



Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 0401-2024

С 01 по 18 апреля 2024 года

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

Парламентские слушания по вопросу реформы классификации средств размещения в Госдуме

С классификацией отелей планируют навести порядок в сентябре

Торгово-промышленная палата предложила изменить правила аккредитации организаций по классификации гостиниц

На льготные кредиты построят около 60 000 гостиничных номеров

Сенаторы РФ подготовят законопроект о праве регионов вводить курортный сбор

2. Гостиничный рынок Москвы и региона

В Москве в 2023 году на 7% увеличилось количество бизнес-туристов

В Москве снесут гостиницу "Мир" возле Белого дома и построят там жилье

3. Анализ и события региональных туристско-гостиничных рынков РФ

В России дефицит отелей с инфраструктурой для семей с детьми

Число классифицированных номеров в отелях РФ в 2023 году выросло на 18%

Крупнейшие отельные сети России. Рейтинг Forbes — 2024

Гостиницы недосчитались горничных. С чем связан дефицит персонала в отелях

Авито выходит на рынок онлайн-бронирования отелей

«Переносить гостиничный опыт центральной России в регионы-нелогично»

Cosmos Adler Hotel 4* готовится к открытию в Сочи

4. Юридический практикум для отельеров и вопросы безопасности

РСТ: а какие уважительные причины отмены невозвратного тарифа?

Отели обяжут создать условия для инвалидов

Первая помощь в отеле: от состава аптечки до действий сотрудников

Гостинично-Банковские разводки

5. Новости гостиничного бизнеса за рубежом

Турецкие отельеры поднимают цены, прощупывая спрос

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

Фокус – Москва и столичный регион

Двое суток в холле отеля в Дубае

6. Полезное и интересное для отельера

55% отельеров ищут новые способы наращивания выручки. Один из них – привлечение деловых туристов

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

Парламентские слушания по вопросу реформы классификации средств размещения в Госдуме

Тезисно о темах и содержании выступлений:

Вагоны и круизные суда могут начать классифицировать, как и отели

На парламентских слушаниях в Комитете Госдумы по туризму прозвучало, что туристические вагоны и круизные суда скоро могут начать классифицировать, как это происходит в отельной сфере.

Вероятно, на заседании тема поднялась из-за того, что в новом законопроекте, который недавно был внесен в Госдуму, вагоны и суда отнесли именно к средствам размещения.

«Если их необходимо классифицировать, значит, для каждого типа будет своя система. Единой для отелей, и, например, вагонов быть не может», — отметил вице-президент Российской гостиничной ассоциации, руководитель Межрегионального центра по классификации средств размещения Владимир Ефимов.

При этом, как уточнили в Росаккредитации, ни круизными судами, ни туристическими вагонами они не занимаются, в их компетенции входят только классические средства размещения. Для них остается прежняя схема классификации через аккредитованные организации.

Ожидаем введения дополнительных требований к экспертам

«Было сказано, например, что классифицировать отели категории четыре и пять звезд могут только специалисты, которые были заняты в гостиничном бизнесе. Также планируется создать перечень экспертов, которого сейчас нет, ввести для них ответственность», — так прозвучало на парламентских слушаниях. руководитель Росаккредитации Назарий Скрыпник: «Новые правила должны вступить в силу в сентябре 2024 года, Теперь у компании-классификатора будет не менее 5 экспертов (сейчас один). Работа по совместительству им будет запрещена. Запрет наложат и на любую аффилированность классификатора с отелями. А обезопаситься от оценки гостиницы без выезда поможет видеофиксация по чек-листу с проверкой геолокации эксперта.

Пока, по словам представителей Росаккредитации, форма аттестации четко не определена, но как было заявлено, «этим могут заниматься вузы, которые ведут переподготовку».

Вместо экспертной оценки специалистами – «самооценка», а гостиницы смогут лишиться звезд из-за жалоб туристов

«Любой объект, который хочет работать, как средство размещения, должен будет пройти сначала пройти самооценку. Если собственники захотят получить какое-то количество звезд, им необходимо будет привлечь классификатора», — пояснил руководитель Росаккредитации Назарий Скрыпник.

Причем звезд гостиница может и лишиться, если на нее будут жаловаться туристы. «Если объект прошел классификацию самостоятельно, то жалоба будет поступать к властям региона, если с участием эксперта, то и к нему. На уровне Минэкономразвития планируется создать совет по классификации, который уже будет принимать решение о лишении звезд гостиниц», — уточнил он.

Назарий Скрыпник подчеркнул, что новые правила аккредитации организаций, классифицирующих гостиницы, должны вступить в силу в сентябре 2024 года

Цифровые паспорта средств размещения будут созданы в России, благодаря ним туристы смогут получить достоверную информацию об отелях и оставить обратную связь

Об этом сообщил руководитель Росаккредитации Назарий Скрыпник в ходе парламентских слушаний в Госдуме.

"Цифровой паспорт средства размещения - это история с ожиданиями. Люди порой из Владивостока едут в Крым и думают, что будет бассейн в гостинице, приезжают, а его нет. Должен быть стандарт - если люди едут в "тройку" или в "четверку", они знают, что там будет. Для них это наглядно видно. Они приезжают и получают то, что им обещали", - сказал он.

Согласно презентации главы ведомства, цифровой паспорт будет содержать сведения, подтвержденные при классификации: категорию (количество звезд), вид отеля, его номерной фонд, услуги, цифровые копии документов, адрес, юридические данные, сайт и контакты.

Кроме того, в паспорт планируется включить информацию о наличии услуг и инфраструктуры для людей с ограниченными возможностями здоровья, о том, что в обязательном порядке будет в выбранном номере, о минимальном обязательном наборе услуг, дополнительных услугах, отличительных признаках гостиницы. Также пользователи смогут оставить обратную связь о работе отеля, прочитать отзывы о гостинице, участвовать в опросах.»

С классификацией отелей планируют навести порядок в сентябре

С сентября будут ужесточены требования к работе и аккредитации компаний, которые сегодня раздают российским отелям «звезды». О том, что сегодня это зачастую происходит «не глядя», портал Profi.Travel сообщал уже не раз. При этом некоторым средствам размещения, наоборот, разрешат проводить «самооценку». Соответствующие поправки в законодательство заканчивает разрабатывать Росаккредитация, сообщили в пресс-службе организации 5 апреля.

О новых правилах, которые должны вступить в силу в сентябре 2024 года, рассказал руководитель Росаккредитации Назарий Скрыпник в ходе парламентских слушаний в Комитете Госдумы по туризму. По его словам, теперь у компании-классификатора будет не менее 5 экспертов (сейчас один). Работа по совместительству им будет запрещена. Запрет наложат и на любую аффилированность классификатора с отелями. А обезопаситься от оценки гостиницы без выезда поможет видеофиксация по чек-листу с проверкой геолокации эксперта.

Кроме того, будут созданы реестр экспертов и цифровой профиль каждого из них. Для работы им потребуется высшее образование или профподготовка в сфере туризма, а также не менее двух лет опыта в отрасли. Как и сообщал портал Profi.Travel в марте, более двух нарушений при классификации приведут к запрету деятельности эксперта сроком на два года.

Любопытные нововведения предусмотрены для объектов размещения без звезд. «В отношении объектов без звезд мы предлагаем отказаться от классификации с участием классификатора», — сказал глава Росаккредитации. Служба предлагает заменить ее на включение в реестр на основе самооценки. Отметим, что сейчас доля объектов без звезд составляет более половины от всех классифицированных гостиниц, это больше 10 тыс. Кемпинги и глэмпинги, гостевые

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

Фокус – Москва и столичный регион

дома и модульные гостиницы сейчас не подлежат обязательной классификации. Ее также предлагается распространить на них через включение в реестр на основе самооценки.

«Классификация необходима, — отметил начальник юридического отдела РСТ Николай Литаренко. — С гостиницами без звезды можно пойти на эксперимент, там проверять фактически нечего: кровать и крючок для одежды. Можно дать им право на самоклассификацию». Если говорить о глэмпингах, кемпингах, модульных гостиницах — там пока никаких правил классификации не разработано.

Самооценку Росаккредитация предлагает делать с помощью приложения «Мобильный инспектор». «Вами будет руководить своеобразная инструкция. Приложение зафиксирует, что вы находитесь в объекте и по определенным правилам проверит все значимые критерии — их около 60. После того как пройдет фиксация всех контрольных точек, данные попадают в реестр, где их модерируют сотрудники Росаккредитации на предмет соответствия заявленным требованиям. После этого объект попадает в реестр, и можно начинать деятельность в качестве гостиницы без звезд», — пояснил Назарий Скрыпник.

Вице-президент Российской гостиничной ассоциации, руководитель Межрегионального центра по классификации средств размещения Владимир Ефимов подчеркнул, что вопрос самоклассификации не раз поднимался на встречах. «Поскольку решение принято, надо сделать так, чтобы это было полезно для дела, — пояснил эксперт. — Мы позиционируем ее как самодиагностику на соответствие требованиям».

При этом, по словам ряда экспертов туристической индустрии, объекты без звезд — в принципе лишняя категория в классификации гостиниц. Она не дает туристам никакого представления о том, на что он может рассчитывать в такой гостинице. «Зачастую те отели, которым, например, до уровня 4 звезды не хватает какой-то мелочи, предпочитают не получать звезд вообще, чем получить три. Если сейчас это еще начнет делаться на основе самооценки, велика вероятность, что у нас не больше половины, а почти все гостиницы откажутся от звезд. И никакой достоверной информации об уровне сервиса, который их ждет, у туристов в итоге не будет», — считают на рынке.

https://profi.travel/news/59517/details?utm_source=profi_travel&utm_medium=email&utm_campaign=dailynewsletter_30451_080424

Торгово-промышленная палата предложила изменить правила аккредитации организаций по классификации гостиниц

Торгово-промышленная палата (ТПП) предложила внести изменения в правила аккредитации организаций, которые занимаются классификацией гостиниц, горнолыжных трасс и пляжей. Это было предложено в письме главы ТПП Сергея Катрынина в адрес министра экономического развития Максима Решетникова.

Сейчас федеральные органы готовят проект постановления правительства РФ, в котором будут внесены изменения в правила аккредитации таких организаций. Этот проект устанавливает некоторые требования к аккредитуемым организациям.

Эксперты ТПП считают, что установление этих требований может привести к монополизации рынка и формированию пула федеральных центров аккредитации из числа организаций, созданных с государственным участием. В некоторых регионах это может привести к участию субъектов РФ в создании таких организаций.

В связи с этим ТПП предлагает уточнить требования к аккредитуемым организациям и экспертам. В частности, предлагается учитывать наличие высшего образования в сфере туризма или диплома о профессиональной переподготовке в

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

Фокус – Москва и столичный регион

этой области, а также дополнительного профессионального образования в области классификации гостиниц не позднее чем за три года до подачи заявки на аккредитацию.

Также рекомендуется учитывать наличие опыта работы, в том числе в качестве стажеров, и наличие в штате не менее двух специалистов по классификации. Эти изменения могут помочь предотвратить монополизацию рынка и обеспечить более справедливую конкуренцию.

Новые правила аккредитации классификаторов гостиниц в РФ заработают в сентябре.

<https://hoteliernews.ru/torgovo-promyshlennaya-palata-predlozhila-izmenit-pravila-akkreditatsii-organizatsiy-po-klassifikatsii-gostinits>

На льготные кредиты построят около 60 000 гостиничных номеров

Об этом сообщили представители пресс-службы вице-премьера Дмитрия Чернышенко. В сообщении говорится, что в конце марта был завершен очередной этап программы отбора проектов для получения льготного кредитования. Благодаря этой мере поддержки будет построено более 59 000 номеров, в которых смогут в течение года смогут проживать порядка 22 миллионов туристов.

Льготное кредитование получают 167 проектов по строительству отелей и многофункциональных комплексов. Общий номерной фонд этих объектов составит 38 100 номеров. В пресс-службе вице-премьера дополнительно сообщают о поручении по созданию 4 этапа отбора проектов на льготные кредиты по строительству туристической инфраструктуры.

<https://hotelier.pro/press/item/na-lygotnye-kredity-postroyat-poryadka-60-000-gostinichnykh-nomerov/>

Сенаторы РФ подготовят законопроект о праве регионов вводить курортный сбор

Москва. 3 апреля. INTERFAX.RU - Совет Федерации разработает законопроект, дающий право регионам вводить курортный сбор, соответствующие предложения будут направлены в правительство, сообщила спикер верхней палаты парламента Валентина Матвиенко.

"Мы никому не навязываем, но такую возможность и такое право надо дать каждому субъекту Федерации", - сказала Матвиенко на заседании СФ в среду.

Она поручила вице-спикеру Совфеда Николаю Журавлеву, в также комитету СФ по бюджету и финансам во главе с Анатолием Артамоновым "подготовить такое обращение, подготовить законопроект и обеспечить его принятие до конца этого года, когда заканчиваются сроки эксперимента".

Она отметила, что введение такого сбора - это мировая практика. "Правительство должно определиться и принять решение. А решение, на мой взгляд, должно быть одно - принять закон и дать право всем субъектам Федерации. При этом каждый губернатор должен разумно, взвешенно подходить к ставке этого курортного сбора, чтобы это было доступно людям", - сказала Матвиенко.

По ее словам, вице-премьер - глава аппарата правительства Дмитрий Григоренко поддерживает идею. "Надеюсь, что мы найдем поддержку в целом в правительстве", - отметила она.

Так Матвиенко отреагировала на выступление Артамонова, который рассказал о результатах эксперимента по введению курортного сбора в шести регионах России. По его словам, многие субъекты хотели бы присоединиться к этому эксперименту.

Сенатор предложил подготовить законопроект по наделению регионов правом самим устанавливать курортный (туристский) сбор на своей территории.

По мнению парламентариев, средства от курортного сбора могли бы идти на развитие туристической инфраструктуры и сохранение памятников архитектуры в регионах.

Эксперимент по взиманию курортного сбора

Сейчас курортный сбор может взиматься в Санкт-Петербурге, Крыму, Алтайском, Ставропольском и Краснодарском краях, а также в расположенной в пределах последнего федеральной территории "Сириус". Эксперимент был запущен в 2018 году, изначально срок его действия ограничивался 31 декабря 2022 года, но затем был пролонгирован на два года.

В феврале 2024 г. Дума Ставропольского края внесла в Госдуму законопроект, продлевающий на пять лет - до 31 декабря 2029 года - эксперимент по взиманию курортного сбора.

<https://www.interfax.ru/russia/953797>

2. Гостиничный рынок Москвы и региона

В Москве в 2023 году на 7% увеличилось количество бизнес-туристов

Об этом сообщил председатель столичного комитета по туризму Евгений Козлов на форуме «Buying Business Travel». В 2023 году Москва приняла 3.47 миллиона бизнес-туристов. По сравнению с 2022 годом этот показатель вырос на 7%.

Глава комитета по туризму отметил, что бизнес-путешественники совмещают работ и отдых. Их расходы составляют в среднем на 16% больше, чем у туристов, которые посещают Москву с другими целями.

Доля бизнес-туризма в общем турпотоке составляет порядка 20%, а доля доходов этого сегмента - 30%.

<https://hotelier.pro/press/item/v-moskve-v-2023-godu-chislo-biznes-turistov-uvelichilos-na-7/>

В Москве снесут гостиницу "Мир" возле Белого дома и построят там жилье

МОСКВА, 9 апр – РИА Недвижимость. Структура "Киевской площади" рассматривает возможность строительства офисно-жилого комплекса на месте гостиницы "Мир" рядом с Белым домом на Новом Арбате в Москве, снос гостиницы уже начался, сообщил РБК.

Гостиница "Мир" - 13-этажное здание (Новый Арбат, 36/9) площадью около 16 тысяч квадратных метров, построенное в 1967 году в составе штаб-квартиры Совета экономической взаимопомощи (СЭВ), известной как "дом-книжка". После 1991 года гостиницу неоднократно планировали реконструировать или снести и закрыли в 2007 году.

Как рассказал изданию представитель "Киевской площади", группа сейчас изучает возможные варианты дальнейшего развития площадки. Из отчета о выполнении инженерно-геодезических изысканий по адресу гостиницы, опубликованного на портале столичной мэрии, следует, что на ее месте может появиться офисно-жилой комплекс.

Заказчиком инженерно-геодезических изысканий была компания аффилированная с "Киевской площадью" компания "Амадеус". Она принадлежит Роману Агабабаеву, Роберту Узилову и Давиду Нисанову. Последний – совладелец ООО "Европейский", "Щелковская площадь" и "Киевская площадь", связанных с одноименной группой компаний.

В прошлом году "Амадеус" приобрел за 2,2 миллиарда рублей расположенный рядом с гостиницей торговый центр "Сфера".

Согласно ЕГРЮЛ, ООО "Гостиничный комплекс "Мир", на балансе которого находится демонтируемое здание, с 15 августа 2023 года принадлежит ООО "Звезда Арбата". Это ООО зарегистрировано в начале 2023 года. Учредителями общества были ООО "Амадеус" (80%), ООО "Гостиничный комплекс "Мир" (10%) и столичный ГУП "Центр управления городским имуществом".

В конце прошлого лета в списке владельцев "Звезд Арбата" появилось подведомственное департаменту горимущества Москвы АО "Развитие активов". На конец 2023 года этому АО принадлежало 98,62% ООО "Звезда Арбата", у "Амадеуса" было 1,37%, оставшаяся доля – у Центра управления горимуществом.

"Киевская площадь" управляет активами бизнесменов Года Нисанова и Зараха Илиева – одних из крупнейших владельцев коммерческой недвижимости в Москве.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Бизнесмены несколько лет подряд возглавляют составляемый журналом Forbes рейтинг российских рантье. Среди активов группы - гостиница "Украина", торговый центр "Европейский", фуд-моллы "Депо", рынки "Фуд Сити" и "Садовод".

<https://realty.ria.ru/20240409/mir-1938789436.html>

3. Анализ и события региональных туристско-гостиничных рынков РФ

В России дефицит отелей с инфраструктурой для семей с детьми

Объекты размещения упускают возможности, не реагируя на запрос туристов.

В России существует значительный недостаток объектов размещения с инфраструктурой для семей с детьми. А также в целом комфортных отелей с оптимальным соотношением цены и качества. Об этом рассказал вице-президент Федерации рестораторов и отельеров Вадим Прасов на туристическом форуме «Дикоросы» в Новосибирске.

По его словам, события последних лет, пандемия, санкции существенно изменили российский туризм, развернув его от въездного направления к внутреннему. «Портрет туриста полностью изменился: вместо пожилых европейцев поехали достаточно молодые россияне, да еще и с детьми. А у нас отельная инфраструктура для отдыха не то что с двумя-тремя детьми и более, она под семью с одним ребенком не приспособлена. Нет детских игровых зон, комнат. Родителям просто некуда деть своего ребенка, который устал гулять по городу, они не могут пойти на романтический ужин, им такой опции просто не предлагают».

Как пояснил эксперт, прежде всего речь идет о городских отелях. Чуть лучше ситуация там, где есть активный туризм, давно развиты туры выходного дня, куда и раньше шел достаточно большой турпоток на каникулярные даты. Лучше всего с инфраструктурой, заточенной под семейный отдых, на морских и озерных курортах. Но даже среди загородных объектов крупных мегаполисов не всегда можно найти такие предложения.

Современные нормы проектирования отелей также не способствуют исправлению ситуации, считает Вадим Прасов. Согласно системе классификации, сегодня можно строить отель уровня 4 звезды, где площадь номера, включая санузел, не будет превышать 18 кв. м. «Там не то что нельзя семью с ребенком поселить, там даже коннект не добавить, просто потому что дверь негде сделать, чтобы номера соединить», — приводит он пример. По словам эксперта нужны новые гостиничные технологии и пересмотр некоторых норм с учетом несоответствия спроса и предложения.

«У нас в принципе сейчас представлены объекты 3, 4 и 5 звезд и при этом 55% номерного фонда в категории „без звезд“. Что это вообще такое, для кого? Как гость должен понять, что его ждет там? Я считаю, что необходимо сначала правильно выстроить эту систему, чтобы потребитель в принципе понимал, на какой бюджет, на какую целевую аудиторию рассчитан объект? Параллельно нам, конечно, нужно наращивать объём предложений в сегменте 4 и 5 звёзд. Пандемия показала, что спрос есть, и люди готовы тратить деньги, но из-за дефицита предложения цены выросли в разы. В итоге вместо оптимального соотношения цены и качества мы получаем недовольных гостей, которые начинают сравнивать звезды и стоимость ночи в ОАЭ и у нас. Кто выигрывает, очевидно», — отмечает Вадим Прасов.

Он добавил, что отельеру очень важно оценивать свой объект с точки зрения запросов гостей, а не собственных представлений об отдыхе. «Если ты видишь запрос от семей с детьми, то у тебя должно быть детское меню, чтобы родители не мучались сами и не мучали официантов просьбами сделать порции поменьше или найти где-то макароны для ребенка. Нужны детские игровые зоны для разных возрастов, потому что невозможно соединить детей 4-х, 12-ти и 16-ти лет в одном помещении, чтобы им было там комфортно. Нужны вау-эффекты, потому что законы маркетинга просты: платит в семье за отдых папа, принимает решение мама,

но ориентируется-то она в первую очередь на ребенка. Значит он и есть первое звено, интересы которого надо учитывать», — заключил Вадим Прасов.

https://profi.travel/news/59552/details?utm_source=profi_travel&utm_medium=email&utm_campaign=dailynewsletter_30508_110424

Число классифицированных номеров в отелях РФ в 2023 году выросло на 18%

МОСКВА, 12 апр - РИА Новости. Число классифицированных номеров в российских отелях в 2023 году выросло на 18%, что говорит о быстром процессе легализации туротрасли, сообщил глава министерства экономического развития Максим Решетников на совещании с регионами РФ по подготовке к летнему туристическому сезону 2024.

"Вместе с бизнесом и регионами мы активно наращиваем номерной фонд. За прошлый год было введено 12,5 тысяч новых номеров, рост за год - плюс 10%. На 18% увеличилось число классифицированных номеров. Это говорит о том, что достаточно быстро идет процесс легализации туристической отрасли", - сказал Решетников.

Он добавил, что по программе создания модульных гостиниц за последние годы введено 4,5 тысячи номеров. При этом к концу 2024 года 61 регион планирует построить еще 12 тысяч номеров, сообщил Решетников. "Сейчас прорабатываем с правительством вопрос продления программы на 2025-2027 годы, но чтобы наша аргументация была убедительной, мы должны предъявить построенные и сданные номера, в которых уже отдыхают наши граждане... и сделать это нужно до начала или в начале летнего сезона", - указал министр, обращаясь к главам субъектов РФ.

Он также напомнил, что по решению президента об увеличении лимита на программу льготного кредитования будет поддержано строительство 167 крупных отелей в 55 регионах на 59 тысяч номеров.

<https://realty.ria.ru/20240412/reshetnikov-1939552105.html>

Крупнейшие отельные сети России. Рейтинг Forbes — 2024

Российские отели за последние два года сменили вывески и управляющие компании, повысили тарифы и загрузку благодаря вернувшемуся турпотоку. В топ-10 гостиничных компаний Forbes вошли новые сети-лидеры, связанные с компаниями российских миллиардеров, они развивают цепочки отелей, курорты и санатории с совокупным номерным фондом около 63 000 номеров

В последний раз рейтинг крупнейших отельных сетей Forbes публиковал в допандемийном 2019 году. Тогда его участниками стали 14 иностранных компаний, работавших в России. *Лидеры прошлого рейтинга — Marriott, InterContinental, Hyatt — ушли с российского рынка в 2022-м. Оставшиеся иностранные игроки приостановили свое развитие и расширение сетей*, рассказал Forbes Алексей Мусакин, вице-президент Российской гостиничной ассоциации.

В рейтинге 2024 года в основном новые лидеры, в том числе сети, связанные с российскими миллиардерами. В него вошли отели «Сафмар» семьи Михаила Гуцериева, сеть Cosmos АФК «Системы», которую основал Владимир Евтушенков, гостиницы, работающие под брендом Azimut, Александра Клячина, группа отелей «Легенда» холдинга En+, основанного Олегом Дерипаской.

Единственная российская компания из рейтинга 2019-го, Azimut Hotels, в этом году возглавила список, ее номерной фонд за пять лет увеличился почти вдвое — с 6031 до почти 11 000 номеров. На втором месте — стремительно растущая Cosmos Hotel Group с 10 000 номерами, которая до конца этого года собирается открыть три

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

Фокус – Москва и столичный регион

отеля в Москве и Сочи. Замыкает тройку лидеров Radisson Hotel Group (9905 номеров), с 2018 года она принадлежит китайской компании Jin Jiang International Holdings.

После ухода иностранных гостиничных брендов смена управляющих компаний прошла почти незаметно для клиентов, в некоторых отелях сменились только вывески, при этом названия остались узнаваемыми, отмечает Дарья Кочеткова, управляющий директор «Островок». «И если в 2022 году была еще неопределенность, то в 2023-м все стабилизировалось, большинство отелей, в том числе люксовых, сохраняют те же стандарты сервиса», — уточняет она.

Благодаря восстановлению турпотока и деловых поездок, введению электронных виз для иностранцев 2023 год оказался в целом удачным для отельеров. Выросли тарифы и загрузка гостиниц в большинстве регионов. Средняя выручка с номера увеличилась на 30% по сравнению с предыдущим годом, рост опережал инфляцию, по подсчетам аналитиков Hotel Advisors. Для сравнения: в 2022 году прирост составил 5%. Однако рентабельность гостиничной отрасли снижается из-за возросших расходов, она остается не самой привлекательной для бизнеса, убежден Сергей Данильченко, сооснователь Hotel Advisors. Отельеры перекладывают свои издержки на клиентов, гостиничные услуги заметно подорожали: в 2023-м цены выросли в среднем 15-20% по сравнению с предыдущим годом, говорят эксперты.

Классическим гостиницам больше приходится конкурировать с апартаментами и апарт-отелями, поясняет Дарья Кочеткова. На апартаменты сейчас приходится 19% всех бронирований на «Островке», тогда как в прошлом году их было 14%. Путешественники все чаще выбирают такие объекты для ночевки, особенно если поездка планируется с детьми или большой компанией: в городских отелях номера с несколькими комнатами стоят гораздо дороже.

Загрузка гостиниц в среднем по России в прошлом году выросла на 13,5%. Больше всего она увеличилась в Ростове-на-Дону — на 37%, Волгограде — 23% и Москве — 19%, по данным Hotel Advisors. «Но это всего лишь перетекание денег из одного кошелка в другой и восстановление турпотока в южные города», — замечает Данильченко. Например, загрузка номеров в Подмосковье остается невысокой — 54%. Абсолютным лидером стал Калининград, там отели были загружены в среднем на 74%.

Рост загрузки вынуждает девелоперов быстрее вводить в строй объекты, которые начали строить несколько лет назад. В 2024-м в Москве заявлено открытие пяти качественных гостиниц с общим номерным фондом на 729 номеров, по данным IBC Real Estate. С начала года уже открылись две гостиницы — Double Tree by Hilton Moscow Arbat и Stella di Mosca. Кроме того, I квартал 2024 года стал рекордным по динамике вложений в гостиничную недвижимость за последние девять лет в России. Как подсчитали аналитики IBC Real Estate, в I квартале доля вложений в гостиничную недвижимость в общем объеме инвестиций стала рекордной с 2015 года и достигла 11% (в 2023 году было 6%, в 2022-м — 4%). Общая сумма сделок с гостиничными объектами с января по март составила 9,2 млрд рублей.

Как мы считали

В рейтинге представлены гостиничные сети с разными объектами размещения в России, в том числе городскими и загородными отелями, санаториями и пансионатами. Место каждого участника рейтинга определяется на основании размера номерного фонда в 2024 году — этот показатель представили сами участники, либо он взят с официального сайта гостиничной сети. В создании рейтинга мы опирались на информацию, предоставленную сетями, а также на данные консалтинговых и девелоперских компаний, Российской гостиничной ассоциации. Мы рассылали анкеты всем крупным игрокам с номерным фондом

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

Фокус – Москва и столичный регион

более 1000 номеров, чьи отели работают на нашем рынке. *В рейтинг вошли только те компании, которые заполнили нашу анкету или разместили информацию о номерном фонде и отелях на своем сайте.*

Крупнейшие отельные сети России. Рейтинг Forbes

1. Azimut Hotels. Гостиницы: 63, Номера: 11 000, Регионы: 30

Знаковые объекты*: Azimut Сити Отель Смоленская Москва, Azimut Сити Отель Санкт-Петербург, Azimut Парк Отель Переславль, Azimut Сити Отель Мурманск, Azimut Сити Отель Тула, Azimut Здоровье Долина Нарзанов Кисловодск.

Один из участников рейтинга крупнейших российских рантье журнала Forbes Александр Клячин начал создание международной гостиничной сети Azimut с покупки первого отеля в Самаре в 2004 году. В том же году он приобрел гостиницы в Костроме и Уфе. В 2014 году Клячин купил, а в 2018-м открыл после реконструкции гостиницу «Белград» рядом со зданием МИДа в Москве. Сейчас в сеть входят городские и загородные отели под брендом Azimut, санатории «Azimut Здоровье», отель Metropol в Москве и Metropol Гранд Отель в Геленджике. Доход от сдачи номеров в 2023 году достиг 23 млрд рублей.

* Большинство знаковых объектов выбрали сами гостиничные сети, некоторые указаны по выбору редакции из списка, представленного на официальном сайте сети.

2. Cosmos Hotel Group. Гостиницы: 37. Номера: 10 000. Регионы: 18

Знаковые объекты: Cosmos Collection Izumrudny Les, Cosmos Collection Altay Resort, Cosmos Selection Saint-Petersburg Italyanskaya, Cosmos Selection Saint-Petersburg Nevsky Royal Hotel, Cosmos Omsk Hotel, Cosmos Moscow VDNH Hotel.

Cosmos Hotel Group — дочерняя компания АФК «Системы» и крупный гостиничный оператор, бренд был создан в 2018 году. В 2023 году в результате сделки с норвежской компанией Wenaas Hotel Russia оператор приобрел шесть отелей в Петербурге и два в Москве, по одному отелю в Мурманске и Екатеринбурге. Сумма сделки составила €200 млн. Компания управляет 34 объектами — от трехзвездочных городских смарт-отелей до люксовых курортов. До конца 2024 года запланировано открытие еще трех гостиниц в Москве и Сочи.

3. Radisson Hotel Group Гостиницы: 37. Номера: 9905. Регионы: 18

Знаковые объекты: Radisson Collection Paradise Resort & Spa, Sochi; Radisson Collection Hotel, Moscow; Radisson Resort, Zavidovo; Radisson Blu Olympiysky Hotel, Moscow; Radisson Blu Leninsky Prospect Hotel, Moscow.

В 2023 году сеть Radisson побила собственный рекорд по открытию новых отелей в мире — введено более 30 000 номеров. В России компания приостановила развитие в марте 2022 года, но продолжает открывать объекты, запланированные ранее. В 2023-м начал работать отель Radisson Blu Leninsky Prospect Hotel в Москве. В 2024 году должны ввести в строй гостиницы в Перми и Великом Новгороде, рассказывала управляющий директор Radisson Hotel Group в России Виолетта Ромэро де Торрэс. Доход от сдачи номеров в 2023 году составил 16,1 млрд рублей.

4. Группа Accor. Гостиницы: 56. Номера: 9600. Регионы: 23

Знаковые объекты: Mövenpick Москва Таганская, Swissôtel Resort Сочи Камелия, Pullman Сочи Центр, Mercure Арбат Москва, Mercure Калининград, Novotel Владивосток, Ibis Styles Челябинск.

Accor была основана в 1967 году, тогда Поль Дюбруль и Жерар Пелиссон создали компанию SIEH и открыли во французском Лилле первый Novotel на 62

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

Фокус – Москва и столичный регион

номера. Сейчас это крупнейшая гостиничная группа Европы. Под 45 брендами Ассор работает более 5500 отелей в диапазоне от эконом до люксового сегмента более чем в 110 странах. В 2023 году гендиректор компании Себастьян Базен заявил, что Ассор не собирается покидать российский рынок, если более строгие санкции не вынудят это сделать.

5. Amaks Hotels & Resorts. Гостиницы: 27. Номера: 7170. Регионы: 23

Знаковые объекты: «Амакс Сити-отель», Красноярск; «Амакс Сафар-отель», Казань; «Амакс Золотое кольцо», Владимир.

Amaks Hotels & Resorts основана в 2002 году, ее владельцы — пермские предприниматели Валерий Гараев, Дмитрий Златкин и Александр Аспидов. Сейчас это одна из крупнейших гостинично-курортных сетей, в нее входят трех- и четырехзвездочные объекты, в том числе городские отели, санатории, бальнеологические здравницы. Сеть расширяется: например, в 2022 году компания приобрела базу отдыха «Остров сокровищ» под Екатеринбургом, она будет перестроена в санаторий, в котором займутся водолечением.

6. Mantera Hotels. Гостиницы: 15. Номера: 6500. Регионы: 2

Знаковые объекты: Rixos Красная Поляна, Marriott Красная Поляна, «Сочи Парк Отель», отель-замок «Богатырь», Mantera Resort & Congress.

Группу компаний «Мантера» создала семья экс-губернатора Краснодарского края Александра Ткачева в 2021 году. Зять Ткачева Роман Баталов занимает должность председателя совета директоров холдинга. В группу входят отели, работающие под разными брендами, курорты «Красная Поляна» и «Архыз», тематический парк развлечений «Сочи Парк», туроператор Mantera Travel, туристическая деревня Мандроги и другие объекты. В 2023 году выручка номерного фонда компании составила 8 млрд рублей.

7. Группа «Сафмар». Гостиницы: 10. Номера: 4 222. Регионы: 1

Знаковые объекты: «Сафмар Националь», «Сафмар Грандъ Москва», «Сафмар Аврора Люкс», «Сафмар Тверская Москва», «Сафмар Ленинградская Москва».

Отели группы «Сафмар», которую основал миллиардер Михаил Гуцериев, работают под управлением двух компаний — гостиничного холдинга «Сафмар Плаза» и «Корпорации А.Н.Д.». В портфеле оператора сразу 10 пятизвездочных гостиниц, в том числе знаменитый «Националь». В 2022 году после ухода иностранных брендов московские отели группы были переименованы — вместо Marriott и Hilton они теперь работают под брендом «Сафмар». Название это составлено из первых букв имен родителей Михаила Гуцериева.

8. Группа отелей «Легенда». Гостиницы: 22. Номера: 1682. Регионы: 7

Знаковые объекты: парк-отель «Бурдугуз», экокурорт «Гладенькая», курорт «Гора Соболиная».

Группа «Легенда», дочерняя компания En+ Group, которую основал Олег Дерипаска, была создана в конце 2022 года. В группу входят 22 объекта от Москвы до Южно-Сахалинска, в том числе парк-отель «Бурдугуз» на берегу Ангары, курорт «Гора Соболиная» в Байкальске, «Legenda Аэро Отель» в Красноярске, гостиница «Волна» в Нижнем Новгороде. Более 50 проектов находятся в стадии девелопмента. Основной регион, в котором работает компания, — Сибирский федеральный округ. Доход от сдачи номеров в 2023 году составил 2,9 млрд рублей

9. Alean Collection. Гостиницы: 5. Номера: 1629. Регионы: 1

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

Фокус – Москва и столичный регион

Знаковые отели: Alean Family Doville, Alean Family Riviera, Alean Family Sputnik.

Предприниматель Андрей Уманский начал создание гостиничной компании в 2003 году — тогда в Анапе открылся «Ривьера-клуб. Отель & SPA» в новом для российских курортов формате «все включено». С 2015 по 2017 год в сети появились новые объекты в Анапе, Геленджике и Сочи. В 2018-м они объединились под брендом Alean Family и начали работу по системе «ультра все включено». С 2022 года компания называется Alean Collection, в сети работает пять гостиниц с медицинской и SPA-инфраструктурой.

10. Сеть отелей Marton. Гостиницы: 38. Номера: 1500. Регионы: 7

Знаковые объекты: Marton Palace Краснодар, Marton Palace Калининград, Marton Boutique & Spa Краснодар.

Владелец сети отелей Marton — предприниматель Андрей Марченко. Строить бизнес он начал еще в 1990-х, открыв сауну и небольшую гостиницу с почасовой оплатой в Краснодаре. Теперь в сети более 50 отелей эконом и бизнес-класса в категории от двух до четырех звезд. Они работают в семи городах России: Краснодаре, Волгограде, Ростове-на-Дону, Воронеже, Калининграде, Нижнем Новгороде и Москве.

<https://www.forbes.ru/biznes/509697-krupnejsie-otel-nye-seti-rossii-rejting-forbes-2024?image=484623>

Гостиницы недосчитались горничных. С чем связан дефицит персонала в отелях

В гостиницах некому работать. Число вакансий в сфере гостеприимства выросло почти на 60%. И это только за первый квартал 2024 года, сообщили “Ъ FM” в компании hh.ru. Сейчас на площадке висит порядка 10 тыс. предложений, а есть еще и другие платформы. Ищут всех — от операторов колл-центров до менеджеров. Чтобы не сорвать сезон летних отпусков, гостиницы готовы брать персонал без опыта. Почему россияне не идут работать в гостиницы и отели? И кто будет обслуживать круглогодичные туристические кластеры, которые строятся в стране? Выясняла Аэлита Курмукова.

От кадрового голода индустрия гостеприимства не оправилась еще со времен COVID-19. Если в цифрах, то до пандемии в гостинице работали, к примеру, 200 человек, пришлось уволить 100, а вернуть смогли лишь половину. Остальные нашли себя в других сферах. Сейчас, когда резко вырос внутренний туризм, нехватка персонала ощущается острее. Только вот брать его неоткуда. И это при том, что специалистов для отрасли готовят более 200 российских вузов и 300 колледжей. Но большинство программ не отвечает запросам рынка, подчеркивает управляющий партнер Ivashkevich Hospitality Станислав Ивашкевич:

С чем связан дефицит персонала в отелях

«Ни один вуз не готовит прикладного менеджера к гостиницам. Есть пара гостиничных курсов — у РУДН, по-моему, есть, у РЭУ им. Г. В. Плеханова, Российской международной академии туризма. Но гостиница — это не туризм, а хозяйственно-бытовая деятельность. Нам нужно учить горничных, поваров, сотрудников ресепшн и официантов. Поэтому нам проще взять хорошего человека, у которого есть английский язык и его вырастить».

В сфере гостеприимства сейчас не больше 30% персонала с профильным образованием, добавляет Ивашкевич, и даже хантинг не решает проблему: «Если в

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

Фокус – Москва и столичный регион

Сочи, Москве и Санкт-Петербурге мы еще можем друг у друга утащить сотрудников, и мы еще как-то выживаем, то, конечно, новые территории невозможно развивать.

Сложно представить, что завтра в Якутии, на Камчатке или где-то на Сахалине, открывая отель на 100 номеров, у нас будут стоять в очереди 100 профессиональных сотрудников с опытом работы, системой управления, английским языком».

К 2030-му Россия планирует построить 10 всесезонных курортов. На нацпроект по туризму «Пять морей» правительство планирует выделить 300 млрд руб., а еще 1,5 млрд руб. якобы вложат инвесторы. Но кто же там будет работать? Этот вопрос придется решать не только бизнесу, но и власти. Хотя предприниматели закладывают статью расходов на обучение и размещение персонала, замечает эксперт гостиничного рынка, экс-замглавы Ростуризма Елена Лысенкова:

«Если посмотреть бизнес-планы большей части инвестиционных проектов, все инвесторы включают программы по привлечению персонала, отдельную программу по повышению качества персонала, прохождение тренингов, подготовки.

История не в том, что плохо или некачественно учат, а в том, что некого учить. Для этого просто нужны люди, готовые работать в отрасли».

А нет этих людей, потому что оклады в отрасли не устраивают, хотя они заметно выросли за последний год. Средняя зарплата горничной — 50 тыс. руб., но это в городах-миллионерах, да и то не везде. Отели все чаще решают вопрос недокомплекта, предлагая совмещение действующим сотрудникам. Только сервис от этого не становится лучше, подчеркивает вице-президент Ассоциации туроператоров России Сергей Ромашкин:

Какие временные сотрудники востребованы на рынке

«В отелях убираются в номерах реже, чем хотелось бы туристам, или реже, чем требуют нормативы. Можем переговорить с руководством отеля, которое скажет, что набрать людей к сезону не успели. Мне попадалась статистика Сбербанка, который поместил уровень зарплат в гостиничном бизнесе на 46-е место из 50 анализируемых отраслей.

Давайте сделаем зарплаты, входящие в топ-10, и тогда люди к нам потянутся».

Зарплаты на персонал съедают до половины бюджета гостиничного бизнеса, добавляет Ромашкин. И даже незначительное повышение окладов в отрасли уже сказалось на расходах туристов. По данным сервисов бронирования МТС Travel и Bronevik.com, средний чек размещение в российских отелях за год вырос на 20%.

<https://www.kommersant.ru/doc/6634283>

Авито выходит на рынок онлайн-бронирования отелей

Авито выходит на рынок онлайн-бронирования отелей и запускает сервис «Авито Путешествия». В приложении и на сайте появился новый раздел «Авито Путешествия», в котором можно будет забронировать все виды размещения по стране для краткосрочного проживания: сейчас пользователям доступны квартиры и загородная недвижимость, а с сентября 2024 года добавятся номера в отелях. Пользователи сервиса смогут получать кэшбек бонусами, пользоваться рассрочкой и специальными предложениями от партнеров, а арендодателям станет доступен расширенный инструментарий по управлению объектами.

Бренд «Авито Путешествия» будет развиваться на базе сервиса краткосрочной аренды «Авито Недвижимости». Направление Путешествий станет одним из приоритетов в стратегии развития компании и позволит укрепить лидерство

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

Фокус – Москва и столичный регион

«Авито» на рынке внутреннего туризма в России. Новый раздел стал доступен для пользователей с 8 апреля.

На первом этапе команда сервиса «Авито Путешествия» перезапустит программу лояльности, в рамках которой пользователи смогут получать кешбэк бонусами — до 15% от стоимости брони (1 бонус = 1 рубль). Ими в течение 180 дней можно покрыть до 10% от суммы будущих бронирований, либо потратить их на оплату доставки «Авито» или услуг продвижения и размещения на платформе. В компании уверены, что развитие программы лояльности позволит увеличить количество повторных бронирований.

С осени 2024 года число доступных объектов размещения на Авито Путешествия значительно увеличится — к самому большому выбору частного жилья добавится возможность забронировать номер в отелях по всей России.

Преимуществом сервиса станет возможность для клиентов «Авито Путешествия» оформить рассрочку на бронирование жилья и воспользоваться специальными предложениями от компаний-партнеров: банков, авиакомпаний и др.

«На протяжении нескольких лет «Авито» уверенно растёт в сегменте краткосрочной аренды квартир и загородных объектов. Это вызов для нас и всей индустрии. Сегодня каждый день более 1 млн человек ищет посуточное жилье на «Авито». Поэтому мы сделали большой фокус на безопасность совершения сделки — все объекты на нашей платформе переведены на онлайн-бронирование с гарантией для обеих сторон. Сегодня на платформе представлено около 250 тысяч объектов недвижимости для краткосрочного проживания. И благодаря появлению в бронировании отелей, запуску новой программы лояльности и горящим предложениям от арендодателей мы гарантируем пользователям разнообразие и безопасный формат бронирования, выгодный подход к путешествиям», — комментирует Артем Кромочкин, руководитель направления «Авито Путешествия».

Вместе с расширением предложения и перезапуском программы лояльности для гостей сервис «Авито Путешествия» планирует сфокусироваться на росте показателей посещаемости: привлекать пользователей к размещенным на платформе объектам с помощью большого количества точек входа в приложении «Авито», бонусов по программе лояльности и инвестировать в широкую маркетинговую кампанию.

Продуктовая команда сервиса «Авито Путешествия» продолжит развивать инструменты для работы арендодателей, которые позволяют удобно и прозрачно вести бизнес. Например, новое продвижение объектов — когда владельцы и управляющие не платят за услугу заранее, а оплачивают дополнительный процент комиссии только в случае, когда гость забронировал жилье.

«Мы продолжим работать над тем, чтобы бизнес с «Авито» становился для владельцев и управляющих объектами еще более выгодным. Система отзывов на гостей, страхование имущества на время проживания путешественников, круглосуточная поддержка и другие меры направлены на улучшение опыта взаимодействия владельцев недвижимости с платформой. Сегодня нам доверяют более 177 тысяч арендодателей. И такой подход с фокусом на интересы наших партнеров позволяет стремительно наращивать предложение, которое по сравнению с мартом прошлого года в сегменте посуточной аренды квартир выросло на 38%, а в сегменте домов — на 57%», — говорит Артем Кромочкин.

«Путешествия — неотъемлемая часть жизни многих людей. И в путешествии самое главное — это понятные и прозрачные правила и безопасность. Возможность бронировать отели от Авито ожидали давно, и с их появлением, наконец, на рынке начнется большая драка за лидерство. Преимущество Авито заключается в знании своего клиента не тотальном и не абсолютном, но очень глубоком. Все пользователи

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

Фокус – Москва и столичный регион

на площадке имеют свой рейтинг и репутацию, которая складывается из взаимодействия с другими пользователями Авито, и не обязательно связана со сдачей или арендой жилья. Это позволит обеспечить максимальную безопасность бронирования для обеих сторон», — комментирует Эльдар Муртазин, ведущий аналитик Mobile Research Group.

«Долгое время безоговорочным лидером российского рынка бронирования отелей был booking.com и после его ухода из России на рынке произошли серьезные структурные изменения и уровень концентрации существенно снизился. Сейчас на рынке существует значительный потенциал для появления новых игроков, особенно уже имеющих сильные позиции в смежных сегментах рынков и входящих в состав экосистем. Ключевые компоненты для успеха новой вертикали у Авито есть: это лидирующие позиции на рынке бронирования жилья, огромная клиентская база, удобный набор сервисов от рассрочки до элементов кэшбека, а также удобная платформа для самих объектов гостиничного бизнеса. Поэтому позиции для старта очень сильные, и, я думаю, что уже в следующем году, сервис «Авито Путешествия» станет одним из лидеров рынка», — рассуждает Михаил Бурмистров, генеральный директор Infoline-аналитика.

«Рынок путешествий с каждым днем становится все более конкурентным. За последний год–два на него вышло огромное количество компаний. Выход «Авито» на этот рынок сделает его ещё более серьезным. На сегодняшний день основными факторами, влияющими на успех, по данным TelecomDaily, является качественный номерной фонд, удобство бронирования, а больше всего — Cashback. Если компания сможет построить качественную систему лояльности, которая будет включать и другие направления, то это может привести к хорошим результатам», — комментирует Денис Кусков, генеральный директор информационно-аналитического агентства TelecomDaily.

«На сегодняшний момент Авито Недвижимость является крупнейшим сервисом посуточной аренды частного жилья для путешественников. Авито заметно опережает в этом сегменте всех ближайших конкурентов. Некоторый шанс на опережение Авито был у Booking и Airbnb, но сейчас они уже не актуальны для нашего рынка. Если Авито сможет подключить к себе гостиницы, гостевые дома, то есть то, что не раздается традиционно через доски объявлений, то имеет все шансы на лидерство», — добавляет Федор Вирин, партнер аналитической компании Data Insight.

«Развитие сферы онлайн-бронирования отелей — это шаг к улучшению доступности и удобства услуг для клиентов. Повышение конкуренции в этой области способствует разнообразию предложений и повышению качества сервиса. Важно при этом учитывать интересы и потребности всех участников рынка, чтобы создать благоприятную среду для всех», — комментирует Илья Бузункин, основатель УК «Добрые руки» и Rent Club.

«Платформа «Авито Недвижимость» успешно занимает лидирующие позиции на рынке краткосрочной аренды недвижимости, привлекая множество клиентов. Запуск онлайн-бронирования отелей является хорошей идеей, так как рынку для развития всегда необходимо появление новых инструментов. При этом важно обратить внимание на создание удобных экстранетов для отелей, чтобы обеспечить эффективное функционирование и привлекательность услуги», — сообщает Алексей Банкин, основатель компании FatHome24 и АСА.

<https://www.forbes.ru/novosti-kompaniy/509906-avito-delaet-stavku-na-putesestvia>

«Переносить гостиничный опыт центральной России в регионы-нелогично»

Несмотря на то, что магистральные тренды в сегменте гостеприимства России «накрывают» всю страну, каждый регион, в силу своего географического расположения, особенностей климата, сложившегося контекста, имеет свои особенности. И особенности эти, самым прямым образом отпечатываются на работе отельеров в той или иной локации.

В этой связи интересно узнать о «перекрестном» опыте отельеров. Как скажем в случае с *Оксаной Градовой, владелицей компании Gradova Group Hotels и генеральным директором отеля Moscow Krasnoselskaya 4**, так как в ее ведении находится отель как в Москве, так и на Байкале.

«В каждом регионе свои проблемы и свои истории. Но имеются и общие проблемы – текучка персонала и сильная зависимость спроса от событий в стране и мире», - подчеркнула Оксана Градова в интервью постоянному автору Hotelier.pro Павлу Баскакову.

Вот что еще рассказала генеральный директор порталу Hotelier.pro.

Павел Баскаков: Оксана, в Москве и на Байкале у вас совсем разные продукты. Они диаметрально противоположные?

Оксана Градова: Можно и так сказать. «Байкальская резиденция» - один из самых дорогих отелей России. Это закрытая частная резиденция, она сдается гостям только целиков. Напротив, в Москве у нас бизнес-отель категории 4*, работающий в своем деловом окружении.

Павел Баскаков: В чем специфика текущего момента на рынке гостеприимства Москвы?

Оксана Градова: Сейчас все меняется каждый день. От любой ситуации, от любого события сильно зависит глубина бронирования и вообще брони. Из-за последних трагических событий у нас сразу, резко, на следующий же день, пошло много отмен бронирований. А до того, перед выборами Президента тоже было затишье в спросе. После выборов, наоборот - сразу в понедельник был огромный пикап. В Москве сегодня все меняется ежедневно под влиянием событий. Впрочем, на Байкале та же история. Мы очень зависим от новостей в нашей стране и мире. Из-за чего, бывает, за день по 2-3 раза меняем стоимость номеров. Ревеню-менеджмент работает по полной программе.

Павел Баскаков: А что можно сказать про положение дел в индустрии гостеприимства на Байкале?

Оксана Градова: Наш продукт на Байкале уникальный и дорогой сам по себе. Но при этом сильно подорожала логистика - билеты, трансфер. Глубина бронирования сегодня на Байкале незначительная. Если раньше люди реально бронировали Байкал за полгода, за несколько месяцев, то сегодня гости стали спрашивать, а можно мы приедем через неделю, через две. Тенденция очень сильно поменялась.

При этом гости прибывают на 4-5 дня. На долго никто не едет. Отели на юге Байкала уровня 4* тоже страдают. Была история, что отели там сильно подняли цены в надежде на то, что поедут китайцы, но китайцы не поехали, а для россиян цены оказались чересчур высокими. В итоге было очень сильное проседание загрузки. Конечно, себестоимость растет с каждым днем и понятно, что внутренний турпродукт не может быть дешевым, особенно на отдаленных локациях.

Павел Баскаков: Нужны ли вашим отелям программы лояльности?

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

Фокус – Москва и столичный регион

Оксана Градова: В Москве мы оставили программу лояльности, которая была у Hilton. Мы сохранили все статусы гостей в ней и создали свою программу лояльности. Сейчас, когда люди бронируют или приезжают к нам со статусами Marriott, Hyatt, Hilton, мы их принимаем по тем статусам, которые у них в этих программах. При этом в TravelLine у нас сейчас прописана своя программа лояльности.

Программа лояльности нужна. Гостям всегда приятно получать комплименты.

А вот на Байкале в никакой такой программ необходимости нет. В силу определенного статуса гостя и статуса цены за объект, гостю не нужна лояльность в плане скидок, потому что он может позволить себе объявленную ему высокую цену. Тут важнее персонализация, дополнительный VIP-сервис, как, например, в аэропорту.

Павел Баскаков: Сотрудников мотивирует руководитель. А кто может мотивировать лидера, руководителя?

Оксана Градова: Никто не может мотивировать лидера. Только он сам может себя мотивировать. Его мотивация - уровень жизни, т.е. его доход. Конечно, есть еще и личная, социальная мотивация - хочется что-то доказать себе, оставить след в истории. Например, я не хочу строить просто объекты, я хочу строить только особенные объекты.

Павел Баскаков: Президент России считает, что в ближайшие годы ситуация с кадрами в России не изменится. По его мнению, для решения проблемы бизнес должен повышать производительность труда, снижать количество работающих на тех участках, где это возможно. Возможно ли поднять производительность линейного персонала?

Оксана Градова: Так считают все. В ближайшие годы ситуация с кадрами в России в лучшую сторону не изменится. Не хватает линейного персонала. События, как недавнее, оставляет след в работе каждой компании на разных уровнях. Когда происходит что-то глобальное, это касается абсолютно всех.

На Байкале очень много мужчин ушло с мобилизацией, поэтому очень трудно найти разнорабочих. Горничных я заказывала из Новокузнецка. Мы стали взаимодействовать с колледжами, вузами по всей стране, не важно, где они находятся. Остаться без персонала - такое мы не можем себе позволить.

Я думаю, ближайшие лет 20 нас ждет очень тяжелая ситуация с кадрами. Каждый день я начинаю с того, что спрашиваю у сотрудников, как у них дела. Поднять производительность труда помогают деньги и правильно настроенный KPI.

Павел Баскаков: Если горничная, скажем, будет убирать номер не 40 минут, а 20, то она и оплату запросит больше...

Оксана Градова: В таком случае она будет убирать хуже. Нет, экономить на линейном персонале нельзя. Но персонал должен четко понимать, за что он работает, как действует система бонусов.

Прозрачность, четкость, вознаграждение от конкретного результата - вот наш путь.

<https://hotelier.pro/interviews/item/perenosit-opyt-tsentralnoy-rossii-na-regiony-nelogichno-intervyu-s-oksanoy-gradovoy-generalnym-direktorom-otelya-moscow-krasnoselskaya-4/>

Cosmos Adler Hotel 4* готовится к открытию в Сочи

Cosmos Hotel Group порадует туристов новым отелем в Сочи. В 200 метрах от железнодорожного вокзала Адлера откроется Cosmos Adler Hotel 4*, который предложит 98 номеров и 196 мест для размещения.

В нескольких минутах ходьбы от отеля находится пляж, а на территории гостиницы – подогреваемый сезонный бассейн, фитнес-зал и ресторан. Забронировать номер можно будет с 25 апреля.

Более 40 новых гостиниц и отелей заработают до конца 2024 года на курортах Краснодарского края, что позволит увеличить номерной фонд еще более чем на 2,5 тыс. номеров.

<https://hoteliernews.ru/cosmos-adler-hotel-4-gotovitsya-k-otkrytiyu-v-sochi>

4. Юридический практикум для отельеров и вопросы безопасности

РСТ: а какие уважительные причины отмены невозвратного тарифа?

В законопроекте о введении невозвратных тарифов в гостиницах необходимо указать обстоятельства, которые станут уважительной причиной для отмены такого бронирования - считают в Российском союзе туриндустрии (РСТ).

На заседании комитета РСТ по гостиничной деятельности 9 апреля обсудили, что болезни, природные катаклизмы и задержки авиарейсов следует внести в законопроект. Такие обстоятельства станут уважительными причинами для отмены бронирования и возврата гостю средств за номер, оплаченный по невозвратному тарифу.

<https://hotelier.pro/press/item/vozvrat-po-nevozvratnomu/>

Отели обяжут создать условия для инвалидов

Отели и гостиницы будут обязаны создавать условия для отдыха людей с инвалидностью, включая специальную инфраструктуру и сопровождающий персонал. Это предложение было подготовлено главами комитетов по молодежной политике и туризму от фракции «Единая Россия» и «Новые люди» соответственно, а также другими депутатами.

Цель этого законопроекта – реализация Стратегии развития туризма в РФ до 2035 года и обеспечение доступности туристского продукта для людей с ограниченными возможностями, а также создание условий для их беспрепятственного доступа к объектам.

Авторы инициативы считают, что улучшение доступности таких услуг повысит качество жизни людей с инвалидностью, увеличит возможности для их реабилитации и интеграции в общественную жизнь. Это также будет способствовать развитию сферы туризма и увеличению спроса на туристические услуги.

Законопроект определит основные гарантии для туристов с инвалидностью, включая обеспечение беспрепятственного доступа к отелям и гостиницам, получение необходимого сопровождения и помощи, а также появление адаптированных систем навигации и информационных сервисов. Кроме того, туристические услуги для людей с ограниченными возможностями будут предоставляться обученным персоналом.

<https://hoteliernews.ru/oteli-obyazhut-sozdat-usloviya-dlya-invalidov>

Первая помощь в отеле: от состава аптечки до действий сотрудников

Если гость травмировался или ему стало плохо, важно оказать первую помощь: сделать перевязку, остановить кровотечение, восстановить дыхание. Разберёмся, как спасти жизнь и не превысить полномочия: что должно быть в аптечке отеля, когда вызывать скорую и как помочь пострадавшему продержаться до приезда врачей.

Что такое первая помощь и кто обязан её оказывать

Прежде всего нужно различать понятия первой и доврачебной помощи. Первая помощь — это довольно простые мероприятия, которые помогают сохранить жизнь пострадавшего. Например, извлечь тонущего из воды, повернуть голову

человека на бок при рвоте и судорогах, обеспечить доступ свежего воздуха при удушье, вовремя вызвать бригаду скорой помощи и так далее.

«Оказывать первую помощь может человек без медицинского образования, в идеале — любой сотрудник отеля. При этом желательно, чтобы сотрудники прошли специальный инструктаж и обладали хотя бы минимальными навыками. Организовать такое обучение обязан работодатель.

Доврачебную помощь оказывают только медицинские работники, так как это уже манипуляции, которые требуют специальной подготовки».

В федеральном законе «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» от 21.11.2011 № 323-ФЗ написано, что первую помощь могут оказывать люди, имеющие специальную подготовку, в том числе сотрудники МЧС, пожарной охраны, МВД и военнослужащие. Если они не сделают этого — то будут отвечать перед законом. Любой другой человек должен вызвать скорую, а также может оказать первую помощь, если у него есть знания и навыки.

Статья № 219 Трудового кодекса РФ говорит о том, что оказание первой помощи — это одно из мероприятий по охране труда. Это значит, что работники сферы гостеприимства должны учиться делать искусственное дыхание, перевязки и многое другое.

В профессиональном стандарте «Работник по приёму и размещению гостей» написано, что сотрудник должен уметь «оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях». Иногда работодатели также прописывают особый пункт в должностных инструкциях, например: «Администратор гостиницы должен знать, где находится аптечка; уметь оказать первую помощь при несчастном случае».

«Ни в коем случае нельзя оставлять пострадавшего в опасности — это серьёзное правонарушение, ответственность за которое прописана в статье 125 Уголовного кодекса РФ.

В любом сомнительном случае стоит трактовать ситуацию в пользу наихудшего варианта и вызывать скорую помощь. При этом нельзя применять лекарственные препараты из собственной аптечки, а также выполнять сложные действия, если не обладаете достаточной компетенцией. Не уверен — не рискуй!»

Что может случиться

С человеком может произойти разное: от банального пореза до инфаркта. Вот лишь несколько историй, когда гостям отелей потребовалась первая помощь:

В Калининграде ребёнок упал в бассейн, пока родители переносили вещи при выезде из отеля. Отдыхающие заметили мальчика, когда он лежал на дне, вытащили и помогли реанимировать.

В хостеле в Перми, который находился на цокольном этаже, прорвало трубу отопления, и гостей ошпарило кипятком — несколько человек получили множественные термические ожоги.

Десятилетняя девочка повредила руку в гостинице Петербурга. Юная спортсменка занималась на беговой дорожке в зале, упала и зацепилась за тренажёр.

Мужчина отдыхал в санатории Эссентуков. Вышел из спального корпуса в резиновых шлёпанцах, поскользнулся на плитке и сломал руку.

«Чаще всего гости обращаются в медкабинет с просьбой измерить давление или воспользоваться тонометром. Наш санитарный врач помогает в этом. На ресепшне всегда есть аптечка, а сотрудники обязаны следить за её пополнением. В сложной ситуации вызываем скорую помощь.

Однажды наши гости собрали в горах дикие цветы, которые оказались ядовитыми, надышались ими и почувствовали себя неважно. Мы находимся в

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

Фокус – Москва и столичный регион

природном заповеднике — вокруг огромное количество растений, которые манят яркой и уникальной красотой. Но прикасаться к цветам, травам и ягодам не нужно: это может оказаться опасным».

Иногда гости не соблюдают правила техники безопасности, и тогда опасным для них становится бассейн или водоём — возникает угроза утопления. По статистике упоминаний в СМИ, чаще всего из гостиничных бассейнов спасают детей, которые остались без присмотра.

Бассейн в отеле: требования закона, нормативные документы и ответственность см. по ссылке: <https://travel.yandex.ru/pro/chto-govorit-zakon-obezopasnosti-basseynov-votelyah/>

Главные опасности, подстерегающие гостей курортных отелей у моря, — тепловой или солнечный удар, кишечное расстройство. В высокий сезон температура морской воды повышается до 26–28 °С, в ней размножаются болезнетворные микроорганизмы.

Должны ли быть врачи в отеле?

Закон не обязует отели держать в штате медицинский персонал. «Положение о классификации гостиниц», по которому медкабинет нужно было создавать в пятизвёздочных гостиницах, утратило силу с 1 января 2021 года.

Сейчас список обязательных медуслуг в отелях определяет обновлённое «Положение о классификации гостиниц» — документ, действующий до 31 декабря 2026 года. Нормы едины для отелей всех категорий: это вызов скорой помощи и пользование аптечкой.

При необходимости гостиница может получить медицинскую лицензию и открыть кабинет доврачебной помощи — это сделает её более привлекательной в глазах гостей.

«Получить медицинскую лицензию непросто. Понадобятся средства на организацию бизнес-процессов и подходящее помещение. При этом требования к оснащению и санитарно-эпидемиологическому состоянию помещения довольно строгие. Также нужно быть готовым к контролю Роспотребнадзора, Росздравнадзора и других проверяющих органов.

На мой взгляд, получение медицинской лицензии оправдано, если планируется более широкая медицинская деятельность, чем просто оказание доврачебной помощи. Если в отеле есть спа-комплекс, то медицинская лицензия позволит предлагать гостям услуги косметологии, остеопатии, физиотерапии. Например, концепция медиспа-отеля Mayurveda Kislovodsk построена на оказании медицинских и спа-услуг высокого уровня в условиях пятизвёздочного отеля. Медицина здесь — основное направление деятельности».

Аптечка в гостинице

У постояльцев и сотрудников круглосуточно должен быть доступ к аптечке. Однако в ней не должно быть ни градусника, ни тонометра, ни лекарств.

Что должно быть в аптечке: Современные аптечки для отелей комплектуют на основании Приказа Минздрава РФ от 15.12.2020 № 1331н. Именно в этом документе есть полный список всего, что нужно положить в аптечку: это перчатки, бинты, марля, пластыри и многое другое.

Не забудьте поместить в аптечку инструкцию по оказанию первой помощи, одобренную Минздравом. Когда у медицинских изделий закончится срок годности, обновите их — за этим должен следить инспектор по охране труда или лично руководитель отеля.

Аптечки, сформированные раньше 1 сентября 2021 года, можно использовать в гостинице до 31 августа 2025 года (при действующем сроке годности).

Можно ли давать гостям лекарства

Сотрудники отеля без медицинского образования и лицензии не имеют права выдавать медикаменты, термометры или делать инъекции. В аптечке ничего из вышеперечисленного также быть не должно.

Пример: Горничная посочувствовала гостю и дала ему таблетку от головной или зубной боли. У гостя началась аллергическая реакция вплоть до отёка Квинке (опасное для жизни состояние). Когда постоялец поправился, он подал на отель в суд и потребовал компенсацию за ущерб здоровью.

Установите правило: никаких таблеток из личных сумочек сотрудников. Даже если гость умоляет, раздражается или угрожает негативными отзывами. Посочувствуйте постояльцу и предложите соединить с аптекой, которая доставляет лекарства 24 часа в сутки, или подскажите адрес ближайшей.

«Наши гости в Radisson Hotel, Rosa Khutor & Park Inn by Radisson Rosa Khutor регулярно просят дать им обезболивающие лекарства. Однако отель не имеет права предлагать таблетки, инъекции и иные препараты. Если нужно, мы помогаем приобрести или доставить лекарства из аптеки.

Однажды у нашего гостя закончилось средство от астмы, а в ближайших аптеках его не оказалось. Дежурный менеджер сел в личный автомобиль и поехал искать лекарство. Нашёл за 40 км от отеля. Гость был напуган, но когда он получил свой препарат, приятно удивился сервису и скорости реакции персонала. Этот случай — наш повод для гордости за коллег и команду в целом».

Где хранить аптечку

В законах не прописано, сколько аптечек должно быть в гостинице. Важно, чтобы сотрудники и гости знали, где их искать. В проекте нового приказа Минтруда аптечку рекомендуют обозначать на плане эвакуации и маркировать знаком «белый крест на зелёном фоне». Планируется, что закон вступит в силу с 1 марта 2025 года, но применять новшество можно уже сейчас.

Если проверка обнаружит, что доступ к аптечке ограничен, в ней найдут просроченные перевязочные материалы или лекарства — ответственных оштрафуют по статье 5.27.1 КоАП РФ.

Когда вызывать скорую помощь

Если жизни постояльца не угрожает опасность (болит зуб или незначительно поднялось давление), помогите ему записаться к врачу, а также посоветуйте ближайшую аптеку. Если нужна перевязка — воспользуйтесь аптечкой.

Скорую помощь нужно вызывать, если вас просит об этом гость или вы подозреваете, что его жизнь под угрозой. Вот несколько распространённых ситуаций:

- у женщины начинаются роды;
- постоялец упал в обморок, не двигается или его дыхание затруднено;
- серьёзно травмировался: вывих, перелом, кровотечение;
- получил термический или химический ожог;
- страдает от боли в животе или спине;
- жалуется на высокую температуру, рвоту, судороги.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Если жизни и здоровью гостя угрожает опасность, нужно следовать классическому алгоритму:

Как действовать, если гостю стало плохо

- 01 Горничная или другой работник отеля сообщает о несчастном случае или плохом самочувствии гостя администратору
- 02 Администратор вызывает скорую помощь (неотложку) по телефонам: 103, 112
- 03 Персонал оказывает гостю первую помощь по схеме Минздрава
- 04 Сотрудники используют только медицинские средства из аптечки, не прибегая к другим лекарственным препаратам
- 05 Гостя передают врачам скорой помощи

«Если гость жалуется на обострение хронической болезни, то алгоритм действий будет зависеть от тяжести состояния.

Если на субъективный взгляд сотрудника жизнь гостя в опасности (например, удушье, кровотечение, потеря сознания) — нужно оказать первую помощь и вызвать бригаду скорой помощи.

Если же таких признаков нет, а состояние гостя не вызывает опасений — следует помочь ему как можно скорее получить амбулаторную консультацию врача в поликлинике, медицинском центре, консультативном отделении больницы».

Если гость заразился инфекционным заболеванием и опасен для других постояльцев, его нужно госпитализировать или изолировать в номере. Это требование закона «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 № 52-ФЗ. Действия администратора и директора в таких случаях описаны в методических указаниях Роспотребнадзора.

«Если гость жалуется на кишечное расстройство — это тревожный симптом. Нужно обязательно вызвать скорую помощь и ориентироваться на инструкции медработников.

Также сотрудник отеля обязан по цепочке передать информацию генеральному менеджеру/управляющему, а тот — в местное управление Роспотребнадзора. Если выявят нескольких случаев кишечной инфекции или отравления гостей в отеле — понадобится санитарно-эпидемиологическое расследование и противоэпидемические меры».

Что сообщить диспетчеру

Вызывая скорую помощь, администратор должен назвать:

- Фамилию, имя и отчество гостя, а также дату его рождения. Уточнить данные можно по базе бронирования.
- Жалобы: острая боль в животе, кровотечение и так далее. В сознании ли человек, прощупывается ли пульс, есть ли дыхание.
- Название и точный адрес гостиницы, нюансы проезда.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Когда придет скорая помощь, встретьте врачей и, не теряя времени, проводите их к пострадавшему.

Неотложка в отеле

Если гостю нужна госпитализация, но он не может ходить, организуйте двоих сотрудников, которые помогут медикам переложить человека на носилки и спустить по лестнице в отсутствие лифта. Уточните у врачей адрес больницы, в которую госпитализируют постояльца, — эти данные пригодятся для ответа на запросы от полиции и родственников.

Платно или бесплатно

В Постановлении «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 18.11.2020 № 1853 сказано: вызов скорой помощи и пользование аптечкой — это бесплатные услуги в гостиницах.

В период высокого сезона в Анапе, Сочи и других курортных городах нагрузка на неотложку серьёзная. Гостям, которые не хотят ждать, можно предложить позвонить в коммерческую скорую помощь. При этом отель оказывает услугу вызова также безвозмездно.

Пока бригада скорой помощи едет на вызов, сотрудники отеля могут помочь и спасти постояльцу жизнь. Иногда для этого нужно сделать элементарные вещи, например повернуть пострадавшего на бок. Как именно действовать, пока едет скорая, подробно объясняет Минздрав в учебном пособии «Первая помощь».

Где обучить персонал первой помощи

Опрос ВЦИОМ показывает, что 75% россиян умеют оказывать первую помощь. Краткий инструктаж проходят ещё на уроках ОБЖ, но навыки нужно обновлять.

«Чтобы сотрудники реагировали правильно и быстро, каждый должен чётко понимать, что сделать. Для этого нужно регулярно проводить тренинги на рабочих местах и более серьёзное обучение. Ну и, разумеется, правильно подобрать команду, которая разделяет ценности компании и подход к сервису»

Дополнительное практическое обучение персонала оказанию первой помощи в Radisson Hotel, Rosa Khutor & Park Inn by Radisson Rosa Khutor проходит раз в полгода — перед началом зимнего и летнего сезонов. Обучение проводят сертифицированные специалисты. Сотрудников обучают методам оказания первой помощи, в том числе использованию дефибриллятора. Участники получают документ о прохождении курса».

Если владелец гостиницы хочет провести дополнительное обучение для сотрудников, ему не нужно получать специальные разрешения, достаточно обратиться с запросом в один из лицензированных центров в Москве или регионах:

- МЧС России. Курс проводят инструкторы, которые готовят спасателей и сами неоднократно оказывали первую помощь пострадавшим.
- Российский Красный Крест. Есть базовый курс, «Сердечно-лёгочная реанимация» и «Первая помощь на рабочем месте». Слушатели получают сертификат международного образца.
- РНИМУ имени Н.И. Пирогова. Всё об оказании первой помощи при острых состояниях, несчастных случаях, отравлениях и ранениях.

«В состоянии паники даже опытные медики могут растеряться, что уж говорить о работниках отеля. Поэтому нужны понятные инструкции, знание нюансов психологической поддержки, а также развитие эмпатии и эмоционального интеллекта в целом».

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

Фокус – Москва и столичный регион

Тренинги можно проводить прямо в отеле. Важно, чтобы занятия были практически ориентированными.

Материал из журнала «Яндекс Путешествий о сфере гостеприимства» с участием Натальи Эдель, медицинского директора медиспа-отеля Mayurveda Kislovodsk 5*, Любви Рудных, генерального менеджера Radisson Hotel, Rosa Khutor 5* & Park Inn by Radisson Rosa Khutor 4*.

<https://travel.yandex.ru/pro/pervaya-pomoshch-v-otele-ot-sostava-aptechki-do-deystviy-sotrudnikov/>

Гостинично-Банковские разводки

В гостиницу прислали запрос на проживание группы. Но потребовали с гостиницы завести счет в Альфа банке, далее со слов коллеги приславшей это предупреждение и скриншот:

Re: Просьба выставить счет на оплату



От Торговый Дом СД Трейд за 2024-04-04 11:23

[✉ Подробности](#) [☰ Текст](#)

Добрый день ! Просим Вас предоставить реквизиты Альфа банка для оплаты счета и перевыставить счет. Нам клиент задерживает оплату и в данный момент можем провести платеж только кредитными средствами по кредитной линии с Альфы на альфу. Межбанк не можем провести , т.к. при межбанке на всю сумму кредитной линии будет дополнительно +10% годовых, т.е. договор станет дороже на 10% годовых, что очень дорого.

С уважением, ООО «Трейд»

В прошлую пятницу прилетела бронь на проживание двух гостей. Проживание с этой пятницы на 34 дня! Выставили счет. Вчера уточняем его судьбу - не оплачен.

Сегодня прилетает сообщение от контрагента. Дайте реквизиты банка Альфа и перевыставьте счёт с данными Альфы. Нам ещё не заплатили, потому мы можем только по внутрибанку на Альфу.

Если коротко:

Представители банка под видом гостя - пытается забронировать у вас номер на большой срок, но есть нюанс - счет он может оплатить только при наличии у вас счета в его банке (Альфа, ВТБ и т.д.). Вы не желая терять жирную бронь - открываете счет в названном банке, и фальшивый гость теряется. Таким образом банк увеличивает свой клиентский портфель.

Как подтвердили во всех чатах - это довольно часто используемая уловка, имейте ввиду

<https://t.me/wrkhotel/4193>

5. Новости гостиничного бизнеса за рубежом

Турецкие отельеры поднимают цены, прощупывая спрос

Турецкие отельеры поднимают цены не только для того, чтобы нивелировать рост расходов, но и понять спрос: какую степень подорожания он выдержит. Об этом сообщил генеральный директор компании «Русский Экспресс» Тарас Кобищанов на мероприятии Express Day, посвященном 28-летию туроператора. «Турецкие отельеры отмечают, что лира слабеет, растет себестоимость услуг, в связи с чем приходится поднимать цены, — пояснил эксперт.

И это повышение, по словам главы туроператора, вполне приемлемо — если рынок позволяет: «По моему мнению, турецкие отели пытаются нащупать верхнюю планку спроса. То есть, за какую цену их будут продолжать покупать в том объеме, который они сочтут оптимальным». По словам Тараса Кобищанова, можно предположить, что логика отельеров следующая: даже если гостиница заполнится не на 100%, а на 85-90%, но по более высокой цене, то получит большую прибыль.

В том числе поэтому в последние годы туры в ОАЭ летом дешевле, чем в Турцию. Турецкие отельеры подтверждают это наблюдение и то, что они вынуждены поднимать цены. Но подчеркивают, что пытаются привлечь россиян скидками, хотя бы на этапе раннего бронирования.

«Цены в рамках последней акции РБ были более конкурентоспособны, чем в прошлом году, что дало нам хорошую загрузку, — рассказала Profi.Travel директор по продажам в СНГ Rixos Hotels Анна Третьякова. — Не могу сказать, что стоимость номеров в турецких отелях и в Rixos в том числе понижалась, потому что мы должны сохранять паритет и удерживать тарифы на определенном уровне. Но мы старались во время раннего бронирования сделать предложения более конкурентоспособными».

Она признала существование конкуренции с ОАЭ, но подчеркнула, что в предыдущие годы она была более активной. «В прошлом году за счет повышения стоимости в отелях Турции гости выбирали отдых в ОАЭ в хороших пятизвездочных гостиницах по более привлекательным ценам, несмотря на жаркую погоду. Сейчас такого уже не происходит», — считает она.

«Учитывая ситуацию в стране, в обоих наших отелях цены повысились на 11%, — рассказала представитель сети Miramare Beach Hotels Ирана Мутлу. — Но я считаю, что это соответствует нынешней экономике». Она добавила, что на российском рынке у сети скидки больше, чем на европейском. Но действуют они во время раннего бронирования.

Торговый представитель на рынке СНГ Papillon Hotels Валерия Долгова пояснила, что в Турции не так сильно поменялись цены, но нужно учитывать, что большую роль играет курс евро в России: «Если в России он растет, кажется, что стоимость номеров увеличивается, хотя мы ее не меняем в евро. Если сравнить с прошлым годом, цены выросли, но не настолько, чтобы говорить: «Вау, как все поменялось»».

Валерия Долгова рассказала, что сеть продлила второй этап акции раннего бронирования. «Скидки у нас до сих пор действуют — до середины-конца апреля. Конечно, постепенно они уменьшаются, но на некоторые периоды остались и по 40%, — подчеркнула она. — Скоро мы перейдем уже к полноценным сезонным ценам».

Турагенты, в свою очередь, отмечают: дело не только в росте цен, но и в том, что покупательская способность россиян падает. Если говорить о тех, кто выбирает отдых премиум-класса, они могут и не обратить внимания на разницу — стоит тур 600 или 800 тыс. рублей. Средний класс, напротив, экономит. Например, туристы

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

Фокус – Москва и столичный регион

стали меньше бронировать туры на июль-август, предпочитая май, июнь и сентябрь, когда цены ниже. Отельные подтверждают, что в мае и августе цены совершенно разные, но, конечно, и в пик сезона гостиницы не пустуют.

«Мы видим, что платежеспособность изменилась, туристы выбирают отели, варианты размещения побюджетнее, — отметила Анна Третьякова. — Если мы говорим про нашу сеть, то раньше некоторые гости ездили преимущественно на виллы, а сейчас реже выбирают такие варианты».

https://profi.travel/news/59555/details?utm_source=profi_travel&utm_medium=email&utm_campaign=dailynewsletter_30528_120424

Двое суток в холле отеля в Дубае

Уже двое суток российские туристы находятся в фойе отеля Oaks Ibn Battuta Gate Dubai city 5*, сообщила Profi.Travel представитель турагентства. По ее словам, со вторника там застряли 17 россиян. Сегодня в первой половине дня почти всех расселили, но четыре человека до сих не имеют возможности получить номер или попасть в аэропорт.

«Две мамы и две дочки 15-16 лет уже двое суток находятся в фойе гостиницы, — сообщила сотрудница турфирмы. — Тех, кто был в аэропорту — и вывезли, и расселили, и покормили, и воду дали. Наши клиенты — заблокированы», — рассказали в турагентстве.

По словам агента, гиды им ничем помочь не могут. Уже две ночи туристы провели на диванах в холле. И если в первый день их обеспечивали хотя бы водой, то сейчас и это делать перестали. При этом вокруг ни магазинов, ни кафе. В аэропорт они попасть тоже не могут, дороги все еще закрыты. Единственное, что предложили в гостинице, — пообедать за дополнительную плату: в пересчете на российские деньги — за пять тысяч рублей на одного человека.

Profi.Travel направил запрос в отель Oaks Ibn Battuta Gate Dubai city, однако оперативно ответ получить не удалось.

В турагентствах рассказывают, что на сегодняшний день это не единичный случай: в ряде отелей остаются российские туристы, у которых нет ни ваучеров на заселение, ни информации о вылете в Россию. Как сообщил один из агентов, после публикации вопроса в профессиональном сообществе «Профи в тревел тут», его туристов перевезли в другой отель и заселили — после 17 часов ожидания в холле. Информации об обратном рейсе у них до сих пор нет, ее ожидают от туроператора.

Операторы планируют вывезти своих клиентов в течение ближайших дней, но более точные данные пока под вопросом.

По мнению юристов, туристам, стоит попытаться, если это возможно, обеспечить себе проживание за свой счет, а потом потребовать у туроператора возместить потраченные средства. Однако, получить, например, компенсацию морального вреда, скорее всего, не получится.

«Если приобретался комплекс услуг: по перевозке и размещению, то это турпродукт, и ответственность за него несет туроператор, — пояснила юрист Альянса туристических агентств Мария Чапиковская. — В таких ситуациях он должен позаботиться о том, чтобы эти услуги оказать, пусть и альтернативным образом. На время ожидания вылета предоставить отель и в дальнейшем вернуть в Россию».

Она пояснила, что если речь идет о задержке, тогда условия, предусмотренные законодательством, должна обеспечить авиакомпания. «Если мы говорим об отмене рейса, который приобретался в составе турпродукта, то обязанность по предоставлению приемлемых условий для ожидания обратного вылета и обеспечения самого вылета, возлагается на туроператора», — уточнила она.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Она напомнила, что большинство клиентов туроператоров сегодня размещены в гостиницах в ОАЭ. По словам Марии Чапиковской, даже в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, форс-мажора (а его признаки тут налицо), компании не освобождаются от необходимости исполнять обязательства, хотя с них и снимается ответственность за их неисполнение.

То есть, если туроператор не обеспечил размещение, и туристу пришлось оплачивать отель самому, то он имеет право требовать компенсации своих расходов. Также, например, за трансфер, если пришлось добираться за свой счет. «Да, дороги размыло, пока нельзя привезти всех в аэропорт, вернуть на родину, но ведь других туристов разместили в отелях. Вероятно, это зависит от контрактов с принимающими компаниями, гостиницами, но это уже не форс-мажор», — добавила юрист.

При этом компенсация, например, морального вреда, выплата неустоек в случае форс-мажора не осуществляется. Если туроператор докажет, что возможности исполнить обязательства у него не было, суд, учитывая форс-мажор, может встать на сторону туркомпании, уточнила юрист.

В данном случае, посоветовала Мария Чапиковская, стоит добиваться, чтобы туристам предоставили необходимые услуги и вывезли в Россию. Если они за свой счет заселятся в гостиницу, нужно сохранить платежный документ и пробовать в судебном порядке доказать, что им обязаны компенсировать эти расходы, несмотря на обстоятельства.

Адвокат Клуба защиты прав туриста Маргарита Еремеева подтвердила: задержка или отмена вылета по метеоусловиям — причина уважительная, но на период ожидания авиакомпания и туроператор должны организовать размещение в гостинице. Возмещение расходов возможно, если будет доказано, что компания уклонилась от исполнения обязательств.

https://profi.travel/news/59640/details?utm_source=profi_travel&utm_medium=email&utm_campaign=dailynewsletter_30629_190424

6. Полезное и интересное для отельера

55% отельеров ищут новые способы наращивания выручки. Один из них – привлечение деловых туристов

По данным исследования консолидатора отелей «Забронируй», 55% опрошенных отельеров ищут новые способы привлечения клиентов. Еще 23% сообщили, что хотят получить доступ к базам активных бизнес-туристов.

По мнению руководителя департамента по работе с отелями сервиса «Забронируй» Елены Богатыревой, корпоративные клиенты — точка роста для многих городских отелей. Бизнес-туристы обеспечивают среднюю загрузку гостиницы до 30% в будни и несезон и оплачивают дополнительные услуги: например, арендуют конференц-залы. Также у компаний, как правило, более стабильные планы, поэтому B2B-клиенты отменяют брони в три раза реже, чем частные туристы. У многих организаций бизнес-процессы завязаны на командировках, например, у оптовых и горнодобывающих компаний. Все это делает бизнес-туристов выгодными клиентами для отелей.

«Требования корпоративных клиентов к гостиницам отличаются от тех, которые есть у частных туристов, — считает генеральный директор «Забронируй» Светлана Алехина, — важно следить за актуальностью информации, которая размещена на страницах отеля в агрегаторах. Это можно сделать с помощью современного экстранета — личного кабинета отельера. Он позволяет контролировать всю информацию об отеле, которая размещена на агрегаторах, управлять загрузкой и каналами продаж. С учетом роста потребности отельеров, мы обновили у себя этот инструмент.

Новый экстранет «Забронируй» позволяет работать со всем контентом отеля на одной странице быстрее и удобнее. Например, мы адаптировали календарь для просмотра квот — теперь вносить изменения по ним можно даже со смартфона. Также упростили смену тарифа, добавили способ оперативной связи — задать вопрос по работе в экстранете и быстро его решить можно через личный кабинет. А еще добавили индикатор заполненности страницы, чтобы отельеры точно внесли все данные, которые увеличивают бронирования отеля. И это лишь малая часть изменений для роста продаж отельеров».

18 апреля в Москве пройдет отраслевая конференция с эксклюзивной презентацией нового экстранета «Забронируй» для руководителей и управляющих отелей. Представители рынка и отраслевые эксперты расскажут о самых эффективных каналах продаж для отелей в 2024 году.

<https://hotelier.pro/news/item/55-oteleram-nuzhny-novye-sposoby-narashchivaniya-vyruchki-v-2024-godu-odin-iz-nikh-privlechenie-delovykh-turistov/>