



Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 0402-2022

С 09 по 22 апреля 2022 года

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

Постановление Правительства о внесении изменений в «Положение о классификации гостиниц» вступает в силу с 1 сентября 2022 года

Правительство займется созданием быстровозводимых гостиниц

В Совбезе обсудили создание единой современной информационной системы миграционного учета.

2. Анализ и события региональных туристско-гостиничных рынков РФ

Новая кризисная ситуация и влияние на туристский и гостиничный бизнес

Лето 2022. Прогнозы и ожидания участников отрасли

Ozon запустил агрегатор по бронированию отелей

Отели Петербурга потеряли почти половину деловых туристов

Проживание в некоторых отелях Сочи в майские праздники подорожало на 30%

Сочи предложили исключить из программы туристического кешбэка

На майские праздники Крым недосчитается туристов

На сайтах бронирования гостиниц наблюдается рост трафика за 1 квартал 2022 года

Закрывать все потребности гостей и думать о рентабельности: курорт Завидово развивает возможности своих отелей

3. Юридический практикум для отельеров и вопросы гостиничной безопасности

Ростуризм формирует предложения по внесению изменений в требования по антитеррору для гостиниц

В регионах будут самостоятельно утверждать порядок дублирования сигналов о пожаре из гостиниц в пожарную охрану

Гостиницам пересмотрят мусорные нормативы, что позволит снизить издержки

4. Гостиничное дело за рубежом

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

Фокус – Москва и столичный регион

Отели сети RIU временно не будут принимать российских туристов

5. Интересное, полезное, важное для отельера

Отельеры России рискуют упустить свой исторический шанс. И не только отельеры

8 шагов, которые ведут гостя в отель

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

Постановление Правительства о внесении изменений в «Положение о классификации гостиниц» вступает в силу с 1 сентября 2022 года

7 апреля 2022 г Правительством РФ постановление №616 «О внесении изменений в Положение о классификации гостиниц». Постановлением утверждены изменения в «Положение», принятое постановлением от 18 ноября 2020 г. № 1860, и являющееся с 01 января 2021 года основой для проведения оценки и категорирования гостиниц и иных средств размещения.

Постановлением №616 от 7.04.2022 г. «Положение о классификации гостиниц»:

- дополнено видами подлежащих классификации гостиниц (средств размещения), расположенными на земельных участках в пределах особо охраняемых природных территорий и охранных зон особо охраняемых природных территорий в соответствии с законодательством Российской Федерации об особо охраняемых природных территориях; здесь также введен вид *«гостиничные номера при визит-центре»*;

- дополнено перечнем средств размещения, в отношении которых не применяется требование об обязательной классификации; в новой редакции «Положения» классификации не подлежат *«средства размещения, используемые для осуществления основной деятельности организаций отдыха и оздоровления детей, медицинских организаций, организаций социального обслуживания, физкультурно-спортивных организаций, централизованных религиозных организаций и (или) организаций, входящих в их структуру, деятельности по оказанию услуг в сфере сельского туризма в сельской местности, кемпинги, общежития, средства размещения в жилых помещениях (за исключением жилых помещений, переведенных в нежилые помещения в порядке, установленном Жилищным кодексом Российской Федерации), туристские приюты, туристские стоянки, дома- кордоны, в том числе расположенные на земельных участках особо охраняемых природных территорий, а также иные средства размещения, в которых не предоставляются гостиничные услуги»*;

В «Положении» уточняется статус «санатория», как средства размещения в части применения к ним требований классификации гостиничных объектов: *«Санаторно-курортные организации по своему усмотрению проходят классификацию в соответствии с требованиями и критериями, установленными приложениями № 1, 4 и 5 к настоящему Положению для гостиниц, указанных в подпункте "в" пункта 5 настоящего Положения, при этом в свидетельстве о присвоении гостинице определенной категории, выдаваемом по результатам классификации, вид гостиницы не указывается»*;

- уточнен порядок проведения выездной экспертной оценки гостиниц.

Так, установлено требование о *фотофиксации* проведения выездной проверки, и требования к ней; в частности «оборудование, используемое для проведения фотосъемки, должно иметь техническую возможность отображения на фотоснимках текущей даты и времени, а также сохранения данных о месте съемки (координат)». Фиксация «факта соответствия (несоответствия) гостиницы одной из категорий» предусматривает *предоставление аккредитованными организациями около 30-40 фотофиксаций* отдельных элементов, оборудования номеров и общественных зон классифицируемой гостиницы. Все файлы должны загружаться в

папку объекта классификации в личном кабинете и служить подтверждением соответствия объекта присвоенной категории.

установлен *максимальный срок проведения классификации* - не более 90 календарных дней.

уточнен *порядок и сроки внесения изменений в свидетельство* о присвоении гостиницы определенной категории.

устанавливаются некоторые особенности применения обязательных требований в отношении некоторых видов гостиниц. В частности, для отдельных видов гостиниц в оценочных таблицах *увеличено количество баллов, которые объект должен набрать для получения определенной звездности*. Расчета, объясняющего увеличение минимальной «балльной оценки», в документах не приводится.

Новая редакция «Положения о классификации» *очищена от многих опечаток и текстуальных несоответствий*, содержащихся в применяемой сейчас версии.

В пояснительной записке с Постановлению отмечается, что принятие постановления не повлечет негативных социально-экономических, финансовых и иных последствий как для потребителей гостиничных услуг, так и для субъектов предпринимательской деятельности. Декларируется, что «принятие постановления позволит существенным образом и без дополнительных затрат повысить качество процедуры аккредитации, что, в свою очередь, положительным образом повлияет на качество проведения классификации объектов туристской индустрии. Проект постановления учитывает положения статьи 3 Федерального закона от 31 июля 2020 г. № 247-ФЗ «Об обязательных требованиях в Российской Федерации», согласно которым срок действия нормативных правовых актов Правительства Российской Федерации, федерального органа исполнительной власти или уполномоченной организации, содержащим обязательные требования, должен предусматриваться срок его действия, который не может превышать шесть лет со дня его вступления в силу.

Декларируется также, что постановления содержатся обязательные требования, оценка соблюдения которых осуществляется в рамках государственного контроля (надзора) за деятельностью аккредитованных организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, классификацию горнолыжных трасс, классификацию пляжей, ответственность за нарушение указанных требований установлена Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях в виде административного штрафа.

Постановление внесении изменений в «Положение о классификации гостиниц» *вступает в силу с 1 сентября 2022 года и будет действовать до 31 декабря 2026 г.*

С полным текстом Постановления, внесенными в «Положение о классификации» изменениями можно ознакомиться по ссылке

<http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202204110039#:~:text=Постановление%20Правительства%20Российской%20Федерации%20от,классификации%20гостиниц%22.%20Дата%20опубликования%3A%2011.04.2022>

Правительство займется созданием быстровозводимых гостиниц

Российские туристы уже в нынешнем году смогут остановиться в новых кемпингах и автокемпингах. Лагеря для автотуристов планируется построить в разных регионах страны.

Постановление о выделении четырех миллиардов рублей из государственного бюджета на финансирование соответствующего проекта подписал премьер-министр РФ Михаил Мишустин.

Субсидия из резервного фонда кабмина будет направлена на сооружение модульных гостиниц общей емкостью не менее 2,5 тысячи номеров и обустройство другой туристической инфраструктуры. Объекты кемпинга будут возведены в девятнадцати субъектах, включая Крым и Севастополь, Краснодарский край, Камчатку и ряд других регионов страны.

Глава правительства подчеркнул, что финансовая поддержка местных проектов по созданию быстровозводимых гостиниц поспособствует не только расширению номерного фонда, но и созданию в регионах дополнительных рабочих мест. Таким образом, в рамках программы решается и вопрос занятости населения.

Кроме того, стало известно, что к данной инициативе уже проявили интерес отечественные предприниматели, заявившие о готовности инвестировать в подобные проекты еще более 4,5 млрд рублей.

<https://www.infox.ru/news/303/273408-pravitelstvo-zajmetsa-sozdaniem-bystrovozvodimyh-gostinic?>

В Совбезе обсудили создание единой современной информационной системы миграционного учета.

Заместитель Председателя Совета Безопасности Российской Федерации Д.А.Медведев провел первое заседание Межведомственной комиссии Совета Безопасности Российской Федерации по вопросам совершенствования государственной миграционной политики.

В Совбезе обсудили создание единой современной информационной системы миграционного учета.

Россия должна понимать, кто и на какой срок въезжает в страну, причем каждый мигрант должен предоставить биометрические данные, иначе ему должно быть отказано во въезде. Об этом написал заместитель председателя Совета безопасности Дмитрий Медведев в своем Telegram-канале.

Замглавы Совбеза отметил, что необходимо более тщательно контролировать приток мигрантов в Россию. «Чтобы проще было получить все необходимые сведения о каждом иностранце, который пересек границу, собирается жить, работать в нашей стране, поэтому современные цифровые технологии, которыми мы сегодня обладаем, должны помочь усовершенствовать эту работу», — сказал он в своем выступлении.

Дмитрий Медведев подчеркнул, что в текущей ситуации особенно важно понимать, кто приезжает в Россию и с какими целями. «Причем со всеми необходимыми биометрическими данными каждого мигранта. В противном случае — отказ во въезде или запрет въезда на длительный срок», — говорится в сообщении.

Читайте также:

Представители гостиничного бизнеса предложили Минюсту снизить штрафные санкции за нарушения в сфере миграционного учета как минимум в пять раз!

Зампред Совбеза России Дмитрий Медведев заявил, что к качеству миграционного учета в стране и государственного контроля за ним есть серьезные вопросы.

Проблемы миграционного учета весьма ощутимы и в туротрасли, а частности в сфере гостеприимства. Она уже обсуждается не один год. По-прежнему, при

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

Фокус – Москва и столичный регион

несовершенстве системы, санкции за малейшее нарушение порядка миграционного учета для отельеров составляют несколько сотен тысяч рублей.

27 сентября 2021 года в рамках специальной сессии «Миграционный и регистрационный учет» Форума "Безопасность индустрии гостеприимства" были рассмотрены данные проблемные вопросы и перспективы внедрения апробированных механизмов этого вида учета для минимизации издержек отельеров. Был представлен практический опыт владельцев гостиничного бизнеса.

На вопросы отельеров отвечали представители ГУВМ МВД России и ГУВМ МВД России по Московской области.

Отельеры задавали множество волнующих их вопросов, касающихся перспектив использования ЕПГУ, порядка действий при предоставлении гостями просроченных миграционных карт, возможности попасть в пилотный проект по совершенствованию миграционного и регистрационного учета в своем регионе и многое другое. Ключевым экспертом по этим вопросам выступил Илинич М.М., заместитель начальника отдела управления разрешительно-визовой работы Главного управления по вопросам миграции МВД России.

https://www.tourismsafety.ru/news_one_6210.html

2. Анализ и события региональных туристско-гостиничных рынков РФ

Новая кризисная ситуация и влияние на туристский и гостиничный бизнес

Лето 2022. Прогнозы и ожидания участников отрасли

Какой турпоток обрушится на российские курорты и города в летнем сезоне 2022 или внутренний турпоток обрушится вслед за выездным туризмом?

Второе маловероятно, тем не менее, к рынку внутреннего туризма в этом году стоит присмотреться пристальнее и критически.

Глава Ростуризма Зарина Догузова несколько дней назад заявила, что, по прогнозам ее ведомства, внутренний турпоток в России с мая по сентябрь 2022 должен показать рост от 4 до 30% (в зависимости от направления). Предположительно, общее число туристов внутри страны превысит 31 млн человек. Наиболее значительное увеличение турпотока ожидается на черноморских курортах: только в классифицированных объектах размещения – гостиницах и санаториях сюда нахлынет до 8 млн человек.

Однако в марте 2022 года из-за временного закрытия ряда российских аэропортов на юге страны (а закрытие продлено уже до 13 апреля с возможной дальнейшей пролонгацией) продажи путёвок в южном направлении серьезно просели.

В Atelika Hotel Group спад составил 60% - сообщал на панельной дискуссии на выставке МИТТ генеральный директор управляющей компании Алексей Высоканов.

При этом туристы стали выбирать те отели, куда можно добраться на машине либо на поезде за 2-3-4 часа, чтобы, если что, можно было быстро вернуться домой. Поэтому у загородных отелей сейчас не возникло проблем с загрузкой, а у курортных – они появились.

«Краснодарский Край в 2021 году из-за предписания предъявлять куар-код при заселении в КСР потерял порядка 10-20% возможных туристов. В этом году «куары» над спросом не нависают. Но, кроме Сочи, закрыты все аэропорты в регионе. В результате, если Большой Сочи и Красная Поляна чувствуют себя хорошо, то Анапа и Геленджик – пострадавшие. От Сочи до них наземным транспортом ехать 7-9 часов. Спад по этим курортам сейчас идет на 20-25%. Если не заработают аэропорты, личные машины не спасут ситуацию. Те, кто хочет лететь на отдых на самолете, просто выберут Сочи», - говорит Сергей Ромашкин, генеральный директор туроператора «Дельфин».

В отелях Черноморского побережья уже забронировано порядка 50% номерного фонда на летний сезон, на Азовском море – не менее 30%, сообщил на днях глава Краснодарского края Вениамин Кондратьев. «Наша главная задача – чтобы туристы не чувствовали разницу между отдыхом за границей и на наших курортах. Все, кто побывал у нас, должны захотеть вернуться обратно», – заявил губернатор.

В 2021 году Краснодарский Край принял 16,5 млн туристов.

Власти Краснодарского края и его главного курорта, города Сочи, не надеются в этом году побить допандемийный рекорд по турпотоку – чуда не будет.

Сочи с мая по сентябрь 2022 рассчитывает принять около 4,5 млн гостей – сообщила замглавы городской администрации Инна Петухова. Этот прогноз учитывает не только гостей, которые приедут непосредственно в Сочи, но и тех, кто

приедет на территорию Имеритинской низменности с поселком городского типа Сириус.

Турпоток по сравнению с пятью месяцами высокого сезона 2021 года может вырасти на 10%, но на докризисный уровень, который был до начала пандемии, турпоток на курорте в этом году, судя по прогнозам, не вернется (в мае—сентябре 2019 года в Сочи, по данным городской администрации, отдохнули почти 5 млн человек).

На данный момент гостиницы Сочи на летние месяцы забронированы в среднем на 45%. Самый большой спрос на санатории и пансионаты с лечением — в отдельных объектах забронированы уже 80% номеров. Популярностью пользуются также отели 4 и 5 звезд и средства размещения, работающие по системе «все включено».

Весь Краснодарский край роста турпотока по сравнению с прошлым годом этим летом не ждет. Кубань рассчитывает принять столько же туристов, сколько было в летние месяцы 2021 года: 8,9 млн туристов.

Впрочем, по самолетам имеются вопросы. В какой мере российские авиакомпании смогут продолжать полеты в условиях санкций, затрагивающих как поставки запчастей для импортных бортов, так и юридические права российских компаний на самолеты, находящиеся у них в финансовом или операционном лизинге от западных лессоров?

Российским авиакомпаниям для перевозки 100 млн человек в 2022 году достаточно 670 самолётов – обнадежил министр транспорта Виталий Савельев, выступая на заседании комитета Госдумы по транспорту 5 апреля.

А пятью днями ранее Президент РФ Владимир Путин дал команду субсидировать внутренние авиаперевозки

«Нужно поддерживать операционную деятельность российских авиакомпаний, но не за счет пассажиров, не перекладывая на граждан дополнительные расходы, а напротив — через обеспечение большей доступности билетов для граждан», - сказал Президент на совещании по развитию авиаперевозок 31 марта.

Это не «авиа кешбэк», но все-таки значимая мера поддержки внутренней мобильности населения.

Десятью днями до того (22 марта) Виталий Савельев говорил на совещании: «Наша какая с вами задача? Сохранить авиацию. Сейчас, в тяжёлый момент, мы стабилизировали ситуацию, и наши авиакомпании стабилизированы, это недолго будет, но это несколько месяцев — мы будем летать во вполне определенном алгоритме».

Таким образом в летнем сезоне 2022 воздушные мосты между российскими городами и в направлении российских курортов останутся наведёнными.

Между тем, в начале апреля врио главы авиакомпании «Победа» Андрей Юриков сообщил о сокращении парка самолётов авиакомпании: вместо 41 машины в небо будет взлетать 25 (уменьшение на 40%). А авиакомпания Nordwind начала собирать бортпроводников для работы в Turkish Airlines (см. статью).

Пока суть да дело с авиацией ... «Крым в два раза хуже продается сейчас, чем в 2021 году, а Сочи держится примерно на том же уровне, - комментирует ситуацию на Сергей Ромашкин. - Анапа занимает какое-то промежуточное положение — там падение где-то 25% к прошлогодним показателям».

«Крым активно наращивал прибытия на личном транспорте – в 2021 году 60% туристов приехало на полуостров на личном транспорте через Крымский мост. Возможно, Крым сможет за счет этого выкрутиться в летнем сезоне, - продолжает

гендиректор «Дельфина». (См. на тему авто публикацию на Hotelier.pro - ТУРИСТ 2022 – МОРЕ, РОДСТВЕННИКИ, МАШИНА).

- Пока полуостров в серьезном минусе – на майские праздники просадка минус 70%, на лето минус 40%. Понятно, что на майские это короткие туры и заморачиваться на три-четыре дня без самолета многие туристы не хотят».

При этом перед Министерством курортов и туризма Крыма стоит трудная задача отучить местных отельеров от практики в одностороннем порядке снимать брони и перепродавать номера дороже. А также отменять групповые брони по договору с туроператором, чтобы перепродавать номера по более высокой цене. Эту тему, судя по всему, «раскачивают» крупные операторы (особенно, из сферы выездного туризма) - им нужно переносить несостоявшиеся заграничные туры на другие направления и им хотелось бы, чтобы инфраструктура внутреннего туризма жила и работала преимущественно не «по понятиям», а по законам бизнеса.

Впрочем, если аэропорт Симферополя так и останется и дальше временно закрытым, проблема повышенного спроса и перепродажи номеров может рассосаться сама собой.

Что касается РЖД, то железнодорожная монополия особо в Крым не рвется. Туроператоры, например, предложили РЖД запустить экспресс-поезда на полуостров, чтобы не по 22-30 часов трястись, а ... как-нибудь побыстрее. Но ... на прошедшей 7 апреля в Музее железных дорог в Санкт-Петербурге конференции «PRO//Движение.Туризм» представители РЖД охотно и подробно делились планами на 2022 год, в том числе, по тематическим туристическим поездам (см. статью), но Крым в них упорно не фигурирует.

Туроператорам приходится всерьез рассматривать реанимацию (казалось бы ушедших в прошлое) автобусных туров в Крым – см. материал.

Тем временем ... «Абхазия растет на 10-15%, - добавляет эксперт. - Т.е. очевидно идет перераспределение туристов с тех регионов, куда будет сложно добраться. При этом Абхазия по-прежнему на 10-15% дешевле соседнего Сочи».

Таким образом, если год назад Абхазия оттягивала туристов у курортов Краснодарского края, то теперь она оттягивает их, в первую очередь, у Крыма.

Президент Абхазского союза туризма Анна Калягина говорит, что, если в 2021 году турпоток в республику вырос примерно на 8-9%, то сейчас спрос уже на 15-16% превышает прошлогодний.

Впрочем, Абхазии по-прежнему не хватает отелей 5*, что практически лишает регион туристов, привыкших к люксовому отдыху за границей, оставляя их за Сочи, а Сергей Ромашкин добавляет: «Поток в Абхазию составляет порядка 2 млн человек в год – это примерно 8-10% совокупного потенциала наших южных направлений (курортов Краснодарского края и Крыма), так что отток туристов не будет ощущаться заметно».

Прогнозы, оценки, перспективы ... одно не вызывает сомнений – отдых на море по-прежнему остается самым популярным видом туризма у большинства россиян в летнем сезоне. Российским туристам больше нравятся Якутия и Удмуртия, но ... они по-прежнему рвутся на Черное море! – смотрите в обзоре-«бестселлере» ЧЕРНОЕ МОРЕ MATTERS.

На слайде, представленном Зариной Догузовой на совещании в правительстве 31 марта, указывается, что 57% россиян в качестве мотивации для поездки называют отдых на море. (Рис.1)



Рис 1. Какие туристические поездки выбирают россияне (презентация Зарины Догужовой, Ростуризм)

На втором месте идет культурно-познавательный туризм, на третьем – активный отдых (сплавы, походы, трекинги).

«Исходя из этих предпочтений, мы понимаем, что основная нагрузка придется на инфраструктуру юга России (Крым, Краснодарский край), - говорит глава Ростуризма. - Помимо этого, будет пользоваться спросом балтийское побережье (Санкт-Петербург, Калининград). И, конечно же, Каспий (Дагестан) – как альтернатива югу».

Для развития инфраструктуры Ростуризм поддерживает инвестиции в туризм будущего – см. Рис. 2.



Что касается непосредственно сезона 2022 года, то его столпами в Ростуризме видят доступность и спрос – см. Рис. 3.

Доступность – это не просто транспортная доступность, а еще и удешевление поездок.

На спрос же должны влиять повышение узнаваемости туристических направлений и объектов, стимулирование спецпредложений, системное продвижение на внутреннем рынке.

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

Фокус – Москва и столичный регион



Рис. 3. Оценка Ростуризом сезона 2022

Важная роль отводится Ростуризмом увеличению мест проживания туристов, особенно классифицированным номерам. Их количество снижалось в пандемийные годы, но в 2022 году должно увеличиться и превзойти показатель 2019 года на 2,6%. См. Рис. 4.



Рис. 4. Количество КСР в России (данные Ростуризма)

Ключевые точки притяжения туристов в России Зарина Догузова представила на карте – см. Рис. 5



Рис. 5. Ключевые точки притяжения туристов

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

Итак, альтернатива «Большому Югу» - это балтийское побережье России (Санкт-Петербург, Калининград), Каспий (Дагестан). Санкт-Петербург сложно назвать пляжным направлением, а вот Калининградская область все последние годы только набирала (и набирала) популярность у туристов.

«Прошлый год был замечательным, и мы рассчитываем, что этот год будет еще лучше», — сообщил губернатор региона Антон Алиханов в ходе встречи вице-премьера РФ Дмитрия Чернышенко с представителями органов власти и турбизнеса 31 марта.

Ранее министр по культуре и туризму Калининградской области Андрей Ермак заявлял, что на майские праздники в регион может приехать в два раза больше туристов, чем обычно – а именно, свыше 60 000. Между тем, по данным сервиса Biletix, если в марте 2021 года спрос на авиабилеты в Калининград на майские праздники сократился в два раза по сравнению с показателями за тот же период допандемийного 2019 года, то в этом году фиксируется падение спроса в 10 раз.

«Ушел Utair, у которого был хороший объем перевозки из Москвы и Санкт-Петербурга. Ушли «Уральские авиалинии», которые тоже держали существенный объем. Заметно отсутствие Екатеринбурга, из которого раньше прилетало много туристов. Из-за отмены рейсов у нас снялись целые цепочки», — замечает Татьяна Лисиченко, директор туроператора «Янтарный край».

«У Калининградской области серьезные ограничения с отельной базы, - говорит Сергей Ромашкин. – Несмотря на то, что ковид «смыл» те 30-40% туристов, что составляли в регионе иностранцы, в области все равно не хватает мест для туристов. При этом имеются сложности со строительством новых отелей. Есть согласованные проекты, но сначала их реализации мешал ковид, а теперь – изменившаяся экономика проектов».

Однако чиновники Калининградской области рассчитывают на рост турпотока - в 2022 году они ожидают более 2 млн туристов, что превзойдет уровень и допандемийного 2019-го (1,7 млн чел.) и удачного 2021 года (1,9 млн человек). Прирост турпотока министр культуры и туризма Калининградской области Андрей Ермак объясняет отменой всех ограничений, связанных с ковидом, а также тем, что Калининград становится теперь основным местом отдыха для россиян на Западе: «К нам поедут вместо Прибалтики, Севера Европы, Восточной Европы те люди, которые привыкли отдыхать в «европейской» атмосфере».

По еще одной альтернативе «Большому Югу» Сергей Ромашкин обрисовывает ситуацию так: «В Дагестане катастрофически мало отелей. При том, что пляжный отдых составляет в регионе процентов 20 – и то это, в основном, местные едут отдыхать на море. Туристов издалека, например, из Москвы или Санкт-Петербурга, больше привлекают экскурсионные туры по Дагестану. В моем понимании Дагестан принимает около 1 млн туристов в год».

«Дагестан сложно оценивать, - говорит Мария Ушакова, генеральный директор туроператора «Арт-Тревел» (Санкт-Петербург). – В регионе очень мало отелей. В этом году хуже идет у нас и Краснодарский край, и Крым. Лучше – прием в Санкт-Петербурге. Радует, что отели повернулись лицом к туроператорам и активно стали подключаться к системам бронирования операторов. У нас отелей в нашей системе в марте стало на 80% больше!»

«Если говорить о Санкт-Петербурге, - замечает гендиректор «Дельфина, - то туристы уже «перебесились» по городу. Изменений антиковидного режима было столь много, что туристы уже запутались, что к чему. Мы ждем от Санкт-Петербурга простого заявления: у нас все открыто, приезжайте. Пока спрос на город на уровне

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

Фокус – Москва и столичный регион

2021 года. Возможно, внутренний турпоток будет прирастать, но решение проблемы со спадом туризма в городе это не принесет – заместить потерю 5 млн иностранных туристов, половину рынка, крайне сложно».

«В лидерах по бронированию у нас Кавказ, Золотое кольцо и наши комфорт-туры на «Ласточках» и «Сапсанах» по Центральной России, - комментирует Анна Твердохлебова, генеральный директор компании «ПМП – туроператор» (Санкт-Петербург). - Много бронируют туров в Москву и Калининградскую область. Интерес к Крыму и Краснодарскому краю в марте уменьшился по сравнению с февралем, когда бронирования этих направлений были особенно активны и показывали хорошую глубину продаж – с марта по октябрь. Прием в Санкт-Петербурге тоже радует, но не столько в силу кешбэка, сколько снятием ограничений, особенно, в приеме детских групп. Город открыт, город готов к обслуживанию туристов. Безусловно, результаты этого марта по заездам и по продажам лучше, чем в прошлом году».

«КавМинВоды – ярко выраженный лидер продаж, - соглашается Сергей Ромашкин. - Рост спроса по региону составляет 25-30% к 2021 году. В основном, это возрастная аудитория 55+, она два года была под давлением. По-хорошему больной лечится в санатории каждый год, а тут люди пропустил два года и теперь пользуются моментом, чтобы отправиться в здравницу. Вторая причина мощного роста та, что многие ведомственные здравницы, а их в регионе большинство, консервативны по ценообразованию. У них в ценниках прирост всего порядка 2% к прошлому году. К тому же, аэропорт в Минеральных Водах открыт».

В Ставропольском крае ожидают, что по итогам всего 2022 года турпоток в регион «может выйти совершенно на новый уровень»: по прогнозу местного министерства туризма и оздоровительных курортов, количество туристов, которые посетят Ставрополье в этом году, может превысить показатели 2019 года, когда в регионе отдохнули 1,6 млн человек.

А что другие направления?

В Мурманск на майские праздники туристы не торопятся. Туроператоры города констатируют, что в настоящее время нет значительной глубины бронирований на майские каникулы, да и на весь летний сезон.

«Сейчас, предполагаю, к нам поедут те, кто раньше летал на Камчатку и Алтай, туристы со средним и выше среднего чеком. Сейчас авиабилеты стали значительно дороже, а до нас добраться проще и быстрее», - говорит Елена Лановая, генеральный директор компании «Понаехали».

В 2021 году турпоток в Мурманской области составил 450 000 человек.

Астраханская область ожидает в 2022 году двукратного роста туристического потока по сравнению с 2021 годом – сообщила пресс-служба главы региона по итогам совещания по вопросам сохранения водных биоресурсов области в период туристического сезона.

«В Астраханской области ожидается до 3 млн туристов. Основная задача, которую поставил губернатор - контроль над туристами и объемами вылова рыбы».

«Туристы на машинах едут в область и, не стесняясь, везут холодильники, баки, лодки, что помогает им на месте, на берегу засаливать пойманную рыбу в огромных количествах», - волнуется пресс-служба губернатора Астраханской области Игоря Бабушкина.

Автотуризм действительно становится все более мощным трендом в России (в том числе, по причинам, указанным выше), и на этот счет на Hotelier.pro недавно выходила отдельная публикация.

По Золотому Кольцу туроператорам сложно комментировать положение дел, так как регион практически полностью стал вотчиной самостоятельных туристов.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Еще один фактор «наваристости» летнего сезона в России – это ... Турция.

Москва полетит в Турцию, а регионы – вряд ли. Имеется еще хаб в Сочи, но Red Wings и «Суперджеты» из Сочи вряд ли смогут перевезти более 200-400 000 туристов в Турцию за сезон. При этом в условиях возможного дефицита бортов на внутренних линиях Росавиация будет призывать (понукать) авиакомпании летать по России, а не за рубеж.

Тем временем стоимость организованных туров в Турцию (и Египет) выросла примерно на 35% по сравнению с осенью прошлого года и на 40% по отношению к весне 2021.

Средний чек при бронировании туров в Турцию на апрель составил 104 000 рублей, в Египет – 129 820 рублей, что, соответственно, на 35,8% и 34,7% дороже, чем в ноябре 2021 года – сообщали в компании Travelata.ru. Помимо цен, россияне опасаются возникновения конфликтов с другими отдыхающими в отелях Турции на фоне «осложнения геополитической обстановки».

В целом, от Турции много зависит – если направление сможет сгенерировать ощутимый отток туристов с внутренних направлений в России, то выиграют те, кто отправится отдыхать внутри России, так как российским отельерам придется сдерживать цены, а то и опускать их.

В связи с чем обращает на себя внимание информация, что Турция планирует создать новую авиакомпанию специально для перевозки на курорты страны российских туристов. Если такая авиакомпания будет создана, ей будет поставлена задача привезти в Турцию 1 млн туристов из России за сезон, а общее количество российских туристов на курортах Турции в 2022 году может быть доведено до 3 млн человек (см. статью).

Между тем, в 2022 году, согласно данным опроса Ipsos, многие люди относятся к путешествиям с большей опаской, чем прежде. Исследование Ipsos «Планы путешествия россиян 2022 vs 2021» проводилось, в том числе, в начале марта, так что в нем отразились те настроения, что возникли у россиян сразу после резкого изменения геополитической ситуации с конца февраля 2022.

Если в ковидном 2021 году не планировали отправиться в путешествие только 16% опрошенных, то в 2022-м таких стало уже 32% (в 2 раза больше!).

Несмотря на то, что планирование путешествий за границу, в том числе, в страны СНГ в нынешних условиях резко снизилось (21% опрошенных в этом году заявили, что планируют зарубежные путешествия – против 36% в прошлом), исследователи не заметили и роста интереса к поездкам по России - см График 1.

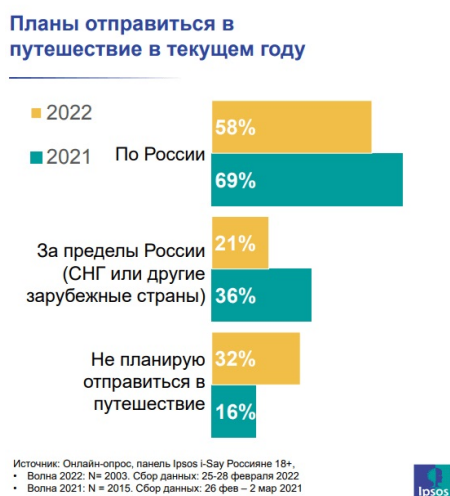


График 1. Планирование путешествий 2022

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

Фокус – Москва и столичный регион

Основная причина отказа от поездки - нехватка денег.

«Путешествовать для меня слишком дорого» - заявили в 2022 году 47% респондентов (в 2021-м таких было 37%).

«Общую политическую напряженность в мире» отметили 30% опрошенных, и такого критерия раньше просто не было!

Еще 13% волнует закрытие аэропортов и отмена рейсов.

А вот опасения подхватить коронавирус существенно ослабли! (См. График 2.)

Причины отказа от путешествий

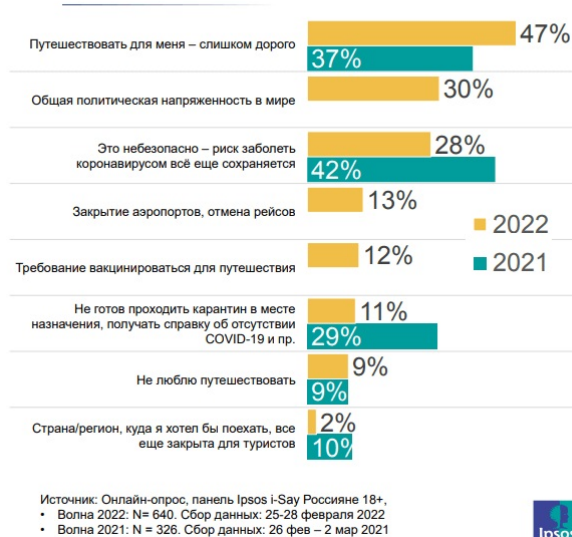


График 2. Причины отказа от путешествий

Очевидно, что отельерам в 2022 году не стоит уповать на излишне радужные прогнозы и предсказания очередного бума внутреннего туризма. Внутренний туризм, несомненно, будет развиваться, но что туристы принесут отельерам конкретно в этом 2022 году, пока скрыто за гранями хрустального шара (предсказаний). Если вы готовы к худшему, то можно надеяться и на лучшее! И не только надеяться, но и стремиться, и добиваться лучшего!

Услышимся в следующих обзорах, они уже на подходе на Hotelier.pro!

<https://hotelier.pro/news/item/leto-2022-prognozy-i-ozhidaniya-uchastnikov-otrasli/>

Ozon запустил агрегатор по бронированию отелей

Онлайн-ритейлер Ozon запустил агрегатор по бронированию отелей, в будущем компания планирует создать маркетплейс для средств размещения путешественников. Об этом говорится в сообщении компании.

«Ozon запустил бронирование отелей в формате агрегатора. Выбрать вариант проживания можно из 70 тыс. предложений внутри страны и в странах, доступных для посещения», — говорится в сообщении.

Сейчас предложения Ozon Travel агрегируются с сайтов онлайн-бронирования, в перспективе для отелей будет создан маркетплейс, на котором отелям будет доступен специальный личный кабинет, к которому они смогут подключиться напрямую и выкладывать свои предложения, самостоятельно управлять ценами, отмечают в компании.

Пользователи могут оплатить проживание российской банковской картой из любой точки мира.

<https://hoteliernews.ru/ozon-zapustil-agregator-po-bronirovaniyu-oteley>

Отели Петербурга потеряли почти половину деловых туристов

С конца февраля в Петербурге наблюдается снижение деловой активности. Из-за отмены или переноса деловых мероприятий поток бизнес-туристов оказался почти в половину ниже запланированного.

«Мы всегда работали как международный хаб. Понятно, что в коронавирус международников было меньше, но они все равно приезжали, сейчас они просто не приезжают», – сообщил вице-президент Российской Гостиничной Ассоциации Алексей Мусакин.

По словам Мусакина, отток бизнес-туристов связан с отменой, переносом или отказом проводить в городе различные деловые конгрессы и конференции. Те форумы, которые все же проводились в Петербурге, собрали гораздо меньшее количество гостей, чем планировалось.

<https://hoteliernews.ru/oteli-peterburga-poteryali-pochti-polovinu-delovyh-turistov>

Проживание в некоторых отелях Сочи в майские праздники подорожало на 30%

Проживание в гостиницах и отелях Сочи во время майских праздников значительно подорожало. В некоторых отелях цены выросли на 30%, рассказали представители туристической отрасли. На данный момент Сочи – единственный морской курорт юга РФ, куда можно добраться на самолете.

Отели в Сочи на эти майские праздники подорожали в среднем на 13–14%, причем 3* – на 6%, 4* и 5* – на 16-17%.

<https://hoteliernews.ru/prozhivanie-v-nekotoryh-otelyah-sochi-v-mayskie-prazdniki-podorozhalo-na-30>

Сочи предложили исключить из программы туристического кешбэка

Выплаты в рамках программы туристического кешбэка следует производить в первую очередь за покупку туров в те города и регионы, которые недосчитались туристов из-за закрытия аэропортов. С таким предложением выступил Альянс турагентов России (АТА) в письме на имя премьер-министра России Михаила Мишустина. При этом из программы следует исключить Сочи, заявил «Известиям» вице-президент АТА Алексан Мкртчян.

«Суть нашего предложения – исключить Сочи из будущего этапа распродажи туров с кешбэком. Там и так всё хорошо, и давать кешбэк за туры в этот регион – всё равно что тушить пожар бензином. На мой взгляд это неправильно, когда один регион жирует, а остальные затягивают пояса», – отметил он.

С 24 февраля временно остановлены полеты в популярные у туристов Анапу, Геленджик, Симферополь и Ставрополь. Пока запрет действует до 25 апреля, но майские праздничные бронирования для этих курортов уже упущены – большинство путешественников спланировали свой отдых в Сочи и других регионах, куда можно долететь самолетом, рассказал вице-президент АТА.

«Ограничения негативным образом сказались на турпотоке в эти регионы. Большинство россиян либо не могут туда добраться, либо вынуждены ехать поездом или автомобилем, что влияет на сроки и стоимость поездки», — заметил Мкртчян.

Отели в Крыму, Анапе, Геленджике и других регионах с закрытым небом плохо заполняются, продолжая при этом нести расходы на поддержание своей хозяйственной деятельности, отчислять налоги и выплачивать зарплату сотрудникам, добавил эксперт.

Среди возможных мер поддержки этих регионов вице-президент АТА назвал субсидии гостиницам и санаториям, развитие наземных маршрутов доставки отдыхающих, а также запуск следующего этапа программы туристического кешбэка с фокусом именно на эти регионы.

Подробнее читайте в материале «Известий»:

https://iz.ru/1324494/2022-04-22/sochi-predlozhili-iskliuchit-iz-programmy-turisticheskogo-keshbeka?utm_source=yxnews&utm_medium=desktop

На майские праздники Крым недосчитается туристов

Об этом сообщила пресс-секретарь Российского союза туриндустрии (РСТ) Ирина Тюрина. Причина заключается в транспортных проблемах.

Туроператоры фиксируют снижение бронирований туров в Крым и аннуляции уже запланированных поездок из-за транспортных проблем – аэропорт Симферополя по-прежнему закрыт, а билеты на поезда уже раскуплены,

"По данным онлайн-сервисов бронирования отелей, за последние две недели Крым демонстрирует худшие показатели среди наиболее востребованных у туристов российских регионов. По большинству внутренних направлений спрос вырос по сравнению с прошлым годом, но по Крыму, Краснодарскому краю, Москве и Калининградской области наблюдается снижение бронирования. На Крым также приходится наибольшее число аннуляций", — приводит слова Ирины Тюриной Интерфакс.

По словам эксперта, отсутствие авиасообщения оказалось ключевым фактором, тем более что авиакомпании предлагали в последнее время билеты по доступным ценам. Железнодорожные билеты дороже, и их уже давно нет в продаже. У туристов возникает очень много вопросов, как добраться до места отдыха. Кроме того, отмечается перенос бронирований на конец лета.

Она уточнила, что из-за низкого спроса на майские праздники многие отели перенесли открытие с начала мая на его конец или даже на июнь.

<https://welcometimes.ru/news/na-mayskie-prazdniki-krym-nedoschitaetsya-turistov>

На сайтах бронирования гостиниц наблюдается рост трафика за 1 квартал 2022 года

Представители сервиса «Билайн.Аналитика» сообщают о росте трафика на сайтах этой категории на 54% в январе-феврале текущего года по сравнению с аналогичным периодом 2021 года. Дополнительно дается разбивка по регионам. Так в Иркутске рост трафика на сайты по бронированию отелей в среднем составил 123%. В Санкт-Петербурге этот показатель вырос на 113%, а в Хабаровске на 36%.

Растет число бронирований и у сервиса «Яндекс.Путешествия». В СМИ цитируют Ирину Рейдер, которая является руководителем этого сервиса. Она отмечает двузначные темпы роста числа бронирований в 1 квартале 2022 года.

Эксперт отметила, что в среднем продолжительность пребывания в гостинцах составила четверо суток. Туристы бронировали гостинцы в среднем за 25 дней до начала поездки. Среди популярных направлений отмечаются Москва, Санкт-Петербург и Сочи.

Рост числа уникальных посетителей сайтов бронирования жилья отмечают и в компании «МТС Big Data». За 1 квартал 2022 года число уникальных посетителей выросло на 8%, а общее посещение на 20%. Дополнительно отмечается, что после 5 марта наблюдается резкое падение посещаемости зарубежных сайтов этой тематики.

<https://hotelier.pro/news/item/na-saytakh-bronirovaniya-gostinits-nablyudaetsya-rost-trafika-za-1-kvartal-2022-goda/>

Закрывать все потребности гостей и думать о рентабельности: курорт Завидово развивает возможности своих отелей

За последние годы экономическая ситуация в стране способствовала развитию внутреннего туризма в России. Отельный бизнес получает новые стимулы развития и поддержку. Курорт Завидово масштабно расширяет возможности размещения туристов: здесь начато строительство еще нескольких отелей. А уже существующие гостиницы экспериментируют с форматами и развивают варианты отдыха и досуга гостей.

За последние годы экономическая ситуация в стране способствовала развитию внутреннего туризма в России. Отельный бизнес получает новые стимулы развития и поддержку. Курорт Завидово масштабно расширяет возможности размещения туристов: здесь начато строительство еще нескольких отелей. А уже существующие гостиницы экспериментируют с форматами и развивают варианты отдыха и досуга гостей.

Сложности последних нескольких лет влияют и на туристическую отрасль, в том числе на отельный бизнес. Как отмечают отельеры, в ходе пандемии была утрачена возможность точного прогнозирования загрузки, колебаний спроса, прибыли и перспектив развития. При этом российский внутренний туризм сделал серьезный скачок в развитии – на это повлияли как период самоизоляции и закрытие границ, так и программы поддержки этой сферы со стороны Ростуризма.

Отельный бизнес: новые тенденции

Отели продолжают перестраивать свою стратегию с учетом скачков спроса, а также некоторых изменений в аудитории туриста. Деловой туризм в России стал все более активно заменяться познавательным. Среди клиентов отелей в российских регионах стало все больше семей с детьми. При этом МICE туризм тоже остается на волне. Это повлияло и на изменения в оснащении номеров, развитии инфраструктуры курортов, подстройку организации питания, активностей, досуга под требования клиента.

В этом году на отельный бизнес в России влияют новые события. В частности, с учетом возникших экономических сложностей президент РФ Владимир Путин подписал 26 марта 2022 года закон, обнулив ставку НДС для гостиниц и других средств размещения. Эти правила вступят в силу уже 26 апреля. Причем ставка обнуляется как для новых объектов, так и для уже действующих гостиниц. Льготный период будет действовать 5 лет – до 2027 года. В Ростуризме убеждены, что это решение, а также продолжающаяся работа в рамках государственного проекта по поддержке развития внутреннего туризма, удержит конкурентоспособность туристической отрасли в России, а также поможет решить проблему дефицита в стране качественных современных отелей.

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

Фокус – Москва и столичный регион

Важным фактором для развития внутреннего туризма стала и программа кэшбека, убежден Константин Забродин, руководитель курорта Завидово, отмечая ценные усилия Ростуризма для поддержки сектора. Все эти факторы вместе положительно влияют на поддержку отельеров и развитие курортов.

На курорте Завидово стартовало строительство новых отелей

Крупные курорты, уже входящие в топ-линейку российских мест размещения и отдыха, сами активно вкладывают свои усилия и средства в решение этих задач. В частности, курорт Завидово в Тверской области расширяет возможности размещения гостей.

Здесь уже началось анонсированное ранее строительство отеля Mercure 4* на 300 номеров. Также вдоль набережной на территории курорта появятся трехзвездочная гостиница на 640 номеров и апартамент-отель уровня 3 звезды на 440 номеров. Рядом появится огромный центр семейного отдыха с аквапарком. «Проект загородного гостиничного комплекса такого гигантского масштаба – уникален, это новая история для России, аналогов нет», - подчеркнул Константин Забродин.

Строительство ведется на средства владельцев курорта, а также на кредит ВЭБ.РФ, который выдан курорту Завидово по льготной кредитной ставке, субсидируемой Ростуризмом. Как отметил Константин Забродин, ход строительства будет сохраняться в заданном темпе, изменений сроков сдачи не допустят. Что касается влияния политико-экономической ситуации в стране на работы, то, ряд иностранных партнеров намерены продолжить сотрудничество с курортом в рамках строительства, уточнил Константин Забродин. В других случаях будет решаться вопрос о замене импортных комплектующих и деталей аналогами производства России и дружественных стран. Введение новой группы отелей на территории курорта в эксплуатацию ожидается в 2024-2025 годах.

Сейчас гости курорта по-прежнему имеют возможность останавливаться в номерах и апартаментах отеля Radisson Resort, Zavidovo, номерах клубного отеля «Завидово» в гольф-клубе, Zavidovo Spa Village, уютных гостиницах или домиках кемпинга комплекса «Ямская слобода».

Сетевой отель или гостиница с индивидуальным характером – что лучше?

Кстати, Константин Забродин отмечает еще одну тенденцию в сфере отельного бизнеса: люди ищут варианты размещения, руководствуясь не только звездностью отеля или качеством интерьеров или еды, но и возможностями получить новые знания и впечатления во время отдыха. Поэтому сегодня сетевые отели, скажем, как Radisson Resort, Zavidovo, и гостиницы с индивидуальным стилем и подходом к туристу, как «Ямская слобода», конкурируют между собой, каждый вариант имеет свои плюсы.

Главное преимущество сетевого отеля, считает Константин Забродин, в том, что, зная сеть, человек почти на 100 процентов уверен в том, что качество новой гостиницы даже в отдаленном городе будет такое же, как и, допустим, в Санкт-Петербурге. «Даже матрас и простыня будут такого качества, как и везде, качество, которое тебя устраивает, без сюрпризов. А ещё есть программа лояльности. И хорошо работает сеть продаж. Сеть имеет также преимущество по переброске персонала туда, где он больше, нужен между гостиницами, удалёнными друг от друга. Они могут централизовать маркетинг, службу продаж. У сетей, как правило, работают неплохие инженеры, которые системно следят за состоянием инфраструктуры, чтобы всё работало. То есть в сетях все эти условия обеспечивают предсказуемое качество отдыха», - отмечает Константин Забродин.

А такой объект, как «Ямская слобода», имеет несколько иную цель и миссию. «Мне кажется, важно не просто разместить туристов, но еще и ставить задачу

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

Фокус – Москва и столичный регион

немножко их поднаправить. Что-то вложить в душу и в голову. И включать это в стоимость отдыха. Например, в нашем случае воспитательный момент будет носить традиционно-исторический характер, важна общая атмосфера «Ямской слободы», - говорит Константин Забродин. - Можно погрузиться в историю и узнать, как когда-то люди ездили из города в город, как их трясло в каретах, как им не за 5 минут надо было залить бак, а поставить лошадь на отдых, покормить, проверить, не стесались ли подковы... Люди уедут, узнав или почувствовав что-то новое, пропустив через себя». Руководство курорта Завидово считает, что, не отрицая потребительского отношения к отдыху, важно развивать туризм образовательный и туризм впечатлений.

Больше возможностей для туристов

Отели все активнее внедряют формат отдыха «все включено», беря пример с зарубежных коллег. Это, действительно, лучше привлекает клиентов. «Надо идти иногда на какие-то кратковременные потери прибыльности (не уходить в минус, а просто чуть убавить аппетиты), но предлагать продукт, который потом приведет к большей прибыли», - говорит Константин Забродин. Хорошо работает сочетание, когда на территории отеля, курорта клиент, находясь на комплексном обслуживании, может еще заказать и дополнительные услуги. Это позволяет туристу планировать бюджет отдыха заранее. Формат «все включено» намерены внедрить в этом году при размещении гостей в «Ямской слободе».

На курорте Завидово всегда тщательно продумывают досуг разных аудиторий гостей. В этом, считают здесь, один из секретов успеха: каждый турист, с учетом целей его визита, найдет для себя занятие по интересам. Для релакса есть спа-центр Crystal Spa в отеле Radisson Resort, Zavidovo, бани в Zavidovo Spa Village. Для спорта и активного отдыха – прогулки и катание на лыжах по Ямскому лесу, зимняя и летняя рыбная ловля в пруду, различные занятия в вэйк-парке «Акватория лета», прокат инвентаря, игра в гольф на поле, сертифицированном старейшей в мире Ассоциацией профессиональных гольфистов Великобритании и Ирландии (PGA). Сейчас Завидово расширяет возможности для туристов. Кроме строящегося центра отдыха с аквапарком, появится большой парк активного отдыха на свежем воздухе, с игровыми площадками для детей, трассами для велосипедов, горнолыжный склон для начинающих любителей этого вида отдыха.

А с началом работы порта, который строится рядом с курортом, отдыхающие смогут отправляться и на речные прогулки-путешествия в Тверь и Дубну. И наоборот, с учетом увеличивающегося потока прибывающих на теплоходах туристов, на курорте будут расширять возможности их приема: появится больше сезонных точек питания, развлечения на берегу. Пляж курорта активно развивается: там будут павильоны с душем, медкабинетом, магазинами. На озере в кемпинге «Ямской слободы» тоже появится пляжная зона. Первый заход теплохода в порт ожидается уже осенью этого года.

В 2021 году через гостиницы курорта Завидово прошло 150 тысяч гостей, в целом здесь приняли за год 450 тысяч туристов. Задача- увеличить число гостей, которые бы останавливались в отелях. В 2021 году заполняемость отеля Radisson составила 55 процентов, у «Ямских» гостиниц цифра составила 45 процентов, это не плохо, но недостаточно. Кстати, в «Ямской слободе» построят еще одну гостиницу, уже большую, на 100-150 номеров: спрос рождает предложение. В этом году, по мнению руководителя курорта Завидово, процент заполняемости будет примерно таким же.

«Наша цель - дойти до 1 млн туристов в год, причём таких, которые останавливаются на проживание в отелях. Потому что сам по себе такой объект, как «Семейный центр отдыха», к строительству которого мы уже приступили, не может

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

Фокус – Москва и столичный регион

быть суперрентабельным, если продавать билеты по нормальной цене, не завышенной. Это работает только комплексно: надо, чтобы человек, приезжая сюда, захотел остановиться здесь в гостинице. Такие центры отдыха и строят на расстоянии от 150 до 300 км от городов, чтобы стимулировать туриста останавливаться с проживанием, в этом случае приезжать на один день без ночёвки тяжело», - поясняет Константин Забродин. Емкость курорта составит порядка 3,5-4 тысяч мест. Это тот критический уровень, который необходим для саморазвития курорта.

<https://welcometimes.ru/opinions/zakryvat-vse-potrebnosti-gostey-i-dumat-o-rentabelnosti-kurort-zavidovo-razvivaet>

4. Юридический практикум для отельеров и вопросы гостиничной безопасности

Ростуризм формирует предложения по внесению изменений в требования по антитеррору для гостиниц

В результате неоднократных обращений Ассоциации «Безопасность туризма» в Аппарат Правительства Российской Федерации по вопросам исполнения Требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения (постановление Правительства РФ от 14 апреля 2017 года № 447) Ростуризм активизировал работу по подготовке предложений по корректировке данных Требований. В этой связи до 29 апреля 2022 года ведомство собирает соответствующие предложения.

Суть вопроса.

До настоящего времени в Требованиях сохраняется ряд недостатков, которые, с одной стороны, становятся обременением для гостиничного бизнеса, а с другой - не решают задач по антитеррористической защищенности объектов. Многие положения этого документа нуждаются в уточнении и оптимизации, а некоторые, по нашему мнению, подлежат исключению.

Напомним ключевые вопросы, которые требуют корректировки, уточнения и гармонизации в сфере антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения.

Так, согласно Требованиям к АТЗ (п.18 д), все гостиницы, независимо от звёздности, вместимости и номерного фонда должны быть оборудованы средствами тревожной сигнализации (кнопкой экстренного вызова наряда полиции). В нормативных правовых актах понятие такой «кнопки» отсутствует. На практике данная формулировка толкуется преимущественно в пользу того, чтобы гостиницы и иные средства размещения в обязательном порядке на основе возмездного договора были подключены к пульта централизованной охраны ФГУП «Охрана» Росгвардии или подразделений вневедомственной охраны. По инициативе Росгвардии и органов прокуратуры в ряде регионов состоялись судебные прецеденты не в пользу владельцев гостиниц.

По мнению экспертов Ассоциации, во многих случаях такое требование представляется недостаточно корректным, малообоснованным, избыточным и весьма затратным (стоимость подключения колеблется от 15-25 тысяч рублей плюс ежемесячное абонентское обслуживание, меняющееся от региона к региону).

Пунктом 18 г Требований к АТЗ предусмотрено оснащение гостиниц системой пожарной безопасности.

Вместе с тем, данное понятие законодательством не регламентировано, вопросы пожарной безопасности не являются предметом регулирования рассматриваемого нормативного правового акта и не входят в систему мер, регламентируемых ФЗ-35 «О противодействии терроризму».

https://www.tourismsafety.ru/news_one_6484.html

В регионах будут самостоятельно утверждать порядок дублирования сигналов о пожаре из гостиниц в пожарную охрану

Опубликован Федеральный закон от 1 апреля 2022 г. N 80-ФЗ "О внесении изменений в статьи 6 и 18 Федерального закона "О пожарной безопасности".

Теперь расширены полномочия органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области пожарной безопасности. Они наделены полномочиями по утверждению порядка дублирования сигналов о пожаре на

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

Фокус – Москва и столичный регион

объектах соцзащиты, в образовательных организациях, медучреждениях, а также в гостиницах и общежитиях на пульт подразделения пожарной охраны.

"часть первую статьи 18 дополнить абзацем следующего содержания: "утверждение порядка организации дублирования сигналов о возникновении пожара в подразделения пожарной охраны в соответствии с частью 7 статьи 83 Федерального закона от 22 июля 2008 года N 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности", - говорится в законе.

Вопрос дублирования передачи сигналов о пожаре в подразделения пожарной охраны имеет прямое отношение к объектам туристской инфраструктуры класса функциональной пожарной опасности Ф1.2 (а это гостиницы, общежития, спальные корпуса санаториев и домов отдыха общего типа, кемпинги, мотели и пансионаты - часть 7 статьи 83 ФЗ-123).

Как полагают эксперты, наделение регионов правом утверждать порядок автоматического дублирования сигналов о пожаре на социальных объектах, а также в гостиницах и общежитиях расширит возможности систем передачи извещений о пожаре. Кроме того, это сократит затраты на подключение и обслуживание таких систем и обеспечит их сопряжение с системами обеспечения безопасности жизнедеятельности населения (Система-112, Безопасный город и аналогичными системами субъектов РФ) с учётом специфики конкретных регионов.

НО ЕСТЬ НЮАНС

Эксперты Ассоциации "Безопасность туризма" считают, что в качестве ориентира по применению требования о дублировании сигнала о пожаре в пожарную охрану применительно к так называемым «малым» средствам размещения должен быть не только класс пожарной опасности (Ф 1.2), но еще и параметры таких зданий, главный из них- количество мест. В качестве ориентира количество мест должно быть до 50 человек одновременно. Именно этот параметр использован в сфере антитерроризма. Объекты (территории), на которых при определенных условиях может одновременно находиться менее пятидесяти человек не относятся к месту массового пребывания людей (п.6 ст.3 Федерального закона от 06.03.2006 N 35-ФЗ "О противодействии терроризму").

Та же норма применяется при категорировании гостиниц по степени опасности: это соответствует самой низкой- 4-ой - категории опасности гостиниц, к ним предъявляются «облегченные» требования (п.12), утвержденные постановлением Правительства РФ №447 от 14 апреля 2017 года. То есть, если гостиница («малое» средство размещения) не дотягивает до 50 мест, то и о применении выше указанного пункта 7 статьи 83 ФЗ-123 речи идти не должно. При этом в малых средствах размещения на первый план выходят требования Правил противопожарного режима в части обеспечения в них круглосуточного дежурства персонала, его подготовки и отработки действий в случае возникновения пожара, в том числе и по вызову пожарной помощи. А это уже чисто режимные и организационные вопросы!

Поэтому требования пожарной безопасности, в том числе и по дублированию передачи сигнала о пожаре в пожарную охрану должны быть дифференцированы и поставлены в зависимость не просто от вида деятельности (оказание гостиничных услуг), а еще и от реальной пожарной опасности, в частности от количество одновременно находящихся в них людей - к примеру 50 человек.

ПРАКТИКА

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

Данный подход активно поддерживается Минприроды России, в ведении которого на ООПТ находится почти 99% мест размещения с вместимостью менее 50 человек.

"Средства размещения, расположенные на ООПТ, в подавляющем большинстве случаев находятся на значительном удалении от пожарно-спасательных формирований <...>, на многих из них наблюдается отсутствие постоянного устойчивого сигнала мобильной связи, что приводит к невозможности технического исполнения установленных требований <...> пожарной безопасности.

В этой связи Минприроды России поддерживает инициативу Ассоциации «Безопасность туризма» в отношении гостиниц, где одновременно может размещаться менее 50 человек, в части оптимизации требований к <...> обеспечению пожарной безопасности, а именно: предусмотреть возможность дифференцирования требований пожарной безопасности, в части дублирования передачи сигнала о пожаре в пожарную охрану в зависимости не просто от вида деятельности (оказание гостиничных услуг), а от реальной пожарной опасности, в частности от количества одновременно находящихся в них людей (50 человек).

Минприроды России выражает признательность Ассоциации за активную позицию в решении вопросов безопасности туризма, в том числе при организации туризма на особо охраняемых природных территориях Российской Федерации", - подчеркнула Директор Департамента государственной политики и регулирования в сфере развития ООПТ Минприроды России И.Ю. Маканова.

https://www.tourismsafety.ru/news_one_6468.html

Гостиницам пересмотрят мусорные нормативы, что позволит снизить издержки

Федеральная антимонопольная служба посчитала целесообразным проработать вопрос расчета нормативов обращения с твердыми коммунальными отходами (ТКО) для малых и средних предприятий (МСП) на федеральном уровне.

Ранее «Опора России» подняла вопрос регулирования оплаты коммунальной услуги по обращению с ТКО. Организация указала, что сейчас потребители при заключении договора с региональным оператором исходят из того, что они имеют право выбрать способ учета объема и (или) массы ТКО, в том числе за фактически оказанные услуги. Однако региональные операторы отказываются использовать при расчетах с субъектами малых и средних предприятий такой способ.

«Показателен пример в Казани, когда в 2020 году в пандемию отели не работали, и там не было гостей, но с них региональный оператор все равно собирал деньги за вывоз ТКО по нормативу. Хорошо, что управление ФАС по республике доказало, что это является нарушением конкуренции. Однако и по сей день отели и другой бизнес из-за отсутствия на федеральном уровне методики расчета вывоза ТКО по фактическому вывозу вынуждены платить оператору на 30-50% выше», — рассказал вице-президент «Опоры России» Алексей Кожевников.

<https://hoteliernews.ru/gostinitsam-peresmotryat-musornye-normativy-chto-pozvolit-snizit-izderzhki>

5. Гостиничное дело за рубежом

Отели сети RIU временно не будут принимать российских туристов

Испанская сеть RIU Hotels & Resorts, отели которой работают в том числе в популярных у россиян ОАЭ, в Доминикане, на Мальдивах, Шри-Ланке с 13 апреля перестала сотрудничать с российским рынком. Международная сеть уже закрыла доступ к своему сайту из России в связи с прекращением приема бронирований. Соответствующие письма получили туркомпании 12 апреля.

Туроператоры решение RIU Hotels & Resorts назвали очень тревожным сигналом и выразили обеспокоенность тем, что примеру RIU Hotels & Resorts могут последовать и другие европейские сети отелей. Компании в лице ПАКС, Maldives Bonus, ICS Travel Group, Мальдивиана, Пантеон, Арт-Тур, Слетать.ру, Resort Holiday составили коллективное письмо и отправили его руководству RIU Hotels & Resorts.

В письме туроператоры написали: «Мы считаем этот шаг неприемлемым в современном мире. Подобные действия нарушают принципы равноправия и уважения человеческого достоинства по национальному признаку и нарушают права множества международных конвенций и законов, таких как «Международная конвенция о ликвидации всех форм расовой дискриминации», Всеобщая декларация прав человека и «Декларация Организации Объединенных Наций о ликвидации всех форм расовой дискриминации», а также свидетельствует о двойных стандартах».

<https://hoteliernews.ru/oteli-seti-riu-vremenno-ne-budet-prinimat-rossiyskih-turistov>

6. Интересное для отельеров

Отельеры России рискуют упустить свой исторический шанс. И не только отельеры

Искусственно высокий спрос на внутренние направления сдерживает российские средства размещения от повышения качества обслуживания гостей. В 2022 году ситуация может только усугубиться – выражает тревогу *Владимир Шаров, Президент Ассоциации внутреннего и въездного туризма России, Управляющий партнёр ТК "ЗОЛОТОЕ КОЛЬЦО ТРЭВЕЛ" (Группа компаний "ВЛАДИНВЕСТТУР")*.

Постоянный автор Hotelier.pro Павел Баскаков связался с Владимиром Шаровым и задал эксперту ряд вопросов по текущей ситуации на рынке в, в целом, и конкретно по региону Золотого кольца.

Культурно-познавательный туризм уверенно идет в России на втором месте после поездок к морю. В некоторых регионах страны на него приходится до 40% туристических поездок – такие выводы можно сделать из диаграммы, представленной Зариной Догузовой, главой Ростуризма, на совещании в правительстве РФ 31 марта 2022 (см. публикацию ЛЕТО 2022. ПРОГНОЗЫ И ОЖИДАНИЯ УЧАСТНИКОВ ОТРАСЛИ).

Между тем, регионы, лидирующие в сегменте культурно-познавательного туризма сталкиваются с серьезными проблемами.

Павел Баскаков (П. Б.): Какого майско-летнего туристического сезона этом году можно ожидать на Золотом кольце?

Владимир Шаров (В. Ш.): При оценке клиентских объёмов в сезон в городах Золотого кольца стоит прежде всего отметить то, что налицо доминирование индивидуальных бронирований КСР и продолжающийся спад в реализации туроператорами группового турпродукта. Пропорция примерно такая: 74-78% броней приходится на индивидуальное бронирование, остальное – на туроператорские технологии. Именно это обстоятельство в подавляющем большинстве и определяет неравномерность загрузки КСР по календарю сезона: овербукинг КСР в выходные и праздничные дни и недозагрузка в рабочие. В целом сезонный объём бронирований КСР достиг уровня 2019 года, а по некоторым регионам Золотого кольца и превысил его, что не может не радовать региональных отельеров.

П. Б.: О чем говорит ажиотажный спрос на отели Суздаля на майские праздники?

В. Ш.: Действительно, самым востребованным городом Золотого кольца продолжает оставаться Суздаль. В нем самые лучшие отели на майские праздники были раскуплены ещё в начале февраля. Сейчас "поймать" номер в Суздале из числа "отказных" большая удача и цене такого номера могут позавидовать как московские, так питерские отельеры. Пока закрыто большинство зарубежных направлений спрос на внутренние маршруты отдыха будет искусственно высок и даже ажиотажный, при этом ценовая политика КСР и других производителей туруслуг не будет соответствовать качеству услуг, о чем, к сожалению, говорит растущий объём клиентских рекламаций.

Экспертам уже сейчас понятно, что искусственно высокий клиентский спрос не будет использован большинством российских КСР как шанс к стабилизации отечественного гостиничного девелопмента, т.к. рассчитывать им на вторичные клиентские обращения с таким несоответствием цены и качества вряд ли придётся. Совершенно очевидно, что по мере открытия границ, большинство российских КСР

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

Фокус – Москва и столичный регион

неминуемо столкнутся с проблемами низкой загрузки и для многих эта ситуация, к сожалению, может стать необратимой.

П. Б.: Какова ситуация с загрузкой отелей во Владимире, Костроме, Ярославле и других городах Золотого кольца, если сравнить ее с прошлым годом и с "эталонным" 2019-м?

В. Ш.: В каждом городе Золотого кольца ситуация разная. Владимир традиционного грузится за счёт суздальского дефицита номеров. В этом ему территориально повезло. Мотивационно Кострому и Ярославль выбирают те туристы, кто любит отдыхать на речных берегах, или, как в случае Ростова Великого и Переславль-Залесского, на берегах крупных озёр. При этом совершенно очевидно, что загрузка всех КСР Золотого кольца уже сейчас значительно выше, чем в пандемический 2021 год, а по некоторым гостиничным сегментам и выше 2019 года.

П. Б.: Отразился ли уход с рынка Booking и Airbnb на объём индивидуальных бронирований? Нужен ли отрасли "Российский Booking" федерального статуса?

В. Ш.: Безусловно отразился. И не в лучшую сторону. Многие российские отельеры так долго ратовали за то, чтобы "прогнать" таких, как Booking и Airbnb, вплоть до "вон из России". Но когда это произошло в реалиях, их лица далеко не выглядели счастливыми. У многих доля электронных бронирований достигала до 60% общей загрузки. Оказалось, что при всей палитре российских сетей бронирования и оптимизме Ростуризма, де-факто не нашлось эффективных технологий, способных к краткосрочному нивелированию последствий столь резкого ухода с рынка Booking и Airbnb. Эксперты нашей Ассоциации отмечают сомнительность утверждений российских сетей бронирования в скорой нормализации этой ситуации и системном восстановлении прежнего объёма индивидуальных электронных бронирований российских КСР. Относительно того, нужен ли отрасли "Российский Booking", ответ очевиден - туристской отрасли нужны как можно больше высокотехнологичных и клиентоориентированных цифровых платформ, в том числе, с гостиничной технологией b2c и b2b. Но! Это должны быть рыночные платформы без какого-либо участия государства, дабы не породить искусственных монополий и не убивать инвестиционный климат в туротрасли.

П. Б.: Какой клиентский портрет сегодня характерен туристам на Золотом кольце и какова их платёжеспособность?

В. Ш.: В сегменте индивидуальных бронирований подавляющее большинство туристов – это средневозрастные семейные пары на личном транспорте, чуть меньше семей с 1-2 детьми садиковского и школьного возрастов. В групповом бронировании по-прежнему доминируют возрастные семейные пары 60+ и подружки от 40+. К сожалению, молодёжной аудитории мало, за исключением организованных групп школьников.

Самым востребованным гостиничным стандартом в индивидуальных бронированиях является категория 4 звезды и даже 4+. Этот сегмент клиентов достаточно платёжеспособен, активно пользуется услугами ресторанов высокой ценовой категории, нанимает персональных гидов-экскурсоводов, тратит значительный бюджет на шоппинг. Но, к сожалению, от этого сегмента исходит и большее количество рекламаций на качество услуг. Многие из них отмечают, что приняли решение отдохнуть в регионе в порядке эксперимента в период отсутствия зарубежных альтернатив.

Тем временем групповой турист значительно бюджетнее, чем индивидуальный, по оценкам экспертов его дополнительный чек не превышает 30%

стоимости тура. Все сегменты клиентов отмечают ограниченный ассортимент вечерних досуговых услуг на «Кольце».

П. Б.: Может ли глэмпинг решить проблему возникающих сезонных дефицитов КСР на Золотом кольце?

В. Ш.: Однозначно нет. Во-первых, климатические особенности территорий Золотого кольца резко ограничивают период эксплуатации глэмпинговых форматов, что отражается на низкой рентабельности таких проектов. Во-вторых, весьма сложно категоризировать глэмпинги, особенно, если они созданы в составе категоризированного КСР категории 3 звезды и выше. В-третьих, в глэмпинговых форматах сложно обеспечить должную безопасность клиентов и их имущества. В-четвертых, глэмпинги не относятся к капитальным строениям и, следовательно, ликвидность таких строений практически нулевая, что инвестиционно не привлекательно.

Глэмпинг, по мнению наших экспертов, это дань некоей моде. Временная востребованность такого формата проживания больше продиктована клиентским любопытством. При этом глэмпинг не стоит ассоциировать с технологиями модульного быстровозводимого малоэтажного строительства КСР, которое в настоящее время набирает обороты. Радует, что в настоящее время в регионах Золотого кольца профессиональными гостиничными девелоперами при участии китайских и арабских инвесторов реализуются сетевые проекты строительства многофункциональных эко-парк-отелей с использованием данных строительных технологий. Это дает надежду, что в перспективе 2-3 лет стандарты качества КСР и их емкость резко вырастут, что позитивно отразится рейтинге маршрута "Золотое кольцо России" в национальном турпродукте.

П. Б.: Среди туроператоров Москвы, Санкт-Петербурга и ряда туррегионов существует мнение, что мер государственной поддержки туроператоров по въездному и внутреннему туризму значительно меньше, чем у других участников туротрасли? Так ли это?

В. Ш.: Ассоциация внутреннего и въездного туризма не перестает утверждать на всех уровнях государственной власти, что одним из главных индикаторов успешности развития въездного и внутреннего туризма является технологический уровень туроперейтинга. Туроператор был, есть и должен быть "главным локомотивом" отраслевых процессов. Если государство хочет добиться должного уровня планирования развития отечественной туротрасли, то без создания системного турпродукта не обойтись. Как только государство начинает говорить о формировании внутреннего и въездного клиентопотока, так мы начинаем упираться в его территориальную логистику, критерии объёма, его координацию и перераспределение, национальные стандарты качества и т.д. Всё перечисленное и заложено в технологии туроперейтинга.

К сожалению, на протяжении многих лет государство де-факто не создавало системных мер государственной поддержки туроператоров по внутреннему и въездному туризму. Нет никаких налоговых льгот для туроператоров по внутреннему и въездному туризму перед туроператором зарубежного туризма. Даже размер НДС одинаков. Громогласные декларации государства на приоритетное развитие внутреннего и въездного туризма совершенно не ориентируются на стимулирование туроператорской деятельности. Сейчас крупный туроператор, формируя оптовый турпродукт из услуг поставщиков, не облагаемых НДС, в конце своего "туроператорского конвейера" должен на весь свой турпродукт начислить НДС в полном объёме, что в совокупности с плановой комиссией турагента составляет плюсом порядка 30% наценки. До недавнего времени хотя бы крупные

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

Фокус – Москва и столичный регион

КСР давали туроператору входящий НДС. Теперь забота государства о КСР и освобождение последних от уплаты НДС подставила очередную "подножку" отечественному туроперейтингу. А разве до этого их было мало? Возможность регистрации КСР в реестре туроператоров, равные условия для КСР и туроператоров участия в программе КЕШБЭКа и прочее, и прочее. Хотелось бы дожить до реальных системных мер государственной поддержки туроператоров по внутреннему и въездному туризму!

П. Б.: Может ли текущий геополитический кризис и влекомые им экономические трудности стать для отечественной туротрасли временем новых возможностей?

В. Ш.: Однозначного ответа дать сложно. Совершенно очевидно, что у любого кризиса больше отрицательных сторон, чем положительных. Иначе он бы кризисом не назывался! Но, совершенно очевидно, что кризис заставляет всех нас переосмыслить жизненные ценности, перестроить бизнес-процессы, внести коррективы в предпринимательские принципы, заново настроить партнерские отношения, трансформировать производственные технологии. Это сделать не просто. Справятся те команды, у которых хватит профессиональных навыков и отраслевых компетенций. Важно, чтобы государство системно поддержало такие команды и, наконец, в должной мере реализовало конституционные права россиян на отдых - отдых безопасный, качественный и доступный по цене. А мы всецело готовы ему помогать!

<https://hotelier.pro/interviews/item/otelery-rossii-riskuyut-upustit-svoy-istoricheskiy-shans-i-ne-tolko-otelery/>

8 шагов, которые ведут гостя в отель

Прежде чем приехать в отель, гости проходят несколько стандартных шагов. Специалисты TravelLine, компании-разработчика Платформы для эффективной работы отелей, изучили путь гостя от возникновения идеи приехать в гостиницу до повторного заезда. В статье они поделились рекомендациями, что делать на каждом шаге, чтобы гости выбирали ваш отель и бронировали на официальном сайте.

Шаг 1. Гость планирует поездку

Важно, чтобы у гостя была возможность заметить ваш отель. Точное понимание целевой аудитории поможет грамотно позиционировать гостиницу, создать максимально интересное предложение для гостя и правильно настроить рекламу.

Составить портрет гостя помогут статистика по подписчикам из соцсетей и клиентам из CRM, наблюдения за гостями на ресепшене, анкетирование.

Например, вы определили, что ваша ЦА — родители с детьми, которые приезжают в отель провести семейные выходные. Скорее всего, им интереснее будет узнать, есть ли в отеле кухня для детей, анимация и детские кроватки, чем о наличии коворкинг-пространства.

Отельеры рассказывают, как исследование целевой аудитории помогло им полностью изменить позиционирование и увеличить доход:

Шаг 2. Гость ищет гостиницу

Чтобы гость нашел ваш отель, сделайте его как можно более заметным в интернете. Вот несколько рабочих способов.

Заведите карточку гостиницы в каталогах — например, 2ГИС и Яндекс Бизнес.

Привлекайте гостей на официальный сайт. Есть платные и бесплатные способы привлечения трафика. Платные — контекстная и таргетированная реклама, sms-рассылки клиентам, которые дали согласие на получение таких сообщений, метапоисковики вроде Яндекс Путешествий. Бесплатные — email-рассылки, посты в соцсетях, кросс-маркетинг.

Настройте SEO. Подберите ключи, по которым гости смогут найти именно ваш отель. Запишите в ключ ваши УТП, добавьте ключи в заголовки на сайте, правильно заполните Title и Description.

Лучше использовать не самые популярные ключи, иначе шанс, что вы попадете на верхние строки выдачи по прямому запросу, очень маленький. Например, «отель в Волгограде», по данным сервиса Яндекс подбор слов, ищут 27 500 человек, а более конкретное «отель с бассейном в Волгограде» — 355.

Работайте с отзывами на всех площадках. Обязательно отвечайте на негативные отзывы, приглашайте гостей приехать к вам снова со скидкой. Так потенциальные гости увидят, что вы дорожите репутацией и стремитесь оказывать качественный сервис.

Шаг 3. Гость заходит на сайт отеля

Когда гость вас нашел и заходит на сайт, важно, чтобы на сайте все было понятно, он был удобным и красиво подавал всю необходимую информацию.

Важные характеристики современного сайта отеля:

Адаптивность — сайт корректно отображается на разных устройствах.

Доступность — сайт надежно защищен от хакерских атак.

Наличие привлекательного описания преимуществ отеля, качественных фотографий и видео, формы поиска номеров и виджетов со спецпредложениями и выгодными акциями.

Шаг 4. Гость выбирает номер и тариф

Гостю должно быть легко найти на сайте информацию по номерам и тарифам, чтобы импульс забронировать не терялся. Сделайте все, чтобы гостю было удобно: следите за актуальностью цен, описанием номеров и наполнением тарифов, мотивируйте покупать на сайте по лучшей цене, предлагайте повышать категорию номера.

Шаг 5. Гость бронирует и оплачивает номер

На этом шаге гость может не завершить бронирование, если не найдет удобного способа оплаты. Добавьте, как можно больше вариантов, учитывая спрос: в высокий сезон, когда броней много, гости охотнее согласятся внести предоплату. В несезон предлагайте оплатить при заселении.

Если гость доходит до окна оплаты и уходит с сайта, не завершив бронирование, отправьте письмо с предложением помочь сделать бронь.

Шаг 6. Гость собирается в поездку

Пишите гостям welcome-письма с полезной информацией: так вы напомните о бронировании и заранее настройте на лояльность. В письме укажите даты заезда и выезда, как добраться до отеля, правила заселения, контакты, по которым гость может связаться с вами. В письме можно указать, какие допугслуги есть в отеле и как их заказать: например, трансфер, ранний заезд, экскурсия.

Шаг 7. Гость живет в отеле

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

Фокус – Москва и столичный регион

Классный сервис — залог хороших отзывов, а это повышает вероятность, что гость вернется к вам. Доброжелательность, отзывчивость персонала, чистота и опрятность номеров, спокойная обстановка для сна — обязательный минимум, который ждет каждый гость вне зависимости от цены номера.

Шаг 8. Гость выезжает из отеля

В feedback-письмах просите гостей оставить отзыв об отеле и предлагайте скидку или промокод на повторный заезд. Затем делайте рассылки и пишите о специальных акциях и выгодных предложениях для постоянных гостей. Это выгодно, потому что привлечение новых гостей стоит для отеля дороже, чем удержание постоянных.

<https://hotelier.pro/marketing/item/8-shagov-kotorye-vedut-gostya-v-otel/>