



Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 0401-2021

С 01 по 10 апреля 2021 года

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

Гостевым домам тоже придется проходить классификацию

В России планируют создать федеральный реестр гостевых домов

Кабмин отменил требование о нотариальном согласии при заселении детей в гостиницы

Правительство России профинансирует 474 проекта в сфере туризма

Вы здесь не жильцы. Депутаты готовят новое наступление на бизнес в многоквартирных домах

Тимофей Нижегородцев будет курировать развитие конкуренции в сфере туризма

2. Анализ и события региональных туристско-гостиничных рынков РФ

Реанимация туризма.

Загрузка отелей Москвы увеличилась до 50,6%

Есть ли будущее у массового туризма?

3. Юридический практикум и происшествия, связанные с безопасностью гостиниц

Мошенничество в гостиничном бизнесе и практические советы по предотвращению преступлений

Суд признал обоснованным чарджбэк с турагента по туру «Жемчужной реки»

В гостинице для спортсменов в Перми нашли нарушения пожарной безопасности

Сотрудница РЖД получила 3 года колонии за взятку от сочинской гостиницы

4. Новости зарубежного гостинично-туристского рынка

На Кипре желающим выйти из отелей туристам придется отправлять смс

Турецкие отели сдвинули сроки открытия из-за коронавируса

Marriott International тестирует в отелях бесконтактные технологии самообслуживания

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

Фокус – Москва и столичный регион

В Париже злоумышленники ограбили «лучший в мире отель»

5. Интересное и полезное для отельера

Что происходит с ценностью гостиничных активов?

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

Гостевым домам тоже придется проходить классификацию

Ростуризм предлагает ввести в России обязательную классификацию гостевых домов и создать федеральный реестр таких объектов, сообщила глава ведомства Зарина Догузова 2 апреля на круглом столе в Общественной палате. «Мы подготовили проект закона о внесении изменений в отдельные законодательные акты в целях регулирования изменений в деятельность гостевых домов. Этим законопроектом мы предлагаем дополнить 132 ФЗ об основах туристской деятельности понятиями „гостевой дом“, „услуга гостевого дома“ и „классификация гостевых домов“. Три ключевых понятия, которые предлагаются в этом проекте федерального закона», — сказала Догузова.

По ее словам, предоставлять услуги гостевого дома без прохождения классификации и соблюдения всех правил будет запрещено. «Требования к гостевым домам и правила оказания услуг гостевых домов будут утверждаться отдельным актом правительства РФ, это следующий этап работы», — отметила глава Ростуризма.

Коллективные средства размещения, находящиеся на землях ИЖС (индивидуального жилого строительства), фактически оказались под запретом после принятия так называемого «закона Хованской». «Все эти дома остались в серой зоне, в нелегальном поле, их работа затруднена. Эта проблема актуальна, как минимум, для юга России и для целого ряда других субъектов. Этих номеров сильно больше 100 тысяч», — напомнила глава Ростуризма. «Бюджет теряет деньги, у собственников нет возможности выйти в легальное поле и как-то работать в нем, даже если у них есть такое желание. В этой ситуации мы сталкиваемся с проблемой недобросовестной конкуренции: одни платят налоги, и это другое ценообразование, другие — нет», — отметила Догузова.

Новые правила помогут вывести из тени огромный сектор туристического бизнеса, уверена она, поспособствуют повышению качества услуг и обеспечат защиту прав потребителей. «Вопросы безопасности и качества услуг — основополагающие», — подчеркнула она. Предлагаемые Ростуризмом меры также будут иметь положительный эффект и для самого бизнеса: владельцы гостевых домов смогут претендовать на господдержку и участвовать в программах Ростуризма. «В конечном итоге в плюсе окажутся и туристы, и сам бизнес. Ну и, конечно, увеличение поступлений в бюджет», — подытожила Догузова.

«Регуляция нужна обязательно, сейчас Ростуризм включился и понимает, что нужно бизнесу, я надеюсь, мы идем правильным путем. У туристов будет понимание того, что есть нормы, по которым работают те, кто предоставляют гостиничные услуги. Тут в первую очередь речь идет о безопасности гостей, и чем прозрачнее будет бизнес, тем это лучше в целом для туризма в России», — рассказал Profi.Travel президент Ассоциации хостелов и мини-отелей Алексей Мишин. В данный момент законопроект направлен на согласование в федеральные органы исполнительной власти.

Ранее представители турбизнеса не раз заявляли о необходимости легализации гостевых домов. При чем эта тема актуальна не только для Крыма и Краснодарского Края, но и для других регионов России, например, для Карелии и Алтая.

https://profi.travel/news/50249/details?utm_source=profi_travel&utm_medium=email&utm_campaign=dailynewsletter_15265_030421

В России планируют создать федеральный реестр гостевых домов

В России планируется ввести классификацию гостевых домов и включить их в единый федеральный реестр, сообщила руководитель Ростуризма Зарина Догузова.

Глава Ростуризма пояснила, что классифицировать такие гостевые дома будут аккредитованные организации. Она рассказала, что документ уже передали на согласование в заинтересованные ведомства. Планируется, что положение о классификации утвердит отдельным постановлением кабмин.

При этом те гостевые дома, которые не прошли классификацию, не смогут работать, добавила Догузова. «Ожидаемый эффект, который лежит на поверхности, — мы выведем огромный сектор туристического бизнеса из тени, создадим прозрачные правила работы для этого бизнеса, повысим качество услуг и обеспечим защиту прав потребителей. Вопросы безопасности и качества услуг — они основополагающие», — отметила глава ведомства.

Она также заявила, что эти меры положительно повлияют и на сам бизнес, так как владельцы гостевых домов смогут рассчитывать на господдержку и участвовать в программах Ростуризма.

<https://hoteliernews.ru/v-rossii-planiruyut-sozdat-federalnyy-reestr-gostevyh-domov>

Кабмин отменил требование о нотариальном согласии при заселении детей в гостиницы

Требование о нотариальном согласии при заселении детей в гостиницы отменено, постановление об этом утвердил премьер-министр Михаил Мишустин, сообщается на сайте правительства 2 апреля.

В публикации отмечается, что непродолжительные детские поездки (туры выходного дня, загородные экскурсии) часто сопоставимы по стоимости с услугами нотариуса. Кроме того, такое условие превращалось в помеху, если ребенок путешествовал не с родителями, а, например, с близкими родственниками.

Теперь от несовершеннолетнего при заселении будет требоваться только письменное согласие одного из законных представителей, составленное в свободной форме. По желанию можно оформить и нотариальное согласие.

«Принятое решение упростит организацию турпоездок для детей, избавит родителей от необоснованных временных и финансовых затрат», — говорится в сообщении.

Ранее Роспотребнадзор снял часть ограничений на детский отдых: загрузку лагерей разрешено увеличить с 50% до 75%, разрешены путешествия за пределы своего региона, а палаточные лагеря могут открываться по решению региональных властей.

Кроме того, сейчас рассматривается вопрос о запуске программы туристического кешбэка для студентов и школьников уже этим летом, об этом ранее заявил премьер-министр РФ Михаил Мишустин. «Мы сейчас совместно с платежными системами работаем над механизмом, чтобы получателем и бенефициаром поездки был ребенок», — рассказала заместитель главы Ростуризма Елена Лысенкова на конференции по детскому туризму, которая состоялась в рамках деловой программы выставки Intourmarket 1 апреля.

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

Лысенкова также напомнила, что к правительству уже не раз обращались с просьбой распространить акцию кешбэка на детские лагеря. «Спасибо еще раз Роспотребнадзору, что дал возможность отправить детей в поездки, это крайне важная история в детском воспитании. <...> При этом мы хотим, чтобы Роспотребнадзор еще раз подумал на тему кое-каких ограничений, потому что жалко упускать возможности и культурно-познавательных маршрутов лагерей, проведения каких-то мероприятий, ведь внутрилагерная жизнь — неотъемлемая часть отдыха. <...> Очень надеюсь, что все, что касается детского кешбэка мы совместно с отраслью проработаем и запустим акцию до начала летнего сезона», — отметила она.

«Очень надеюсь, что это лето пройдет более позитивно для всех нас и для детей, которые смогут путешествовать», — подытожила замглавы Ростуризма.

https://profi.travel/news/50245/details?utm_source=profi_travel&utm_medium=email&utm_campaign=dailynewsletter_15244_020421

Правительство России профинансирует 474 проекта в сфере туризма

Правительство России выделит свыше 1,2 млрд рублей на гранты для реализации туристических проектов, сообщил премьер-министр РФ Михаил Мишустин.

Глава правительства рассказал, что первый конкурс общественных и предпринимательских инициатив по развитию внутреннего и въездного туризма выиграли 474 проекта в 74 регионах России. Каждый из финалистов получит от 90 тыс. до трех миллионов рублей. «Это позволит повысить качество и разнообразие туристических услуг, а также поможет создать в регионах новые рабочие места», — отметил Мишустин. Он добавил, что эти проекты охватывают ключевые направления развития отрасли — туристические маршруты, оборудование для комфортного отдыха, цифровые разработки, мобильные приложения и аудиогиды.

Конкурс на гранты был объявлен в сентябре 2020 г., о чем сообщила глава Ростуризма Зарина Догузова

в рамках онлайн-выставки «Знай наше: осень-зима 20/21». А на заседании совета по межнациональным отношениям 30 марта она пообещала: «Мы, конечно же, продолжим софинансировать регионы, малый и средний бизнес по каким-то небольшим, но очень важным для развития туризма проектам».

https://profi.travel/news/50233/details?utm_source=profi_travel&utm_medium=email&utm_campaign=dailynewsletter_15244_020421

Вы здесь не жильцы. Депутаты готовят новое наступление на бизнес в многоквартирных домах

Новая инициатива переполошила петербургских предпринимателей. «Это смерть малого бизнеса», — предупреждают они. «Фонтанка» поговорила с депутатом Хованской и узнала, к чему именно стоит готовиться владельцам помещений и арендаторам.

Депутат Госдумы Галина Хованская, прославившаяся законом о запрете хостелов в жилых помещениях, теперь намерена изгнать из многоквартирных домов и остальной бизнес. Как сообщила парламентарий в социальной сети Facebook, она подготовила законодательную инициативу, которая потребует от

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

Фокус – Москва и столичный регион

предпринимателей согласовывать с соседями использование нежилых помещений. «Что в них будет открыто, должны решать жители!» — заявила она.

Как и в случае с законом о хостелах, инициатива объясняется заботой о покое граждан. «Часто первые этажи в жилищном фонде переведены в нежилой фонд, и предприниматели, не считаясь с интересами жителей, открывают там магазины, кафе, спортивные, музыкальные и танцевальные кружки. Все это доставляет жителям массу неудобств: антисанитарные условия, погрузка/разгрузка во дворе, препятствующие жителям комфортно отдохнуть как у себя в квартире, так и на улице, шум от работающих производственных кондиционеров и многое другое», — сообщила она.

По словам Хованской, жалобы в Роспотребнадзор, жилищную инспекцию и полицию часто не дают результата и не могут защитить собственников квартир от злоупотреблений бизнеса. «Считаю, что многоквартирные дома предназначены для комфортного проживания. Находясь дома, жители не должны испытывать стресс от шумовых воздействий, ощущать неприятные запахи или вести «борьбу» с грызунами и насекомыми. Они должны в первую очередь отдыхать!» — написала она.

В беседе с «Фонтанкой» Галина Хованская указала, что идея появилась не вчера и санкционирована на самом высоком уровне. «Это поручение президента, хотя и не формализованное», — пояснила она. Вероятно, речь идет об обсуждении нацпроекта «Жильё и городская среда» в 2019 году, на котором Владимир Путин призвал «в высшей степени аккуратно» относиться к размещению торговых точек в многоквартирных зданиях. «Магазины — это хорошо, но выше этажом люди живут, а там запахи и шум, и так далее», — сказал тогда глава государства. Минстрой и Минпромторг после этого провели консультации с бизнесом, но тема не получила развития.

Законопроект Галины Хованской в Госдуму пока не внесен. Но, как пояснила «Фонтанке» парламентарий, изменения она видит в Жилищном кодексе. «Потом будет конкретизация на уровне нормативных документов правительства, Роспотребнадзора, пожарных, экологических [норм]», — сказала она. Само согласование, по ее словам, будет проходить через общее собрание собственников. Принцип будет тем же, что и при переводе помещения из жилого в нежилое, когда необходимо получить согласие двух третей владельцев квартир.

Депутат утверждает, что закон будет регулировать лишь новый бизнес, желающий открыться в многоквартирном доме. «Мы не трогаем ситуации, которые сложились исторически. Там работают другие структуры. Тот бизнес, который уже работает, останется», — пояснила Галина Хованская. Впрочем, каким будет закон, можно с уверенностью говорить только после второго чтения, добавила парламентарий.

Опыт запрета отдельных бизнесов в жилых домах уже есть. Например, по новым правилам МЧС, в жилых зданиях нельзя размещать магазины бытовой химии, стройматериалов, автозапчастей, пиротехники.

Петербургские предприниматели активно обсуждают инициативу в социальных сетях и бизнес-чатах. Подавляющее число заведений малого бизнеса в центре Петербурга располагается именно в жилых домах, напоминают они.

Идея запретить бизнес не только в жилых, но и нежилых помещениях была у Галины Хованской еще на этапе работы над законопроектом о хостелах, говорит вице-президент Ассоциации малых гостиниц Петербурга Тамара

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

Фокус – Москва и столичный регион

Буйлова. Но тогда сопротивление участников рынка не позволило ее реализовать.

Требование о согласовании с жильцами означает «полное окончание бизнеса в жилых домах», — считает она. Но на комфортности городской среды это тоже скажется негативно. «Будем жить в пустыне, когда идти до ближайшей булочной надо три квартала», — отмечает глава ассоциации. В обещание не трогать уже работающий бизнес предприниматели не верят. «Каждая очередная норма всегда касается всех. Вы можете обнаружить, что ваши кондиционеры стали незаконными», — комментирует Тамара Буйлова.

Сооснователь Союза независимых рестораторов, совладелец Vakunin Group Александр Романенко называет новую инициативу Галины Хованской деструктивной для предпринимательского климата. «Я шокирован тем, что депутаты пытаются разделить людей на бизнесменов и не бизнесменов. Малый бизнес — это такие же люди, которые стали рисковать, чтобы создать что-то большее, не только прибыль, но рабочие места и налоги. Когда я открывал первое заведение, у меня был 10-летний автомобиль и комната в коммуналке, и я брал в долг под залог имущества. Если бы я должен был согласовывать с жильцами, что можно и что нельзя, [бизнеса могло бы не быть]», — отметил он.

Обещание не применять требования о согласовании к уже работающим предприятиям мало спасет ситуацию. «Малый бизнес постоянно мигрирует, раз в пять лет обновление [локации происходит] у 80% участников рынка», — считает Александр Романенко. Кроме того, инициатива обрушит рынок коммерческой недвижимости: люди, которые купили нежилые помещения, чтобы сдавать их в аренду, потеряют свой доход.

Сейчас владельцы нежилых помещений уже сильно ограничены в вариантах использования принадлежащей им собственности, напоминает Светлана Гузь, управляющий партнер Бюро юридических стратегий Legal to Business. В частности, установлены жесткие ограничения по погрузо-разгрузочным работам, по допустимости уровня шума. «Возможность реализации тех или иных видов товаров поставлена в зависимости от места расположения помещения в доме. Санитарные и пожарные правила являются «больной» темой заведений общественного питания», — говорит она. Законодательная инициатива Галины Хованской является практически карт-бланшем «потребительского экстремизма» в данной сфере, считает юрист.

А вот жители центра Петербурга не против получить право голоса при размещении бизнеса у себя под окнами. «Многоквартирный дом — это не только квартиры, но и общедомовое имущество, которое часто эксплуатирует бизнес, поэтому узнавать мнение других собственников — это нормально», — считает член правления организации «Граждане Рубинштейна» Ольга Устьян. По ее словам, собственники квартир страдают в основном от соседства с заведениями, торгующими алкоголем и работающими по ночам, но не стали бы препятствовать открытию других видов бизнеса. «Никогда не слышала, чтобы жаловались, к примеру, на парикмахерские», — комментирует активист.

Но уверенности, что инициатива Галины Хованской поможет раз и навсегда победить бизнес, нарушающий покой соседей, у жителей главной барной улицы нет. «У нас столько законов, что если бы они все исполнялись, то никаких проблем бы не было. Хорошо бы победить коррупцию и чтобы работали суды, тогда не надо никаких дополнительных законов придумывать», — говорит Ольга Устьян.

Галина Бояркова, «Фонтанка.ру»

<https://www.fontanka.ru/2021/04/09/69858851/>

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

Фокус – Москва и столичный регион

Тимофей Нижегородцев будет курировать развитие конкуренции в сфере туризма

ФАС России встает на защиту конкуренции в туризме. С этой целью создана специальная рабочая группа, которую возглавил замруководителя Службы Нижегородцев Т. В.

Тимофей Нижегородцев будет курировать развитие конкуренции в сфере туризма

Конкуренция — один из ключевых аспектов, непосредственно оказывающих влияние на эффективность турбизнеса. В этой отрасли многое зависит от того, кому достанется весомая часть доверия потребителей (туристов). От этого напрямую зависят и доходы компаний.

Поскольку конкуренция в туризме очень высока, да и пандемия внесла в этот процесс свои коррективы, некоторые игроки рынка в борьбе за клиентский интерес, прибегают к недобросовестным методам привлечения внимания, демпингуя цены на турпродукты и т.п.

В ФАС России озаботились этой проблемой. Руководитель Службы М.А. Шаскольский подписал приказ о создании специальной рабочей группы, которая будет заниматься вопросами развития конкуренции в сфере туризма с учетом мнений представителей отрасли.

В состав включены представители Ростуризма, объектов туристской инфраструктуры, заинтересованных отраслевых компаний и организаций, общественных организаций и союзов.

Руководителем рабочей группы назначен замруководителя ФАС России Нижегородцев Т. В. С составом Рабочей группы можно ознакомиться по ссылке:

https://www.tourismsafety.ru/pic/news/Общая/2021/2_5436092870496881838.pdf

2. Анализ и события региональных туристско-гостиничных рынков РФ

Реанимация туризма.

Загрузка отелей Москвы увеличилась до 50,6%

Загрузка отелей Москвы увеличилась до 50,6% в течение января — февраля 2021 года (в сравнении с 44,6% в декабре 2020 года) благодаря стабилизации ситуации с COVID-19 и началом массовой вакцинации. Такие данные содержатся в аналитическом отчете Marketbeat Lite, подготовленном консалтинговой компанией Cushman & Wakefield.

«В течение января — февраля гостиничный рынок Москвы, движимый как бизнес-спросом, так и внутренним туризмом, продолжил постепенно наращивать темпы продаж номеров. По результатам первых двух месяцев года загрузка гостиниц современного качества составила 50,6%, а средняя цена на номер — 5 069 рублей», — говорится в отчете.

Уточняется, что на фоне стабилизации ситуации с COVID-19 и с началом всеобщей вакцинации в стране гостиничный бизнес столицы в первом квартале 2021 года показал рост спроса на размещение. На фоне третьей волны коронавируса, которую в начале 2021 года переживают гостиничные рынки Европы, Москва остается «островком стабильности» с самыми высокими показателями загрузки отелей в регионе, утверждают аналитики.

Эксперты ожидают, что к концу 2021 года гостиничный фонд Москвы пополнят 974 номера в пяти новых проектах. Открытие всех заявленных проектов ожидается во втором полугодии текущего года, уточняют в Cushman & Wakefield.

Гостиничная недвижимость

#MARKETBEAT

ВНУТРЕННИЙ СПРОС ЗАПОЛНЯЕТ МОСКОВСКИЕ ОТЕЛИ

В московские гостиницы возвращается бизнес.

50,6%

Загрузка за 2 мес. 2021 г.
Рынок качественных отелей

5069 руб.

Средняя цена на номер
за 2 мес. 2021 г.
Рынок качественных отелей

Источник: данные Cushman & Wakefield

Загрузка для рынка современного качества:
2 мес. 2021 г. по сравнению с 2 мес. 2020 г.



Более того, уже к середине марта стало очевидно, что бизнес готов не только к восстановлению регулярного режима индивидуальных командировок сотрудников, но и к возврату к мероприятиям в режиме офлайн. Причем, мероприятия начинают возвращаться не только в гостиницы, но и на специализированные конгрессные площадки.

Вместе с тем, с учетом все еще закрытых границ и текущей непростой экономической ситуации в мире, объема спроса в начале года было явно недостаточно для уверенного роста Средней цены на номер, показатели которой за первые 2 месяца года на 20,5% ниже, чем за аналогичный период в 2020 г.

Принимая во внимание существующие объективные сложности с вакцинацией в мире, по всей видимости, 2021 год российский (а за ним и московский) гостиничный бизнес проживет за счет внутренних ресурсов, но уже без паники и локдаунов.

На фоне очередной, уже третьей волны коронавируса, которую в начале 2021 г. переживают гостиничные рынки региона EMEA и которая продолжает удерживать границы Российской Федерации на замке, Москва остается «островком стабильности» с самыми высокими показателями Загрузки отелей в регионе.

Ранее мы сообщали: Москва стала лидером по загрузке отелей в Европе

<https://hoteliernews.ru/zagruzka-oteley-moskvy-uvelichilas-do-50-6>

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

Фокус – Москва и столичный регион

Есть ли будущее у массового туризма?

Есть ли будущее у массового туризма? Как будут развиваться отели, и какое будущее ждет их? Что будет востребовано у туристов в новой реальности?

Отвечают для Welcome Times эксперты туристической индустрии.

*Хольгер Бухвальд, генеральный менеджер отеля Mövenpick Moscow Taganskaya 5**

Не секрет, что индустрия туризма — один из самых пострадавших секторов от коронавирусного кризиса во всем мире. После кризиса нашей отрасли придется бороться с возросшей потребностью людей в безопасности и доверии. Неважно, отпуск это или деловая поездка: будущее туризма становится вопросом качества, и параметры будут уже другими. В будущем выбор направлений и транспортных средств будет все больше зависеть от гарантий и максимальных условий безопасности, которые могут предоставить поставщики туристических услуг. Переполненные заболевшими туристами отели, смерти на круизных судах и путешественники, застрявшие за границей, оставили свой след не только на тех, кто непосредственно пострадал.

На этом фоне региональный туризм становится более привлекательным: короткие расстояния и отдых в своей стране создают чувство большей безопасности — точно так же, как знакомые культурные связи обещают эмоциональную безопасность. Но межрегиональные направления также могут выиграть, если они могут гарантировать высокие стандарты, такие как надежные условия пребывания с точки зрения охраны здоровья гостей. Новая культура путешествий после коронавирусной пандемии особенно изменит массовый туризм, и частично даже разрушит его. После короткой фазы эйфории после отмены многих ограничений, наступит разочарование. Пункты назначения теперь будут выбираться все осознаннее. Прежде всего, провайдеры (туроператоры), целевой группой которых были рынки массового туризма, почувствуют экономические последствия. Прежние модели успеха, на которые, например, опиралась круизная индустрия, должны будут перестроиться, уменьшая заполняемость лайнеров.

Конечно, в будущем будут люди, которые выберут концепцию пакетного отпуска, потому что они найдут в нем хорошо испытанную форму безопасности и комфорта. Но их станет меньше, ведь постепенно они будут посещать другие места — те, которые обещают новые впечатления, интересные встречи и положительные эмоции, при этом персонально. Массовый туризм не может этого обеспечить. Поскольку потребности и ожидания путешественников изменились во время кризиса, массовый туризм все чаще будет казаться им пустой оболочкой. Вместо быстро забываемых острых ощущений или скучных повторений пляжа со “Шведским столом” люди теперь будут искать другие преимущества отдыха, которые оставляют совершенно новые, уникальные, незабываемые впечатления.

Как будут развиваться отели, и какое будущее ждет их? Что будет востребовано у туристов в новой реальности?

Путешествия возобновятся. Но восстановление туристической индустрии, скорее всего, займет больше времени, чем в других отраслях, и будет варьироваться в разных сегментах. Деловые и досуговые поездки будут возвращаться разными темпами, как и внутренние и международные поездки. Что несомненно, так это то, что появятся новые нормы, а также ожидания клиентов в отношении гигиены и гибкости при бронировании.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Корпорации заявляют, что планируют поэтапно отменять ограничения на поездки и разрабатывают процессы принятия решений и более гибкую политику, чтобы учитывать безопасность перед тем, как разрешить поездки своим сотрудникам. Частые однодневные и самостоятельные поездки, скорее всего, вернутся раньше, так как меры физического дистанцирования, воздействия и риска будут более управляемыми. Конференции и отраслевые мероприятия, скорее всего, вернутся последними. Мы их очень ждем в нашем отеле.

В выходные дни личные путешествия на машине постепенно возвращаются. Ограничения на поездки в сочетании с экономической неопределенностью, скорее всего, приведут к еще большему увеличению доли поездок по собственной стране. Более длительные международные поездки для отдыха возвращаются медленно, и путешественники теперь ожидают большей гибкости в отмене бронирований. Восстановление туротрасли может включать в себя теперь очень короткие поездки, обусловленные постепенным снятием ограничений. Важно, что у туристов востребованы сегодня бронирования в последний момент, мы называем это короткими окнами бронирования. Бронируют буквально за несколько часов до заезда.

Могу сказать, что на развитие гостиничного бизнеса пандемия оказывает гораздо меньшее влияние. В России продолжают работы по строительству новых гостиниц, многие будущие открытия находятся в стадии разработки и подписания новых соглашений. Ассог начинает год с обнадеживающих перспектив развития и плотного графика открытий новых отелей по всему миру. В то время как 2020 год был годом беспрецедентных проблем – не в последнюю очередь это ощущалось в секторе путешествий и гостиничного бизнеса, – компания Ассог поддерживала устойчивый темп развития и продолжала подписывать новые проекты, что привело к появлению надежного списка новых объектов, которые откроются в течение 2021 года. Ожидается, что все новые объекты Группы Ассог будут открыты в полном соответствии с требованиями Ассог ALLSAFE hygiene and cleanness. Программа ALLSAFE была создана Ассог в середине 2020 года, чтобы дать гостям уверенность в проверенном третьей стороной стандарте гостиничной чистоты и гигиенических требований. Эти стандарты были разработаны и проверены компанией Bureau Veritas, лидером в области эксплуатационных испытаний, инспекций и сертификации.

Олег Тимофеевич Безродный, Ассоциация по защите прав и интересов владельцев продуктов таймшер и участников таймшер-индустрии «РУСТАЙМ»

Можно сказать определенно, туризм изменится в силу ряда обстоятельств. Сегодня мы видим массовый исход туроператоров с рынка, закрытие гостиниц и банкротство авиакомпаний. В условиях пандемии гражданам многих стран не остается ничего иного, кроме как обратить внимание на внутренние направления. Если местные власти не будут препятствовать перемещению людей внутри страны, туризм сможет трансформироваться и худо-бедно выживать.

В ином случае у массового туризма, а с ним и кластера отельного сектора туманные перспективы. Вести с «пандемийного фронта» самые разнообразные, и каждый день сообщается о закрытиях. Хочется верить в то, что внешние и внутренние двери для туристизма не захлопнутся окончательно.

Пока довольно затруднительно говорить о новой реальности, о том, каким будет туристический рынок через несколько лет. В создавшейся

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

Фокус – Москва и столичный регион

ситуации, приходится соглашаться с новыми, и постоянно нарастающими эпидемиологическими требованиями.

Остается надеяться, что мир вновь обретет активное движение туристов и путешественников с минимальным набором вынужденных ограничений.

Мохаммед Селим, эксперт Института мировой экономики и бизнеса РУДН

Для начала предлагаю использовать правильную терминологию. Массовый туризм – это покупка турпакета от туроператора и поездка с группой. С этой точки зрения поездки в составе тургрупп в ближайшем будущем будет предлагаться и даже возрастать после пандемии в течение какого-то времени по следующим причинам: во-первых, массовые туры обозначают доступный или дешевый турпродукт; во-вторых, появляются постоянно горящие туры, так как компании, выкупая блоки авиабилетов и комнаты в гостиницах, не всегда могут их продать и вынуждены демпинговать, чтобы покрыть свои расходы, что естественно играет на руку конечному потребителю; в-третьих, программы для стимуляции внутреннего туризма в России нацелены на массовый туризм. Государство финансирует кешбэк, поэтому потребитель вынужден приобретать тур у агентства или туроператора, таким образом поддерживается высокий спрос на продукты массового или группового туризма. Массовый туризм в мире сегодня составляет более 80% от общего турпотока.

Как будут развиваться отели? И какое будущее их ждет?

Отели будут развиваться независимо от формы туризма. Для отелей важна заполненность номеров. Конечно, отелям удобной и выгодней массовый туризм, но они также могут поднять свою заполняемость за счет индивидуальный туризм с помощью поисковых систем (островок.ру, booking.com и др.). Отели созданы не только для рекреационного туризма, они заполняются за счет бизнес туризма, различных ивентов, внутреннего туризма. Отели уже начали восстанавливаться и возвращаться к жизни до пандемии. Развитие этого сектора очевидно.

Что будет востребовано у туристов в новой реальности?

Востребованность у туристов в новой реальности – это дешевый, но при этом безопасный туризм в плане отсутствия террористич и эпидиомилч угроз. Многие отели мира и туроператоры стараются получить знак Safe Tourism. Существует два вида сертификации – для отелей и туроператоров. Одна из первых стран, которая начала выдавать сертификат Hygiene Safety, был Египет спустя всего лишь 2 месяца после пандемии. В мае 2020 г. уже был разработан комплекс критериев, необходимых для получения данного сертификата. В последнее время в Египте также начали вакцинировать всех сотрудников отелей и туроператоров. Министерство туризма и Министерство здравоохранения подготовили списки работающих в туристической отрасли с целью их вакцинации. После чего отели и туроператоры получают сертификаты. Такая же практика сейчас и в Турции. Сертификация помогает турбизнесу восстановить доверие туристов.

С другой стороны, многие страны начали разработать программу по созданию паспортов вакцинации туриста. Без него не будут выпускать и впускать в страны ЕС для начала. Китай последовал данному примеру. И мы ожидаем аналогичной реакции и от России.

Елена Пашкова, директор турагентства The World Guide

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

Фокус – Москва и столичный регион

Сегодня туристы устали сидеть дома, многие больше года никуда не выезжали, поэтому спрос на туры сегодня очень высокий. Люди устали бояться.

Все больше стран открывается для наших соотечественников, для въезда обычно нужен лишь отрицательный ПЦР-тест и декларация о здоровье. Такие направления популярны. Направления, где необходимо отсидеть карантин — непопулярны, например, Тайланд.

Хотя не могу сказать, что люди пренебрегают собственной безопасностью. И многие сделали прививку.

По наиболее популярным направлениям туроператоры поднимают чартерные рейсы, что помогает существенно снизить стоимость туров.

А также появились авторские туры, это групповые экскурсионные туры в маленьких группах (10-12 человек). Это не новое явление активно набирает обороты и особенно популярно в тех направлениях куда вряд ли поедешь один — Адыгея, Дагестан, Марокко, ЮАР и др.

Спрос на туры по России сильно вырос, соответственно и цены очень выросли.

Если говорить о тенденциях в туризме, которые мы видим, то прежде всего это:

1. Нарастающий спрос на туры по России.
2. Стоимость туров будет расти.
3. Продолжительность поездок растет, так как люди работают удаленно и могут снимать квартиру не в Москве, а в Сочи или в Стамбуле.
4. Для работающих удаленно появляются тарифы долгосрочного проживания в отелях.
5. Авторские и тематические туры, в том числе экологические — такие как агротуризм станут еще более популярны и доступны.

Тем не менее массовый туризм пока чувствует себя нормально и чартерные рейсы на моря летают исправно.

<https://welcometimes.ru/opinions/est-li-budushchee-u-massovogo-turizma>

3. Юридический практикум и происшествия, связанные с безопасностью гостиниц

Мошенничество в гостиничном бизнесе и практические советы по предотвращению преступлений

Авторы: Анастасия Королева, гостиничный юрист, Глеб Плесовских, председатель Московской коллегии адвокатов «АИБ»

В период кризиса случаи мошенничества только увеличиваются. С ними сталкиваются не только граждане, но также малый и средний бизнес, в том числе гостиничный.

Наиболее распространенные схемы мошенничества

Участие в закупке у единственного поставщика – крупной государственной корпорации (схема применяется в любых видах бизнеса)

Предпринимателю или компании поступает звонок от «корпорации» с предложением заключить договор на солидную сумму. Затем начинается работа по подбору «необходимых» документов для заключения сделки. Среди них оказывается «сертификат», который можно оформить всего за 50 000 рублей. Цель мошенников - получение денег за сертификат.

Решение

Юрист Анастасия Королева рекомендует установить определенный алгоритм действий в компании, который включает обязательную проверку как контрагента, так и наличия закупки. Организатор закупки обязан разместить информацию о ней на сайте zakupki.gov.ru. Необходимо обращать внимание на вид договора и дату. Как показывает практика, мошенники присылают ссылки на уже состоявшиеся закупки. Выявить этот момент возможно при внимательном ознакомлении с документацией.

В практике Глеба Плесовских особо наглые и настойчивые мошенники даже угрожали финансовыми санкциями тем предпринимателям, которые вовремя распознали подвох и перестали выходить на связь. По словам адвоката, если злоумышленник достигнет своей цели и предприниматель решит приобрести заветный «сертификат» или иной «документ», то доказать причастность к мошеннической схеме организации, его выдавшей, будет крайне не просто.

Однако это не повод оставлять подобные махинации без внимания: лучше все-таки обратиться с заявлением в правоохранительные органы. Формально такие действия можно расценивать как мошенничество или покушение на его совершение.

Дополнительно: При закупке у единственного поставщика – крупной государственной корпорации. Информация о закупках не всегда размещается на сайте zakupki.gov.ru В случае работы с гос. организациями берите у них для связи городской номер телефона, номер начальника или иного информированного лица и сотовый номер только для согласования контактов по городской связи.

Второй вид мошенничества связан со страхом проверок со стороны контролирующих органов и привычкой предпринимателей решать вопросы неправовыми методами.

В отель звонят «проверяющие», которые выходят на выездную проверку в ближайшее время и предлагают решить вопрос за счет

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

Фокус – Москва и столичный регион

продуктового набора - коньяка и конфет. Сотрудник отеля едет в магазин, который ему указали «проверяющие», а по пути ему сообщают, что магазин деньги принимает только переводом, поскольку терминал не работает. Оплату переводят, а магазина либо нет, либо о существовании продуктовых наборов не знают.

Решение

Мы рекомендуем решать вопросы в правовом поле, приглашать при необходимости юриста или адвоката, а не вступать в диалог с «проверяющими». О предстоящей проверке вашего отеля можно узнать на сайте прокуратуры, либо путем обращения непосредственно в контролирующий орган.

Такого рода мошеннические схемы рассчитаны, прежде всего, на внезапность и взаимодействие со средним персоналом. Зачастую менеджеры и администраторы не в состоянии самостоятельно оперативно оценить реальность угрозы, а сумма потенциальных расходов не кажется им столь критичной, чтобы отвлекать собственника отеля или генерального директора.

Третий вид мошенничества играет на недостаточной подготовке и инструктировании персонала отеля.

В отель под видом работника компании, обслуживающей кассу или программное обеспечение, приезжает мошенник и скачивает на компьютер вредоносную программу. В результате персональные данные гостей (паспортные данные, телефоны, номера карт) скачивают и используют в дальнейшем в мошеннических схемах.

Решение

Четкий инструктаж действий персонала в случае запроса на подобные действия, а также ответственность за нарушение инструкций по работе с персональными данными. В отеле должен быть принят локальный нормативный акт (Положение об обработке персональных данных или Политика конфиденциальности), а также приказы о допуске сотрудников к работе с персональными данными, предусмотрены технические меры по предотвращению использования персональных данных как гостей, так и работников.

В документации отеля должно быть четко прописано, кто может быть допущен к компьютеру, содержащему персональные данные, и какую проверку он должен пройти. В договорах с обслуживающими организациями также рекомендуем прописать данные конкретного работника организации, закрепленного за вашим отелем. Этот комплекс мер значительно дешевле, чем ликвидация возможных последствий. К сожалению, не во всех отелях предпринимаются необходимые меры.

При этом действующее законодательство содержит большое количество требований о том, как работать с данными гостей и предотвращать их утечку, а также предусматривает ответственность за нарушение этих требований.

Такие действия злоумышленников подпадают, как минимум, под ст. 272 УК РФ – Неправомерный доступ к компьютерной информации. Вместе с тем, для отеля заявление такого рода в правоохранительные органы автоматически означает нежелательную огласку ситуации, что может вызвать определенные репутационные потери, а также жалобы пострадавших граждан.

Административный персонал отеля должен иметь контакты уполномоченных лиц подрядных организаций, обслуживающих отель. Необходимо выработать четкий алгоритм действий, при котором допуск посторонних лиц к кассе или компьютерам становится возможен только после проверки их документов и подтверждения личности со стороны подрядчика.

Далеко не во всех отелях есть полноценная служба информационной безопасности, способная в режиме реального времени отслеживать появление вредоносных программ или копирование конфиденциальной информации. Вместе с тем, даже небольшой сети вполне под силу проведение периодической проверки корпоративной сети на предмет наличия вредоносного ПО и несанкционированного доступа.

В качестве дополнительной меры психологического воздействия, целесообразно сопровождение работы подрядчиков сотрудниками службы безопасности отеля.

Гость пытается расплатиться картой иного лица.

Решение

Как и в предыдущем случае, важно четкое следование работниками внутренним инструкциям. Это позволит предотвратить преступление.

К сожалению, в последнее время практика проверки документов, удостоверяющих личность плательщика при оплате товара или услуги банковской картой, практически сошла на нет. При этом данное простое правило способно избавить от многих потенциальных проблем, связанных в том числе с финансовыми претензиями со стороны реального держателя банковской карты. Учитывая, что работники отеля при заселении гостя имеют в своем распоряжении паспортные данные гостя, провести такую проверку не составит труда.

Мошенничество персонала, который вступает в сговор с злоумышленниками и причиняет ущерб отелю, забирая выручку.

Решение

Проверяйте работников до принятия их на работу.

Начните с общедоступных методов: социальные сети позволяют составить общий портрет претендента на должность, а также оценить возможные репутационные риски для отеля; открытая база данных Федеральной службы судебных приставов предоставит информацию о наличии неисполненных финансовых обязательств; немало интересной информации можно получить, просто вбив в поисковую систему номер телефона человека. Обращение же в специализированные организации позволит за вполне скромную плату получить сведения о судимостях, кредитную историю и даже информацию об административных штрафах.

Кроме того, периодически проводите финансовый и правовой аудит: это поможет выявить те или иные нарушения и не допустить усугубления ситуации. Всесторонний аудит целесообразно проводить не реже одного раза в год.

Кстати, факт проведения такого рода аудита силами сторонних специалистов уже создает определенную атмосферу контроля со стороны собственника и способствует укреплению порядка на предприятии. Кроме того, точечные проверки деятельности отдельных сотрудников и подразделений вполне под силу штатной службе безопасности отеля.

Безусловно, сторонние юристы будут более эффективны при проведении аудита. Это позволит выявить возможную афилированность сотрудников отеля с подрядчиками, наличие заведомо невыгодных договоров, потенциальные риски судебных споров и многие другие опасные моменты.

<https://horeca.estate/mneniya-ekspertov/980-moshennichestvo-v-gostinichnom-biznese-i-prakticheskie-sovety-po-predotvrashcheniyu-prestuplenij>

Суд признал обоснованным чарджбэк с турагента по туру «Жемчужной реки»

Арбитражный суд Западно-Сибирского округа (г.Тюмень) подтвердил правомерность списания ПАО Сбербанк «чарджбэка» с турагента по нескольким турам туроператора «Жемчужная река», которые не состоялись по причине прекращения деятельности компании.

Ранее «Сбербанк» списал со счета турагентства из Кемеровской области в общей сложности более 750 тысяч рублей.

Владелице турагентства удалось отстоять свои деньги в суде первой инстанции: суд отказал Сбербанку в иске. Однако юристы банка смогли добиться отмены в Седьмом арбитражном апелляционном суде. Рассмотрение в кассационной инстанции также не принесло успеха ТА.

В резолютивной части решения суда, опубликованном 29 марта, сообщается, что «суд апелляционной инстанции обоснованно исходил из того, что при заключении договора для Банка, как стороны, оказывающей услуги по договору, не имеют значения виды и специфика предпринимательской деятельности Предприятия, в связи с чем тот факт, что предприниматель оказывала посреднические услуги в организации туристических поездок, конечным бенефициаром которых, получающим оплату, выступали туристические агентства (туроператоры), для рассмотрения настоящего спора правового значения не имеет».

При этом доводы заявителя о том, что в договор присоединения включены условия, явно обременительные для турагента (истца), не были приняты во внимание судом округа на том основании, что «оценка и толкование условий договора является прерогативой судов первой и апелляционной инстанций». Таким образом, Арбитражный суд не увидел никаких противоречий в том, что денежные средства, в полном объеме перечисленные туроператору, который не исполнил свои обязательства, в итоге были списаны со счетов турагентства.

https://profi.travel/news/50231/details?utm_source=profi_travel&utm_medium=email&utm_campaign=dailynewsletter_15244_020421

В гостинице для спортсменов в Перми нашли нарушения пожарной безопасности

Прокуратура Мотовилихинского района Перми проверила, как выполняются требования пожарной безопасности в здании гостиницы для спортсменов спортивной школы «Молот».

«Высота и ширина путей эвакуации в общем коридоре меньше нормативных, в нарушение свода правил, устанавливающего требования пожарной безопасности при проектировании, строительстве и эксплуатации зданий и сооружений. В цокольном этаже здания допущено размещение жилых помещений», - сообщает пресс-служба прокуратуры Пермского края.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Суд в Прикамье обязал собственника «Молота» устранить пожарные нарушения. По итогам проверки прокурор района обратился в суд с требованием обязать спортивную хоккейную школу и департамент имущественных отношений мэрии Перми устранить нарушения требований пожарной безопасности в помещениях гостиницы.

Свердловский суд удовлетворил требования прокурора в полном объёме. Устранение нарушений на контроле у прокуратуры района.

https://perm.aif.ru/incidents/v_gostinice_dlya_sportsmenov_v_permi_nash_li_narusheniya_pozharnoy_bezopasnosti

Сотрудница РЖД получила 3 года колонии за взятку от сочинской гостиницы

Об этом сообщает пресс-служба Московского межрегионального следственного управления на транспорте СКР. Все доказательства, собранные органами, признаны судом достаточными для вынесения приговора.

Таким образом, бывший начальник службы организации и оплаты труда Органа управления Северо-Кавказской дирекции инфраструктуры филиала «ОАО «РЖД» признана виновной в совершении преступления по статье «Получение должностным лицом взятки в виде денег в крупном размере».

Установлено, что в марте 2019 года женщина организовала групповое выездное совещание работников железнодорожного предприятия в гостиничном комплексе Сочи. После чего она предложила начальнику отдела продаж гостиницы передать ей деньги в размере 10% от общей стоимости услуг по размещению. Так женщине удалось получить сумму свыше 430 тысяч рублей.

Злоумышленница полностью признала свою вину. Ей назначено наказание в виде лишения свободы сроком на 3 года с отбыванием в исправительной колонии общего режима со штрафом в размере десятикратной суммы взятки (4 334 166 рублей). Кроме этого фигурантку лишили права занимать должности в государственных и муниципальных предприятиях, и организациях, (в том числе организациях, контрольный пакет акций которого принадлежит государству), связанные с организационно-распорядительными и административно-хозяйственными полномочиями сроком 3 года.

<https://freemedia-io.turbopages.org/freemedia.io/s/2021/04/rzhd-vzyatka>

4. Новости зарубежного гостинично-туристского рынка

На Кипре желающим выйти из отелей туристам придется отправлять смс

Ограничения на передвижение, введенные на Кипре в рамках действующего здесь карантинного режима, распространяются не только на местных жителей, но и на туристов. Жители, за исключением самых пожилых граждан, а также туристы, желающие выйти из отелей, должны оповестить власти об этом при помощи смс.

Такую информацию во вторник распространила газета The Cyprus Mail, ссылаясь на разъяснения генерального директора Кипрской гостиничной ассоциации Филокипроса Руссунидаса. По его словам, если у иностранцев возникнут сложности с отправкой смс, то им выдадут специальный бланк. Там будет указано, что человек проживает в отеле и является либо участником организованной экскурсионной группы, либо самостоятельно совершает выход из гостиницы с какой-либо целью, пишет ТАСС.

По данным властей, любой житель острова может совершать два выхода из дома по будням и три по выходным дням. Это же правило распространяется и на туристов в отношении числа возможных выходов или выездов из своего отеля.

Напомним, министерство здравоохранения Кипра включило Россию в список стран, откуда туристам разрешено приезжать на остров. Пассажиры могут избежать карантина по прибытии, если предоставят два отрицательных ПЦР-теста, один, сделанный в течение 72 часов до вылета, второй - сразу по прилету, прямо в аэропорту. Помимо России в данный список включены Великобритания, Израиль, ОАЭ, Украина, Иордания, Ливан, Египет, Белоруссия, Сербия, США, Армения, Грузия, Бахрейн, Катар.

<https://rg.ru/2021/04/07/na-kipre-zhelaiushchim-vyjti-iz-otelej-turistam-bridetsia-otpravliat-sms.html>

Турецкие отели сдвинули сроки открытия из-за коронавируса

Некоторые турецкие отели вынуждены отложить открытие в связи с новой вспышкой коронавируса в стране. Об этом сообщает портал «Турпром».

Отмечается, что старт туристического сезона, запланированный правительством на апрель, будет сдвинут на два-три месяца. «Позитивные ожидания января полностью не сбылись», — прокомментировал владелец одного из объектов размещения.

Как пояснили специалисты, сейчас в стране продолжают работу в основном пятизвездочные отели, которые не закрывались на зимний период, в то время как небольшие гостиницы планируют открыться не раньше июля. При этом уточняется, что вероятное закрытие границ может привести к краху туристического сектора в Турции.

«Возникла ситуация, которая не зависит от отрасли: позитивная картина перевернулась с ног на голову за месяц, хорошая ситуация превратилась в плохую», — заявил президент Ассоциации туристических отельеров и операторов Южного Эгейского моря (GETOV) Бюлент Бюльбюлоглу.

Ранее глава Роспотребнадзора Анна Попова предостерегла россиян от поездок в Турцию. Как уточнила спикер, в стране выявлено несколько случаев заражения британским и бразильским штаммами.

<https://lenta.ru/news/2021/04/09/etokonec/>

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

Фокус – Москва и столичный регион

Marriott International тестирует в отелях бесконтактные технологии самообслуживания

Marriott International запускает пилотную программу бесконтактных киосков для саморегистрации гостей в нескольких гостиницах, а также тестирует концепцию автоматизированной торговли едой и напитками в двух отелях сети Fairfield by Marriott.

Бесконтактные услуги Marriott включают в себя мобильную регистрацию заезда и выезда, выдачу мобильных ключей, формирования заявок, которые позволяют гостям отеля делать запросы на обслуживание посредством обмена сообщениями в режиме реального времени. Услуги доступны через приложение Marriott Bonvoу при прямом бронировании.

«Мы рады представить инновационные новые технологии для поддержки наших гостей, поскольку индустрия туризма продолжает восстанавливаться», — сказала Стефани Линнарц, президент Marriott International. «Пандемия увеличила спрос на бесконтактные сервисы, и мы продолжаем развиваться, чтобы соответствовать меняющимся потребностям наших гостей. Новые предложения являются дополнительным преимуществом к персонализированному гостеприимству, которое у нас имеется, и мы надеемся улучшить качество обслуживания клиентов, сочетая бесконтактные услуги с личным общением».

Бесконтактная саморегистрация гостей

Бесконтактные киоски саморегистрации гостей уже доступны в Моху NYC Times Square, Courtyard New York Manhattan / Midtown East, TownePlace Suites Monroe в Луизиане и скоро появятся в Моху Miami South Beach. По прибытии гости, которые предпочитают минимальное взаимодействие с персоналом, могут пройти процесс регистрации в сенсорном киоске, с выдачей ключа от номера. В интерактивных киосках используется антимикробная технология дезинфекции для сенсорного экрана, убивающая ультрафиолетом бактерии и вирусы.

Концепция вендинг обслуживания

В двух отелях Fairfield Inn & Suites Frederick и Fairfield Inn & Suites Arundel Mills BWI Airport в Мэриленде были установлены вендинговые автоматы, в которых гости могут выбрать закуски, напитки и различные товары необходимые туристам. В торговых автоматах доступны горячие бутерброды, сладости, йогурты, фирменный кофе и другие продукты, которые можно оплатить бесконтактным способом.

Обе технологии самообслуживания призваны помочь оптимизировать работу отелей и повысить эффективность, позволяя персоналу отеля взаимодействовать с гостями более значимым и персонализированным способом.

<https://hoteliernews.ru/marriott-international-testiruet-v-otelyah-beskontaktnye-tehnologii-samoobsluzhivaniya>

В Париже злоумышленники ограбили «лучший в мире отель»

Грабители вынесли драгоценностей на €100 тыс. из парижского отеля George V, который неоднократно признавался «лучшим в мире» по версии ряда изданий. О случившемся сообщают Le Figaro и Le Parisien со ссылкой на источники, близкие к ходу расследования дела.

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

Фокус – Москва и столичный регион

По данным источников Le Gigaro, инцидент произошел 8 апреля примерно в 21:30 по местному времени (22:30 мск). Нападавших было двое. Они зашли в здание гостиницы, разбили витрины и достали оттуда драгоценности, среди которых были изделия крупных ювелирных брендов.

Le Parisien со ссылкой на источники указывает, что в самом ограблении участвовал один человек. Он зашел в здание и направил пистолет на двух сотрудников, находившихся в холле отеля. Затем он топором вскрыл витрины. Драгоценности грабитель положил в карманы, после чего вышел на улицу, где его ждал сообщник на скутере.

После этого нападавшие скрылись с места преступления. Их лица были спрятаны под балаклавами.

<https://www.rbc.ru/rbcfreenews/606f9eb39a794758720f8885>

5. Интересное и полезное для отельеров

Что происходит с ценностью гостиничных активов?

Резкое снижение доходов отельеров в 2020 году, вызванное пандемией, в сочетании с более осторожным подходом к кредитованию привело к тому, что стоимость гостиничных активов в Европе просела. Россия не осталась в стороне от обрушения мирового рынка международных путешествий, однако положение дел на гостиничном рынке страны нельзя назвать однозначным.

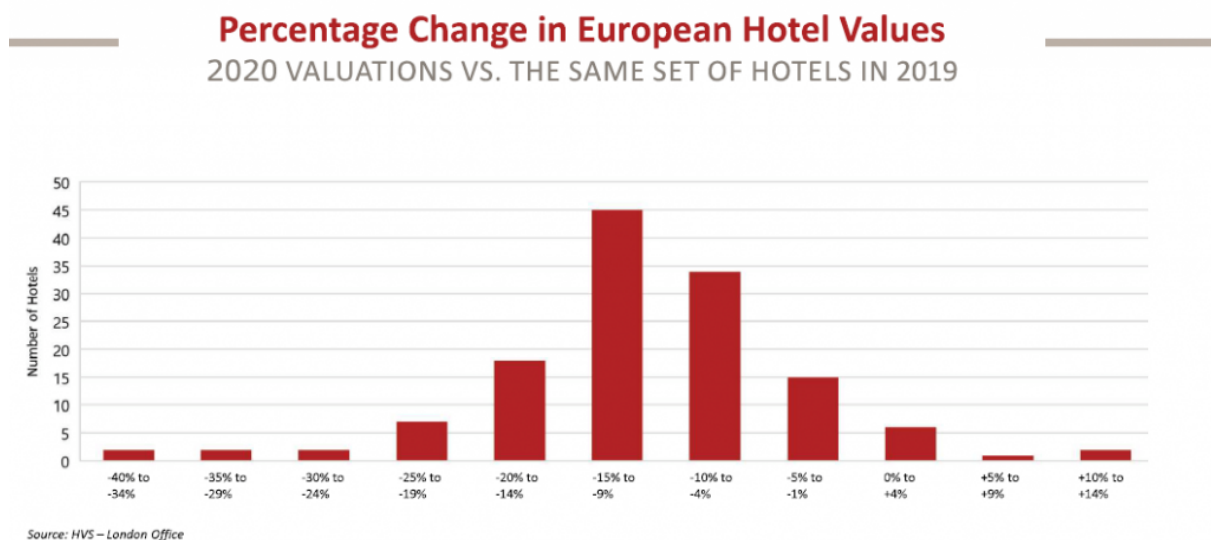
Индекс оценки стоимости отелей (Hotel Valuation Index - HVI), составленный глобальной консалтинговой компанией HVS, свидетельствует о том, что в год вспышки Covid-19 стоимость гостиничных активов в Европе в среднем снизилась на 5-15% по сравнению с предыдущим годом. Ранее, в 2019 году, в среднем по Европе фиксировался рост гостиничных активов на 3%, при этом в некоторых странах Южной Европы - на 7%.

Однако из-за массированных локдаунов, вводимых властями, годовой показатель RevPAR в 2020 году упал примерно на 70% по сравнению с показателем 2019 года.

«Пострадали отели всех категорий, но особенно сильный удар пришелся на отели категорий премиум и лакшери, поскольку они, как правило, больше работают с мероприятиями и зарубежными гостями», - прокомментировал соавтор исследования Маттиа Кавенати, партнер компании HVS в Лондоне.

В исследовании рассматриваются данные совокупно по несколько сот отелям, расположенным почти во всех странах Европы. Однако совокупность эта включает отели только категорий 4* и 5*. На приводимом ниже Графике 1. видно, что наиболее типичным оказалось в 2020 году снижение стоимости гостиничных активов на 9-15%. На втором месте группа отелей, где снижение составило 4-10%, на третьем – от 14 до 20%.

График 1. Изменение стоимости гостиничных активов в Европе в 2020 году (в %)



Если рассматривать отели с точки зрения брендированных категорий, то больше всего упала стоимость отелей категории upscale (уровня выше среднего), отели категории «лакшери» идут на втором месте по потерям в цене (см. Таблица 1. ниже).

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

Таблица 1. Изменение стоимости гостиничных активов в Европе в 2020 году по категориям брендинга (в %)

Value Changes BY BRAND POSITIONING

	Number of Rooms	Range of Value Change			Weighted Average Value Change
		Low		High	
Economy	805	-33%	-	-4%	-8%
Midscale	4,624	-33%	-	11%	-8%
Upscale	14,681	-40%	-	3%	-11%
Luxury	4,495	-22%	-	1%	-10%
Total/Average	24,605	-32%	-	3%	-10%

Source: HVS – London Office

Почему именно отели upscale и лакшери оказались наиболее уязвимыми – понятно. Именно эти отели, как правило, больше зависят от групповых запросов и спроса на проведение конференций и других мероприятий, а также от притока международных гостей (будь то туристы или корпораты) – т. е. зависели от наиболее пострадавшим в пандемию источников гостей / клиентов.

Помимо указанной общей картины, на изменение стоимости отелей влияли и по-прежнему влияют также конкретные для каждого объекта факторы, как-то:

- физическое состояние актива
- месторасположение отеля
- компетентность руководства
- характеристики конкретного рынка
- бренд
- потенциал перепрофилирования объекта (возможности перестройки и / или репозиционирования)

Таблица 2. показывает изменение стоимости гостиничных активов по годам, измеренное в евро. По данным из нее, Москва и С-Петербург оказались в 2020 году заметно ниже среднеевропейского уровня. Причем, Москва теряла в стоимости гостиничных активов уже в 2019 году, а С-Петербург, наоборот, тогда набирал (и опережал средние по Европе темпы прироста стоимости), но в 2020 году сильно просел.

Таблица 2. Изменение стоимости гостиничных активов (в евро)

Hotel Values

PERCENTAGE CHANGE IN HOTEL VALUES IN EURO

Market	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	CAGR ¹ 2011-20
Amsterdam	6.4	-2.8	4.8	8.6	8.6	6.7	5.8	4.5	0.1	-10.3	2.7%
Paris	10.9	4.6	1.7	4.9	-0.5	-8.1	4.7	7.3	3.3	-11.7	0.5%
Berlin	-2.6	2.6	-0.4	6.3	8.1	1.7	3.3	6.6	3.5	-11.8	2.0%
Stockholm	8.7	-5.4	0.2	1.5	8.7	5.0	-3.0	-4.3	0.8	-12.0	-1.1%
Copenhagen	4.1	-0.5	4.9	9.1	8.9	7.8	2.2	2.9	-1.9	-12.2	2.2%
Munich	4.6	8.3	6.7	7.8	3.7	-1.1	3.2	5.7	0.8	-12.6	2.3%
Barcelona	2.4	1.3	5.0	6.3	10.9	13.8	7.1	-4.9	6.5	-12.8	3.4%
Zürich	11.1	-5.1	1.9	6.6	0.9	-6.2	-0.4	0.6	2.0	-12.8	-1.5%
Hamburg	6.3	-0.3	2.2	6.7	5.3	7.8	3.0	-2.5	-0.1	-12.9	0.8%
Geneva	13.1	-3.5	-5.4	6.5	0.9	-4.0	-0.1	-3.5	2.4	-13.3	-2.4%
Frankfurt	6.9	2.4	4.7	2.2	8.6	-2.0	4.0	1.3	0.3	-13.4	0.7%
Edinburgh	1.7	4.5	2.5	7.3	10.7	-6.7	-0.7	0.3	-2.1	-13.6	0.0%
London	12.0	6.5	-0.0	8.5	2.9	-13.9	-2.5	1.2	1.7	-13.8	-1.3%
Manchester	0.2	3.8	0.2	13.5	11.6	-3.9	-5.8	-1.5	2.2	-14.2	0.3%
Brussels	3.7	-1.5	1.5	4.0	3.5	-6.7	10.6	6.7	7.0	-14.6	0.9%
Birmingham	-6.7	3.3	0.6	11.0	12.9	-6.8	-4.1	3.5	-0.5	-14.6	0.3%
EUROPE	6.0	0.4	0.8	3.2	5.2	0.2	3.9	3.0	3.0	-15.3	0.3%
Madrid	2.6	-6.8	-5.6	14.3	14.2	11.0	14.1	4.9	6.1	-15.3	3.6%
Dublin	6.1	5.5	6.6	13.2	13.4	15.5	2.7	5.6	0.9	-15.9	4.9%
Rome	6.0	-2.4	2.3	3.7	4.5	0.5	2.3	5.3	2.4	-16.5	0.0%
Milan	3.9	-4.1	3.6	5.7	10.1	-3.7	4.4	4.5	6.5	-16.7	0.8%
Lisbon	11.1	-10.0	6.0	10.3	11.1	10.2	14.7	8.9	3.9	-17.1	3.7%
Florence	3.3	-1.1	9.3	8.0	9.7	1.8	6.4	2.1	2.5	-17.5	2.0%
Vienna	3.0	2.6	-4.8	7.3	5.3	4.3	2.0	5.8	4.8	-18.2	0.7%
Athens	5.9	-23.8	7.6	5.9	12.6	10.6	11.0	5.7	10.0	-18.2	1.5%
Prague	3.7	4.7	0.0	5.7	9.4	9.9	8.5	5.8	3.9	-18.8	2.8%
Budapest	4.0	-0.5	2.5	7.5	8.0	9.9	12.2	6.0	6.3	-19.7	3.1%
Bratislava	4.0	-6.2	-0.0	-6.3	10.7	18.9	4.6	2.3	11.2	-19.7	1.1%
Warsaw	8.7	5.7	-6.4	-7.0	2.4	10.1	8.6	-0.7	-4.7	-20.5	-1.8%
Bucharest	4.6	-6.6	0.4	5.9	9.3	14.6	3.7	2.4	10.6	-20.6	1.7%
Moscow	3.8	11.6	-4.2	-37.9	-13.2	5.5	11.5	8.2	-2.4	-21.2	-6.2%
Sofia	-9.2	0.3	-6.8	7.1	7.5	16.0	9.9	5.9	2.3	-21.8	1.7%
St Petersburg	11.3	11.5	4.9	-31.6	-2.6	2.6	14.4	6.3	5.6	-22.1	-2.4%
Istanbul	1.6	0.3	-11.0	-9.9	-8.9	-23.7	-3.4	4.3	17.3	-23.5	-7.3%

Source: HVS - London Office

¹Compound Annual Growth Rate

Интересно, что при измерении в местной валюте (в нашем случае – в рублях) падение стоимости гостиничных активов в 2020 году выглядит менее драматично – см. Таблица 3.

Таблица 3. Изменение стоимости гостиничных активов (в местной валюте)

Local Hotel Values

PERCENTAGE CHANGE IN HOTEL VALUE IN LOCAL CURRENCY

Market	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	CAGR ¹ 2011-20
Copenhagen	4.0	-0.3	4.9	9.1	8.9	7.7	2.1	3.1	-1.7	-1.4	3.6%
Stockholm	2.8	-8.9	-0.7	7.1	11.9	6.2	-1.7	2.2	4.0	-2.1	1.9%
Budapest	12.3	-3.1	6.7	10.0	9.5	9.5	11.3	9.3	8.4	-2.6	7.0%
Istanbul	18.0	-0.4	-2.4	3.9	-5.8	-15.3	18.7	44.7	31.0	-3.1	7.6%
Zurich	-11.7	4.4	4.2	5.7	-12.1	-4.1	1.5	4.5	-1.7	-5.7	-1.7%
Prague	0.8	7.2	4.4	10.9	8.3	9.0	5.3	3.2	4.0	-6.0	4.6%
Geneva	-10.1	6.2	-3.3	5.5	-12.1	-1.8	1.8	0.3	-1.3	-6.2	-2.3%
Warsaw	11.7	8.0	-6.4	-7.4	2.5	14.7	6.1	-0.6	-3.9	-7.6	1.4%
Moscow	-13.5	8.3	2.1	-24.0	12.9	16.7	-1.1	21.8	-4.5	-10.6	-0.1%
St Petersburg	-7.2	8.3	11.8	-16.3	26.7	13.5	1.5	19.6	3.4	-11.6	4.1%
Edinburgh	3.1	-1.5	6.0	2.1	-0.3	5.3	6.3	1.2	-2.9	-12.5	0.5%
London	13.4	0.4	3.4	3.2	-7.3	-2.8	4.3	2.1	0.8	-12.7	0.3%
Manchester	1.6	-2.2	3.6	8.0	0.5	8.5	0.8	-0.7	1.3	-13.1	0.7%
Birmingham	-5.4	-2.6	4.0	5.6	1.7	5.1	2.7	4.4	-1.3	-13.4	-0.1%
Bucharest	7.2	-3.8	-0.5	6.6	9.3	15.9	5.3	4.5	12.5	-19.1	3.3%
Sofia	-9.1	0.3	-6.8	7.1	7.5	16.0	9.9	5.8	2.3	-21.9	0.5%

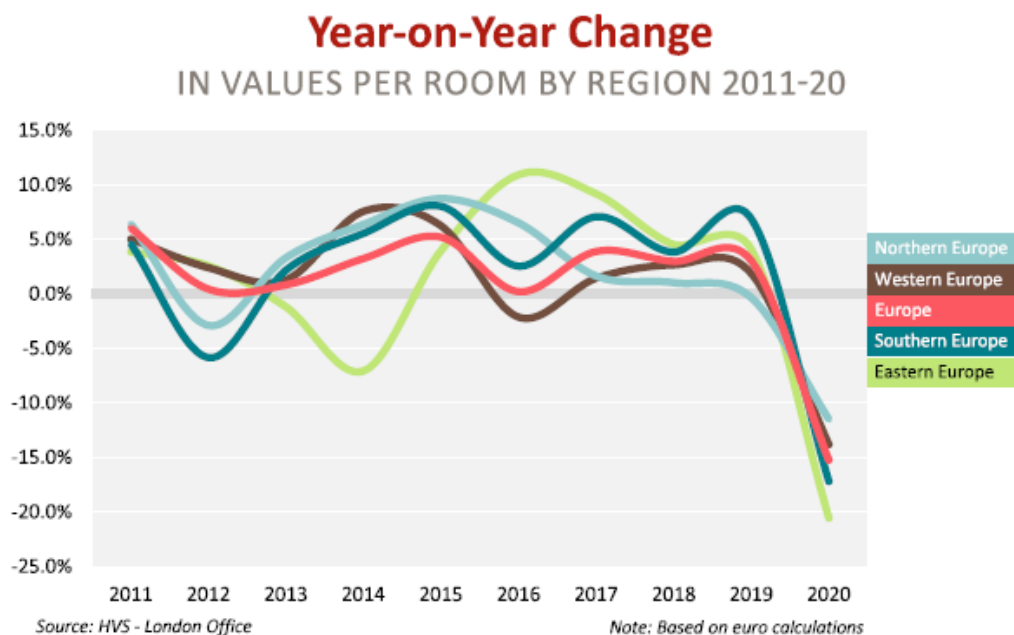
Source: HVS - London Office

¹Compound Annual Growth Rate

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

Восточная Европа, в целом, оказалась наиболее пострадавшим регионом континента – см. График 2. Далее идет Южная Европа, а гостиничные активы в Западной и Северной Европе выглядели лучше (в глазах инвесторов).

График 2. Изменение стоимости в расчете на номер (от года к году)



Инвесторы традиционно относятся настороженно к таким рынкам, как Россия и Турция, например, как развивающимся и не самым стабильным. Но, если в отношении активов в Москве и С-Петербурге инвесторов можно понять, то на курортах России царит совсем другая ситуация.

Hotelier.pro внимательно следит за положением дел на российских курортах и можно констатировать, что тут все как в старой доброй шарманке – даешь море. Подобно прошлому, закрытому на выезд за кордон, году – это море Черное (см. «Черное море matters»).

Курортный туризм по-прежнему во главе гостиничного процесса. Год 2021-й, сдается, порадует практически всех курортных отельеров. Это не просто рабочая гипотеза, а прогноз, основанный на имеющихся данных – см. «Этот сезон еще шикарнее?»

Все понимают, что в лучшем случае границы России – более-менее широко - откроются к середине или даже только к концу лета 2021. Поэтому люди, планирующие летний отдых на море, вновь обращают взор на отечественные курорты - например, на Геленджике (и др.)

Авторы исследования HVS также отмечают, что конкретными секторами, где обнаружился некоторый (относительный) положительный эффект от пандемии, стали курорты и места, доступные для путешествий на автомобиле – они извлекли выгоду из природного фактора, «контролируемой среды пребывания» и за счет новых предложений (таких, как более длительное пребывание для «удаленщиков»).

Сокращение / оптимизация персонала и внедрение новых технологий позволили снизить порог безубыточности, несколько подсластив горькую пилюлю 2020 года и сгладив удручающие показатели функционирования городских отелей.

Авторы исследования при этом приводят сводные индексы по городам Европы, где за точку отсчета, за «1», принят средний RevPAR по Европе в 1993 году – 173,73 евро – см. Таблица 4. И здесь видно, что Москва и С-Петербург в 2020 году существенно потеряли в «нажитом».

Таблица 4. Индекс стоимости гостиничных активов, исходя из среднего RevPAR – в относительном выражении

Hotel Valuation Index

2011-20

Market	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Paris	3.63	3.80	3.86	4.05	4.03	3.70	3.88	4.16	4.30	3.80
London	3.38	3.60	3.60	3.90	4.02	3.46	3.37	3.42	3.47	2.99
Zürich	2.98	2.83	2.89	3.08	3.11	2.91	2.90	2.92	2.98	2.60
Geneva	2.69	2.60	2.46	2.62	2.64	2.53	2.53	2.44	2.50	2.17
Amsterdam	1.67	1.62	1.70	1.84	2.00	2.14	2.26	2.36	2.36	2.12
Rome	2.08	2.03	2.08	2.16	2.26	2.27	2.32	2.44	2.50	2.09
Florence	1.66	1.64	1.79	1.94	2.12	2.16	2.30	2.35	2.41	1.99
Barcelona	1.32	1.33	1.40	1.49	1.65	1.88	2.01	1.91	2.04	1.78
Milan	1.65	1.58	1.64	1.73	1.90	1.83	1.91	2.00	2.13	1.77
Madrid	1.21	1.13	1.06	1.22	1.39	1.54	1.76	1.85	1.96	1.66
Munich	1.34	1.45	1.55	1.67	1.73	1.71	1.77	1.87	1.88	1.65
Copenhagen	1.19	1.18	1.24	1.35	1.47	1.59	1.62	1.67	1.64	1.44
EUROPE	1.40	1.40	1.41	1.46	1.54	1.54	1.60	1.65	1.70	1.44
Dublin	0.92	0.97	1.03	1.17	1.33	1.53	1.57	1.66	1.68	1.41
Edinburgh	1.25	1.31	1.34	1.44	1.59	1.48	1.47	1.48	1.45	1.25
Hamburg	1.16	1.15	1.18	1.26	1.33	1.43	1.47	1.44	1.43	1.25
Prague	0.95	1.00	1.00	1.05	1.15	1.27	1.37	1.45	1.51	1.23
Berlin	1.02	1.04	1.04	1.10	1.19	1.21	1.25	1.34	1.38	1.22
Frankfurt	1.14	1.16	1.22	1.25	1.35	1.33	1.38	1.40	1.40	1.21
Stockholm	1.34	1.27	1.27	1.29	1.40	1.47	1.42	1.36	1.37	1.21
Vienna	1.06	1.09	1.04	1.11	1.17	1.22	1.25	1.32	1.39	1.13
Brussels	1.03	1.01	1.03	1.07	1.11	1.03	1.14	1.22	1.31	1.12
Lisbon	0.79	0.71	0.75	0.83	0.92	1.02	1.17	1.27	1.32	1.09
Budapest	0.78	0.78	0.80	0.86	0.93	1.02	1.15	1.21	1.29	1.04
Istanbul	1.97	1.97	1.76	1.58	1.44	1.10	1.06	1.11	1.30	1.00
Warsaw	1.08	1.14	1.07	0.99	1.02	1.12	1.22	1.21	1.15	0.92
Athens	0.79	0.60	0.64	0.68	0.77	0.85	0.94	1.00	1.10	0.90
Moscow	1.59	1.78	1.70	1.06	0.92	0.97	1.08	1.17	1.14	0.90
Manchester	0.82	0.85	0.85	0.96	1.08	1.03	0.97	0.96	0.98	0.84
St Petersburg	1.02	1.14	1.19	0.82	0.80	0.82	0.94	0.99	1.05	0.82
Bucharest	0.68	0.64	0.64	0.68	0.74	0.85	0.88	0.91	1.00	0.79
Bratislava	0.68	0.64	0.64	0.60	0.66	0.79	0.83	0.84	0.94	0.75
Sofia	0.57	0.58	0.54	0.58	0.62	0.72	0.79	0.83	0.85	0.67
Birmingham	0.63	0.65	0.65	0.73	0.82	0.76	0.73	0.76	0.75	0.64

Source: HVS - London Office

Note: Based on euro calculations

«В С-Петербурге стоимость гостиничных активов упала к концу 2020 года на 25-30%, - говорит Алексей Мусакин, генеральный директор Управляющей Компании Cronwell Management, член Совета директоров Cronwell Hotels&Resorts. – Но сейчас она начинает отталкиваться».

При этом в пригороде падения стоимости гостиничных активов не было – поясняет эксперт.

«Нет, в С-Петербурге стоимость гостиничной недвижимости не упала, - комментирует Андрей Ткачев, генеральный менеджер отеля «Введенский». – Наоборот, выросла в пределах 10%. На рынке есть деньги, ищущие во что вложиться».

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

Фокус – Москва и столичный регион

«Цены упали. Много отелей продают в Подмосковье – из-за их плохого финансового состояния», - говорит Анна Бурзаковская, исполнительный директор УК «Яхонты» Отели.ру».

Таким образом, мы видим, что ситуация на рынке не однозначная и находится в активной динамике.

«Стоимость гостиничных активов будет повышаться за счет вливания капитала из «голодных» до доходов фондов, - говорит соавтор исследования NVI Саймон Халтен, старший юрист компании HVS в Лондоне. – И в этом плане картина сильно отличается от той, что была на рынке после глобального финансового кризиса в 2009 году. Сейчас на рынке в отличие от прошлого кризиса много свободных средств».

Какие тренды и мега-тренды будут определять положение дел на рынке туризма и гостеприимства в 2021 году в мире и России – рассматривалось в отдельной публикации.

Как вы знаете, Hotelier.pro последовательно – с весны 2020 - отслеживал хронологию эскалации ситуации с пандемией Covid-19 в России и мире и создаваемым ей воздействием на индустрию гостеприимства – см. «Как строить планы в 2021 году? Ковид не уходит из повестки дня».

После бурного и сложного 2020 года в 2021 году имеется масса возможностей для отельеров, понимающих, как воспользоваться ими – добавляют авторы исследования NIV. Вот некоторые тренды.

Рекапитализация / перепозиционирование / перепрофилирование

У «уставших», недоинвестированных отелей, распложенных в «сильных» регионах, имеется возможность получить вливание средств и перепозиционироваться и/или (пере) брендиться. Офисные или торговые помещения, перестающие быть востребованными, могут быть преобразованы в гостиницы или микс-проекты из гостиницы и коворкинга - в зависимости от месторасположения. Также можно развивать потенциал «зон отдыха» (спа-центров и др.) и точек питания на территории отелей. Для отелей в «слабых» по спросу местах может потребоваться перепрофилирование.

Сохранение новых норм операционной деятельности

Сохранение новой, обретенной операционной эффективности (в силу применения гибких графиков работы персонала, удаленки и др.) и при восстановлении спроса и доходов.

С сетевым брендом или без

Некоторые независимо управляемые отели рассматривают преимущества ухода под большую торговую марку с мощными и разветвленными каналами дистрибуции. Количество сделок по конверсии брендов увеличилось на треть и более (для некоторых брендов) в 2020 году.

Технологии

Пандемия ускорила внедрение программного обеспечения, позволяющего гостям самостоятельно регистрироваться в отеле и выписываться из него, запрашивать услуги через свои смартфоны. Повышенное доверие к усовершенствованным технологическим инструментам может способствовать сокращению расходов на персонал и обслуживание.

ОСОКУ

Принятие надлежащих экологических, социальных и управленческих стратегий (ESG - ОСОКУ) (управление талантами, дефицитом ресурсов, безопасностью данных и многое другое) все чаще рассматривается акционерами как крайне важное дело. Вопросы (и проблемы), связанные с ОСОКУ (Окружающая Среда, Общества и Корпоративное Управление), становятся для многих инвесторов «основным риском».

Выигрышные предложения

Ожидается, что активы, предлагающие более просторные номера, и объекты с самообслуживанием, а также курорты, где обычно инфраструктура расположена просторно, будут в глазах инвесторов выглядеть предпочтительнее.

Добавлю, что кризис 2020 года отнюдь не охладил пыл инвесторов и управляющих компаний. Судите сами:

- Ginza сделает из Генерального консульства США в С-Петербурге отель
- Аквапарк уступит место отелю
- В Шерегеш зайдут Azimut Hotels и Cosmos Hotel Group
- Легендарный «Дагомыс» реконструкция превратит в Adagio
- И, наконец, (как говорится – last but not least) в апреле 2021 года в одном из самых знаковых зданий Невского проспекта откроется пятизвездочный премиальный бутик-отель

Так что на вопрос, что происходит с ценностью гостиничных активов, ответим – они по-прежнему ценны и, более того, вновь начинают набирать вес.

Автор: Павел Баскаков

<https://hotelier.pro/news/item/chto-proiskhodit-s-tsennostyu-gostinichnykh-aktivov>