не страшны ни объемы объекта, ни гостиничные стандарты самых «капризных» операторов, ни расстояния, ни пандемия.

Последний блок дискуссии был посвящен самому энергозатратному и продолжительному по времени этапу жизненного цикла инвестиционно-строительного проекта – строительству. *Вагиф Магеррамов, директор департамента управления строительством ГК SMART ENGINEERS*, посвятил свое выступление особенностям работы технического заказчика по сопровождению строительства объектов гостиничного бизнеса. Эксперт отметил возрастающую тенденцию роста привлекательности данного направления инвестиций и

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

Фокус – Москва и столичный регион

закономерно уменьшающуюся глубину качества экспертизы. «Понимание инвестором сложности реализации гостиничного проекта должно лежать в плоскости декомпозирования управленческой модели. Если в вашем проекте нет лица, способного принимать управленческие решения в момент, когда это решение не лежит на поверхности, и вы сами не готовы принять это решение – ваш проект будет стоять на месте. Простой, задержки, потеря и растраты самого ценного в реализации любого проекта ресурса – времени – оплачивает инвестор, – констатирует спикер. – Учитывая новые возможности, возросшее финансирование объектов и высокую рентабельность гостиничного бизнеса, ресурсов для грамотного выстраивания управленческой модели проекта достаточно. В этой связи для успешного прохождения стадии строительства и эффективной эксплуатации мы рекомендуем обращаться к команде профессионалов: они сэкономят деньги и время, и ваши инвестиции начнут приносить прибыль».

<https://hotelier.pro/news/item/gk-smart-engineers-i-uk-alyans-otel-menedzhment-proveli-otraslevuyu-konferentsiyu-posvyashchennuyu-teme-sozdaniya-i-upravleniya-stroitelstvom-obektov-gostinichnoy-nedvizhimosti/>

Расходы на содержание гостиниц в Петербурге выросли на 25-40%

О поддержке сферы туризма Северной столицы рассказал председатель Комитета по развитию туризма Санкт-Петербурга Сергей Корнеев.

По темпам восстановления турпотока Северная столица опережает другие регионы страны: если в среднем по внутренним направлениям число поездок за последний год увеличилось на 10%, то в Северной столице – на 33%.

В то же время возросшая заполняемость гостиниц не означает значительного роста доходов отельеров. Цены на проживание для туристов остались на допандемийном уровне или поднялись не более, чем на 10-15%, а расходы на содержание коллективных средств размещения выросли по разным статьям на 25-40%.

Налог на имущество был востребован крупными и средними гостиницами, на которые приходится около 83% общего номерного фонда города. Льготой по земельному налогу воспользовались загородные отели, а также санаторно-курортные и конгрессно-выставочные организации. Деятельность малых гостиниц и туристских компаний в значительной мере была поддержана с помощью снижения ставок по упрощенной системе налогообложения.

Для поддержки отрасли, в частности, Фонд содействия кредитованию малого и среднего бизнеса в Петербурге с 2020 по 2022 год выдал 109 льготных займов на сумму порядка 362 млн рублей.

<https://hoteliernews.ru/rashody-na-soderzhanie-gostinits-v-peterburge-vyrosli-na-25-40>

Cosmos Hotel Group возьмет в управление отель в Северной Осетии

Cosmos Hotel Group (входит в состав АФК «Система», далее также – Cosmos HG) возьмет в управление строящийся отель в Даргавсе, республика Северная Осетия - Алания. Отель будет функционировать под брендом Cosmos Hotels и носить название Cosmos La Valli Hotel 4*.

Гостиничный комплекс площадью более 11 тыс. кв.м. расположен в уникальном природном месте Северной Осетии на высоте около 1500 м над уровнем моря. Отель будет обладать собственной развитой инфраструктурой, включающей два бассейна, SPA зону, два ресторана, лобби бар, а также будет предоставлять гостям дополнительные сервисы такие, как джипинг, квадроциклы, парапланеризм

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

Фокус – Москва и столичный регион

и организация пеших маршрутов. Дополнительным преимуществом Cosmos La Valli Hotel 4* является его расположение: отель находится в непосредственной близости к памятнику, внесенному в список объектов Юнеско – Городу Мертвых, а также Даргавской долине с ее архитектурными памятниками и Мидаграбинским водопадом.

Открытие Cosmos La Valli Hotel 4* запланировано на июль 2024 года.

«Открытие отеля Cosmos La Valli Hotel 4* в уникальном районе Северной Осетии позволит гостям познакомиться не только с особенностями культуры, национальными традициями региона, потрясающей горной природой, но и с историческими достопримечательностями из списка объектов Юнеско. Открытие этого отеля полностью соответствует планам компании по присутствию в регионах Северного Кавказа: первый отель под брендом Cosmos Selection уже заработал в Чеченской республике», - отметил Президент Cosmos Hotel Group Александр Биба.

<https://hotelier.pro/news/item/cosmos-hotel-group-vozmet-v-upravlenie-otel-v-severnoy-osetii/>

Отель AZIMUT Hotels откроется в Тюмени

Российская гостиничная сеть AZIMUT Hotels расширяет географию своего присутствия в Сибири и заходит в Тюмень.

Новый 4* отель откроется в центральной части города в шаговой доступности от административного и делового центра. Открытие гостиницы запланировано на 2024 год.

«Тюмень является важным промышленным и культурным центром и имеет огромный потенциал как точка притяжения различных сегментов спроса. В 2019 году в регионе была продемонстрирована рекордная турпотока в 3 млн человек и есть все предпосылки, что эта цифра будет превышена уже в ближайшие годы. Новый современный отель AZIMUT Hotels расположенный в центре города сможет предложить множество возможностей как для деловых путешественников, так и для туристов. Большие, просторные номера и хорошая инфраструктура гостиницы несомненно понравятся всем путешествующим в этот замечательный город.», — отметил генеральный директор AZIMUT Hotels Максим Бродовский.

<https://hoteliernews.ru/otel-azimut-hotels-otkroetsya-v-tyumeni>

4. Юридический практикум вопросы гостиничной безопасности

В Сочи проверяют законность строительства гостиниц на месте бывшего санатория

Следственный комитет России организовал проверку законности строительства многоэтажных гостиниц на территории бывшего санатория «Красмашевский». Об этом сообщили в информационном центре ведомства.

Законность строительства на территории объекта культурного наследия Сочи решили проверить после обращения жителей курорта к главе СК России Александру Бастрыкину. По словам сочинцев, после передачи муниципального участка в аренду в 2019 году вместо реставрации зданий арендатор начал строить отели, в конструкции которых уже сейчас имеются трещины.

Напомним, что в 2021 году Radisson Hotel Group подписали соглашения с ООО «Красмашевский» (дочерней компанией группы компаний AR GROUP) об открытии нового отеля Radisson Collection Hotel, Sochi на 144 номера.

<https://hoteliernews.ru/v-sochi-proveryat-zakonnost-stroitelstva-gostinits-na-meste-byvshego-sanatoriya>

В Российском союзе туриндустрии выступают за снятие НДС с сопутствующих гостиничных услуг

Снятие НДС поможет развитию здоровой конкуренции на рынке отелей России, притоку на него инвесторов и, соответственно, развитию инфраструктуры отдыха внутри страны, считает президент Российского союза туриндустрии (РСТ) Илья Уманский.

«У нас действует национальный проект по развитию туризма, в нем предусмотрено субсидирование процентных ставок, гранты. Самой существенной мерой, повлиявшей на развитие гостиничной сферы, стала отмена НДС для гостиниц. Она вступила в силу ровно год назад. Это действительно большой прорыв, потому что при сравнении моделей крупного отеля и малого, ведущего деятельность с использованием упрощенного налогообложения, сразу ощутима разница — экономическая модель больших гостиниц страдает», — сказал он на круглом столе в рамках онлайн-выставки «Знай наше: лето 2023».

Отмена НДС существенно повлияла на экономические показатели российских гостиниц, но, вводя эту меру, как заметил эксперт, власти не учли некоторые нюансы. Не включив в отмену НДС сопутствующие услуги, которые предоставляет гостиница, то есть услуги ресторана, прачечной, фитнес-зала и пр., закон создал условия для недобросовестной конкуренции. Получается, что такой же ресторан или фитнес, но не в гостинице, а на соседней улице, работает в более выгодных условиях не облагается налогом в 20%.

«Мы в течение года обращаем внимание законодателей на эту проблему непаритетных условий для одинаковых сервисов, работающих самостоятельно или в составе гостиниц», — сказал Илья Уманский.

<https://hoteliernews.ru/v-rossiyskom-soyuze-turindustrii-vystupayut-za-snyatie-nds-s-soputstvuyuschih-gostinichnyh-uslug>

ФАС России прокомментировала рост цен на отели в Краснодарском крае

В ведомстве заявили, что направили отельерам письмо о недопустимости пересмотра цен. Об этом РБК Краснодар сообщили в пресс-службе ФАС России.

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

Фокус – Москва и столичный регион

«ФАС России совместно с Роспотребнадзором направила отельерам и туристическим компаниям письмо о недопустимости пересмотра ценовых условий договоров о предоставлении гостиничных услуг с целью их заключения на новых условиях по более высокой цене из-за дефицита предложения. По мнению ведомств, такие действия нарушают законодательство, поэтому могут повлечь за собой меры гражданско-правового или административного воздействия», — говорится в сообщении.

В ведомстве отметили, что действующее законодательство не предусматривает государственное регулирование цен на гостиничные и санаторно-курортные услуги. Хозяйствующие субъекты вправе самостоятельно устанавливать их в зависимости от соотношения спроса и предложения, подчеркнули в ФАС.

<https://hoteliernews.ru/fas-rossii-prokommentirovala-rost-tsen-na-oteli-v-krasnodarskom-krae>

5. Гостиничный рынок за рубежом

Грузия готовится реализовать крупный проект отелей с концепцией «все включено»

Международная отельная группа Wyndham Hotels & Resorts анонсировала планы по открытию отельного комплекса в местечке Гонио к югу от Батуми в грузинском регионе Аджария. Речь идет о отелях под брендами Wyndham Grand и Wyndham Grand Residences, которые будут работать по системе «все включено». Предварительная стоимость проекта оценивается в 111 миллионов долларов США.

Комплекс задуман как отдельный туристический поселок состоящий из четырех отелей. Сдавать гостиницы в эксплуатацию будут поэтапно с 2024 по 2026 годы, чтобы избежать избытка предложения.

Генеральным подрядчиком выступила компания European Village Construction Holding, которая специализируется на строительстве элитной недвижимости на черноморском побережье Грузии.

Авторы проекта подчеркивают, что Wyndham Grand и Wyndham Grand Residences является выдающимся событием для Аджарии и всего грузинского рынка. Общая емкость всего комплекса после завершения строительства составит 1055 гостиничных номеров и 75 объектов инфраструктуры, которая будет включать три спа-комплекса с различными саунами, два крытых и четыре открытых бассейна, аквапарк, два фитнес-центра, детские клубы и площадки, двенадцать ресторанов, кафе и баров, винный и чачевый дома с дегустационными залами. Также большое внимание планируется уделить инфраструктуре, соответствующей требованиям халяль, чтобы привлекать туристов с Ближнего Востока.

«Грузия быстро становится Меккой для международного туризма. Ее природа и история делают ее идеальным местом для тех, кто хочет провести отпуск вдали от обычных туристических направлений в других странах Европы. В Гонио идеальное сочетание всего этого — Черное море здесь великолепно, а то, что оно расположено между морем и горами, делает его природную красоту еще более привлекательной», — рассказал на презентации проекта президент Wyndham Hotels & Resorts ЕМЕА Димитрис Маникис.

Выбор концепции «все включено» является необычным для Грузии, поскольку объектов, работающих по такой системе, по всей стране не наберется и десяток. Эксперты, опрошенные Profi.Travel, например, смогли назвать только один отель в Аджарии, который предлагает all inclusive — это комплекс Castello Mare в регионе Цихисдзири к северу от Батуми. Причем объект является одним из самых дорогих в регионе: сутки проживания, по данным систем бронирования ряда туроператоров СНГ, обойдутся в среднем 21 тысячу рублей за двоих в стандартном номере.

Основу же отельной базы в Аджарии составляют отели городского типа с питанием по системе ВВ. В основном туристы предпочитают питаться в многочисленных недорогих кафе и ресторанчиках, которых в Батуми и соседних поселках огромное количество.

Тем не менее, Анастасия Руденко, генеральный директор туроператора Travel Bee Georgia, считает, что богатая экспертиза Wyndham Hotels&Resorts, вне всякого сомнения, позволит создать качественный и конкурентный по цене продукт.

«На строительство новых объектов в Гонио привлечены серьезные международные инвестиции и есть большая вероятность, что проект будет успешным. Кроме того, само место очень привлекательное: Батуми со всей инфраструктурой развлечений совсем рядом, но при этом на пляжах количество

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

Фокус – Москва и столичный регион

людей меньше и море чище, — говорит Анастасия Руденко. — Спрос со стороны туристов есть, но все ждут, что это будет дешевле Турции, а это вряд ли осуществимо. Тем не менее, думаю, что будет хорошая конкуренция турецким отелям, особенно если удастся решить вопрос с логистикой из России».

Эксперты также склонны считать, что отели на «все включено» в Грузии с большой долей вероятности окажутся дороже турецких аналогов, и главной причиной является короткий сезон. В Грузии он длится с июня по конец сентября, при этом погода в силу субтропического климата в регионе менее предсказуемая, чем на анталийском побережье. Тем не менее, даже в зимние месяцы в регион приезжает достаточно туристов, которые хотят побыть возле моря. С высокой долей вероятности они будут выбирать именно отели на «все включено».

Кроме того, управленцам нового курорта предстоит решить логистические вопросы в плане обеспечения питанием. Грузия — страна с благоприятным климатом и хорошо развитым сельским хозяйством, поэтому базовые продукты, такие как мясо и овощи, а также местный алкоголь в объемах достаточных для тысячи номеров обеспечить будет несложно. То же самое касается и более качественных импортных продуктов: Батуми портовый город и Турция, откуда все легко можно привезти, находится совсем рядом.

https://profi.travel/news/57027/details?utm_source=profi_travel&utm_medium=email&utm_campaign=dailynewsletter_25701_300323

Зарубежные отели – как принимают российских командировочных

Эксперты компании «Аэроclub», лидера рынка делового туризма и ведущего поставщика IT-решений для индустрии, проанализировали бронирования отелей в рамках зарубежных командировок по итогам 2022 года. Российский рынок бизнес-тревел продолжил восстановление после пандемии, однако география командировок существенно изменилась на фоне геополитической ситуации.



По данным исследования «Аэроclub» за 2022 год



Объем бронирований зарубежных отелей вырос на 129% по отношению к 2021 (-27% к 2019). Самыми востребованными зарубежными направлениями для размещения в отелях стали: Казахстан (16%), Израиль (10%), Турция (9%), ОАЭ (8%), Узбекистан (6%)

Средняя стоимость размещения в зарубежных отелях подорожала на 9% по сравнению с 2019 годом и составила 10 600 рублей. Наиболее часто представители бизнеса останавливались в отелях категории «четыре звезды» — 41%, на пятизвездочные отели пришлось 28% бронирований за рубежом, в «трешках» бизнес-туристы провели 17% ночей, а в объектах размещения без категории — 14%

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

Рост спроса на размещение за рубежом у деловых путешественников на фоне снятия ковидных ограничений составил 129% к 2021 году и оказался лишь на треть ниже, чем до пандемии. В декабре 2022 было забронировано самое большое число ночей за рубежом, что превысило «допандемийные» показатели на 7%. В 2022 году, также как и в 2021, деловые путешественники в среднем останавливались в отелях за рубежом на 4 ночи (3 ночи в 2019). В среднем цены на размещение в зарубежных отелях в 2022 году выросли лишь на 9% по сравнению с «допандемийным» 2019 годом и составили 10 600 рублей за ночь (+16% к 2021).

«Самые существенные изменения произошли в географии командировок. Резко выросла доля Турции, ОАЭ и Сербии, которые на фоне закрытия европейского неба стали для российского бизнеса удобными пересадочными хабами. Увеличилось количество командировок в страны СНГ и Азию, что говорит о росте деловой активности российского бизнеса в этих регионах», — прокомментировала Юлия Липатова, управляющий директор компании «Аэроclub».

Спрос на размещение за границей сместился в 2022 году в пользу безвизовых для россиян стран. Объем забронированных в Казахстане отелей вырос на 179% по сравнению с 2021 годом и превысил «допандемийные» показатели на 88%. По числу забронированных деловыми путешественниками ночей Израиль в 2022 году вышел на второе место, причем рост спроса относительно «допандемийного» 2019 года составил 680% (+1701% к 2021). В Турции остановилось на 340% бизнес-туристов больше, чем годом ранее (+166% к 2019). Рост спроса на размещение в ОАЭ составил 332% к 2021 году (+467% к 2019). Узбекистан занял пятую строчку, спрос на размещение в этой стране вырос лишь на 15% по сравнению с 2021 годом (+191% к 2019). Также в топ-10 вошли Сербия (+2222% к 2021, +712% к 2019), Армения (+323% к 2021, +282% к 2019), Беларусь (-6% к 2021, +15% к 2019), Франция (+159% к 2021, -74% к 2019), Азербайджан (+71% к 2021, +5% к 2019). Восточные партнеры Южная Корея (+4% к 2021, -16% к 2019) и Китай (+1426% к 2021, -73% к 2019) заняли 12 и 13 места соответственно.

Спрос на размещение в пятизвездочных отелях за рубежом вырос в 2022 году на 84% по сравнению с 2021 и практически достиг показателей 2019 года (-2%). Доля таких бронирований в общем числе составила 28% (35% в 2021, 21% в 2019). Средняя продолжительность проживания в пятизвездочных отелях за год составила 3,5 ночи, а средняя стоимость — 14 тысяч рублей за ночь. Спрос на «четыrehзвездочные» отели в 2022 году оказался на 146% выше, чем в 2021 году (-34% к 2019). Их доля в общем числе бронирований составила 41% (38% в 2021, 45% в 2019). Доля трехзвездочных отелей сократилась в 2022 году до 17% (18% в 2021, 23% в 2019). На объекты размещения без категории, к которым, в том числе, относятся квартиры и апартаменты, пришлось 14% бронирований в 2022 году (7% в 2021, 9% в 2019).

В 2022 году на представителей ИТ- и телеком компаний пришлось 37% всех ночей, забронированных в зарубежных отелях (+260% к 2021, +149% к 2019). Сотрудники добывающей и обрабатывающей промышленности и энергетики также увеличили долю своих бронирований в зарубежных отелях до 23% в 2022 году. В 2022 году объем ночей, которые сотрудники компаний этого сектора экономики провели в зарубежных отелях, вырос на 159% по сравнению с 2021 годом, однако этот показатель оказался ниже «допандемийного» на 36%. На третьем месте по объему бронирований в зарубежных отелях в 2022 году оказались сотрудники финансовых и консалтинговых компаний, доля их бронирований составила 11%, а число ночей превзошло показатели 2021 года на треть (+4% к 2019).

<https://hotelier.pro/news/item/v-poiskakh-novykh-partnerov-izmenenie-geografii-zarubezhnykh-komandirovok-v-2022-godu/>

6. Полезное и интересное для отеляера

Как отелю автоматизировать работу с бронями, гостями и отчетностью

В гостиницах кроме ежемесячных отчетов и годовых планирований есть еще рутинные процессы, которые ежедневно отнимают много времени у сотрудников. Это риски, потому что монотонная работа часто приводит к ошибкам ручного труда — овербукингу, неправильным данным о гостях, неверным чекам. Ускорить работу, оптимизировать расходы и исключить неточности можно с помощью автоматизации процессов. Вот что можно автоматизировать в первую очередь:

1. Работу с бронированиями.
2. Учет доходов и расходов.
3. Управление дополнительными системами.

Автоматизация работы с бронированиями

Автоматизацию работы отеля начинают с выбора автоматической системы управления — АСУ. Она помогает работать с бронями и гостями, добавлять оплату, печатать документы, составлять финансовый отчет по работе отеля и другое.

Информации в системе много, поэтому АСУ должна работать и обновляться быстро. Такие свойства есть у облачной системы управления: вся информация хранится в интернете, а не на жестком диске компьютера, и ей можно пользоваться с любого устройства.

Использование облачной АСУ избавит от случайной потери информации, если компьютер с базой сломается.

Удобно, когда АСУ работает на любом устройстве и доступна в приложении на Android и iOS. Так вы можете удаленно контролировать отель, например следить за бронями, видеть отмены, редактировать тарифы, управлять работой горничных и другое.

Учет доходов и расходов в АСУ

Бухгалтеры занимаются ответственными финансовыми отчетами. Например, их работа затрудняется, когда сотрудники задерживают документы, ошибаются или вовремя не заполняют отчеты. Можно упростить работу бухгалтерии — вести учет доходов и расходов сразу в системе. Бухгалтер сможет вручную вносить отчетность, не связанную с бронированиями, а система предоставит базовую финансовую статистику и рассчитает сальдо.

Некоторые АСУ можно объединить с 1С:Бухгалтерией. Когда гость расплатится наличными или картой, данные уйдут из шахматки в 1С, а если безнал — из 1С в шахматку. Все начисления автоматически уйдут в 1С, и бухгалтер легко выгрузит счет на предоплату или акт выполненных работ. И никакого ручного подсчета финансов.

Упростить работу с расчетами по выручке от продаж, загрузкой отеля, средней ценой за номер и другими показателями поможет интеграция с «Финоко». Сервис соберет всю аналитику, а вы сможете, не дожидаясь бухгалтера, оценить работу гостиницы.

Интеграции с дополнительными системами

Чтобы не управлять сторонними сервисами в личном кабинете каждого из них, АСУ можно интегрировать с:

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

Фокус – Москва и столичный регион

- Wi-Fi-системами.
- CRM для отелей.
- Эквайрингами.
- Отправкой данных о гостях в МВД.
- Модулями обслуживания номеров.
- Ресторанными системами.

Электронные замки

Чтобы сэкономить время на заселении гостей, объедините АСУ с системой управления электронными замками. Интеграция работает так: вы вносите данные о гостях в АСУ, а в системе электронных замков она появляется автоматически. Выдать ключ можно прямо в шахматке за пару кликов.

Wi-Fi-системы

Чтобы быстро получить доступ в интернет, гостю достаточно ввести Ф. И. О и номер комнаты. АСУ сопоставит их с паспортом, и если данные верны, то гостю на телефон придет логин и пароль. Чтобы интернет работал, нужна специальная программа для управления точкой Wi-Fi.

CRM для отелей

Гости общаются с отелем в разных каналах: пишут в соцсети, на почту, в мессенджеры или звонят на ресепшн. Чтобы администратор мог ответить на все запросы из одного окна, нужна CRM-система, которая объединяет все каналы связи.

Еще с помощью CRM можно сегментировать гостей, чтобы отправлять персонализированные рассылки. Это один из способов повысить доход, так как точечные письма работают эффективнее.

Связка АСУ и CRM объединит действия по бронированию: вы увидите информацию о госте, его запросы и данные о брони. В одной карточке будет весь цикл сделки и дополнительная информация, которую можно использовать для спецпредложения. Например, если в карточке есть день рождения гостя, то можно предложить промокод, и сделать гостя постоянным.

Эквайринг

Получать гарантированные брони от иностранных гостей поможет оплата иностранными картами. Теперь отели, которые пользуются эквайрингом от «Комфорт Букинга» и TL: WebPMS смогут принимать деньги за брони, оплаченные банковскими картами гостей из Азии и Ближнего Востока.

Отправка данных о гостях в МВД

Сэкономить время на отправку данных о гостях в МВД поможет прямая связка с Госуслугами. Например, в TL: WebPMS можно дополнительно подключить «Миграционный модуль», который автоматически передает информацию в МВД напрямую из АСУ.

Модуль обслуживания номеров

Раньше в отеле распечатывали план дежурства или уборки на каждый день, а готовую работу сдавали с помощью подписи. Теперь же управлять работой горничных и следить за состоянием номеров можно с компьютера или телефона. Горничные через приложение смотрят, в каком номере убратся, сколько свежих

полотенец положить в зависимости от количества гостей, и когда пришло время менять постельное белье. Менеджеру останется только принять уборку.

Ресторанная система

Если в шахматку добавить работу с ресторанными системами, тогда услуги, которые гостю оказал ресторан, будут уходить в АСУ. Еще они добавятся в бронирование, даже если их оплатили в ресторане. А если в брони остался депозит, то им можно оплатить услуги ресторана. То есть администратору гостиницы не придется ждать неоплаченных чеков ресторана, чтобы рассчитать гостя.

Вывод простой: делегируйте процессы технологиям. Автоматизация рутинных процессов освобождает время, которое можно использовать эффективнее. Например, не переносить данные из одной системы в другую вручную, а составить стратегию привлечения новых гостей. :)

[https://hotelier.pro/management/item/kak-otelyu-avtomatizirovat-rabotu-s-bronyami-gostyami-i-otchetnostyu/-/](https://hotelier.pro/management/item/kak-otelyu-avtomatizirovat-rabotu-s-bronyami-gostyami-i-otchetnostyu/)

Лояльность к гостям – философия современного отеля

Какой гость желанный для любого отеля? Тот, который рассказал о своем отдыхе близким и с удовольствием вернулся вновь. Но это произойдет только в случае, если сервис будет превосходить ожидания, начиная от легкости бронирования, заканчивая удобным матрасом в номере.

Как увеличить число постоянных гостей и укрепить их доверие к бренду, поделилась с редакцией портала Юлия Власова, коммерческий директор сети отелей Marins Park Hotel и отеля Yalta Intourist.

Что для нас первостепенно? Это расположить гостя при самом первом знакомстве, прочувствовать его желания и предложить максимально комфортные условия. При грамотном и четком анализе конъюнктуры рынка все специальные предложения действительно работают. В свое время это продемонстрировала знаменитая акция с кешбэком на путешествия по всей России. И поток гостей значительно увеличился, особенно в южных регионах.

Оценив положительный опыт, мы разработали свои специальные предложения с бонусами и преимуществами для наших гостей. К примеру, в отеле «Ялта-Интурист» действовали дополнительные 10% к общему туристическому кешбэку 20%, которые начислялись на индивидуальный счет туриста при бронировании номера и полной оплате поездки на сайте отеля. Потратить их можно было на дополнительные услуги в спа-центрах или ресторанах.

Мы знакомим гостя не с одним отелем сети, а сразу со всеми. Это позволяет сформировать мнение о единых стандартах сервиса и качества, а также открывает новые возможности для путешествий. В прошлом году мы запустили новый тариф – «Транзитный», который автоматически «соединил» сразу два отеля сети. Первоначально мы планировали предоставлять скидки на отдых в Marins Park Hotel Rostov, но после мониторинга отзывов и оценки туристического потока было принято решение сделать проживание полностью комплементарным. Почему? Да просто мы чувствуем наших гостей и можем позволить себе такие бонусы.

Традиционно путь на автомобиле в Крым лежит через Ростов-на-Дону. Все наши гости, которые направлялись в отель «Ялта-Интурист» и обратно, могли бесплатно остановиться в «Маринс Парк Отель Ростов», отдохнуть от дороги, вкусно позавтракать и посмотреть город. Поездки для гостей становились дешевле в среднем на 15 000 рублей. Были семьи, которые сдавали ж/д билеты и делали выбор с пользой путешествия на машине, ведь это всегда еще больше ярких и красочных впечатлений.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Благодаря нашим отелям мы создали дополнительный комфорт для гостей, а тем самым укрепили доверие ко всей сети. Отдельным пунктом или даже базовой составляющей поощрения наших постоянных гостей является простая программа лояльности Marins Club. Она действует во всех отелях сети Marins Park Hotel и в отеле Yalta Intourist.

И я не просто так использовала определение «простая». Мы провели тщательное исследование рынка, рассмотрели множество российских и зарубежных аналогов, причем не только в сфере гостеприимства, а также изучили тысячи мнений реальных гостей. Главной задачей стало создание выгодной, прозрачной и максимально понятной программы лояльности. Накапливай баллы и оплачивай ими проживание в любом отеле, 1 балл равен 1 рублю, а после регистрации мы дарим приветственные 1000 баллов, которые можно сразу и потратить.

Быстро, легко и удобно. Это доказывает аналитика: чуть больше чем за год количество участников Marins Club достигло числа с пятью нулями, и оно постоянно растет. Доля прямого бронирования по всем отелям сети Marins Park Hotel в среднем составляет более 75%.

С учетом сложившейся обстановки и ухода с рынка известной системы онлайн бронирования в 2022 году произошло перераспределение потоков гостей по разным источникам, что, безусловно, привело к увеличению доли прямого бронирования. И первыми действиями, которые мы осуществили, было увеличение штатной численности сотрудников, которые принимают и обрабатывают заявки с сайта и телефонные звонки. В таких условиях все описанные меры поддержания лояльности гостей становятся не просто прихотью или желанием, а скорее необходимой мерой.

Помимо скидок и бонусов важно не забывать об основных потребностях гостя – это комфортный сон, приятный отдых и качественное питание. Ежегодно нам удается реализовывать проекты, направленные на развитие сети и улучшения материальной базы. Из последних изменений это – обновление оборудования Шведской линии в «Маринс Парк Отель Новосибирск» и «Маринс Парк Отель Нижний Новгород». В «Маринс Парк Отель Екатеринбург» на стадии реализации находится проект по улучшению кондиционирования, а в «Маринс Парк Отель Ростов» вторую жизнь получил банкетный зал для торжеств и праздничных событий.

В отеле «Ялта-Интурист» была обновлена аквазона (Олимпийский бассейн, прыжковый и панорамный), проведены ремонтные работы в вольерах зоопарка, а главным событием весны стало открытие ресторана со шведской линией «Мраморный», который претендует на звание самого большого ресторана в России.

Мы продолжаем внедрять удобные онлайн-сервисы для общения и взаимодействия с гостями, ведь нам важно, чтобы каждый чувствовал наше внимание. Достаточно отсканировать QR-код, выбрать дополнительные услуги или просто написать в чат, и за считанные минуты вам принесут дополнительную подушку в номер, подскажут, как подключить бесплатный WiFi, или запишут на массаж в спа-центр.

Сотрудники, которые ежедневно заботятся о наших гостях, постоянно проходят курсы повышения квалификации, тренинги и аттестации. И у них всё получается, ведь им просто нравится дарить улыбки, помогать и создавать атмосферу домашнего уюта.

На будущее планы тоже грандиозные, ведь время не стоит на месте, а вместе с ним возникают новые идеи и мечты. Задач много. Они разные. Объединяет их одно – это комфорт, забота и настоящее радушие для всех наших гостей.

<https://hotelier.pro/management/item/loyalnost-k-gostyam-filosofiya-sovremennogo-otelya/>

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

Фокус – Москва и столичный регион