



## Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 0501-2024

С 01 по 12 мая 2024 года

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

Отелям готовят новую матрицу. Средства размещения хотят загружать в госсистему по-новому

Мишустин: «плотнее окружить мегаполисы модульным гостеприимством»

### **2. Гостиничный рынок Москвы и региона**

Московские отели улучшили операционные параметры в 1 квартале 2024 г.

В Москве за год ввели в эксплуатацию больше гостиничных номеров, чем за предыдущие шесть лет

В Москве рассчитывают увеличить число гостиничных номеров на 25 700

В Москве будут разработан стандарт гостеприимства

### **3. Анализ и события региональных туристско-гостиничных рынков РФ**

Вернутся ли в РФ иностранные туристы?

28 инвестпроектов корпорации «Туризм. РФ» перешли в стадию реализации

Ряд гостиниц и санаториев предоставят скидки семьям с детьми

Сервис «SMARTWAY» купил «BNOVO»

Эксперты: туриндустрии нужны учебные отели

В Магадане выдано разрешение на строительство гостиничного комплекса

### **4. Юридический практикум для отельеров и вопросы безопасности**

Петербуржские бизнесмены отсудили у Ассог 250 млн рублей за разрыв контракта

### **5. Новости гостиничного бизнеса за рубежом**

Почему звезды «Мишелен» противоречат рейтингу отелей по отзывам?

### **6. Полезное и интересное для отельера**

Меньше забот, больше прибыли, интервью с Николаем Филатовым, генеральным директором ZONT Hotel Group.

Проблема в тележках. Почему увольняется горничная

Luxury не luxury без культуры «лакшери»

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

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

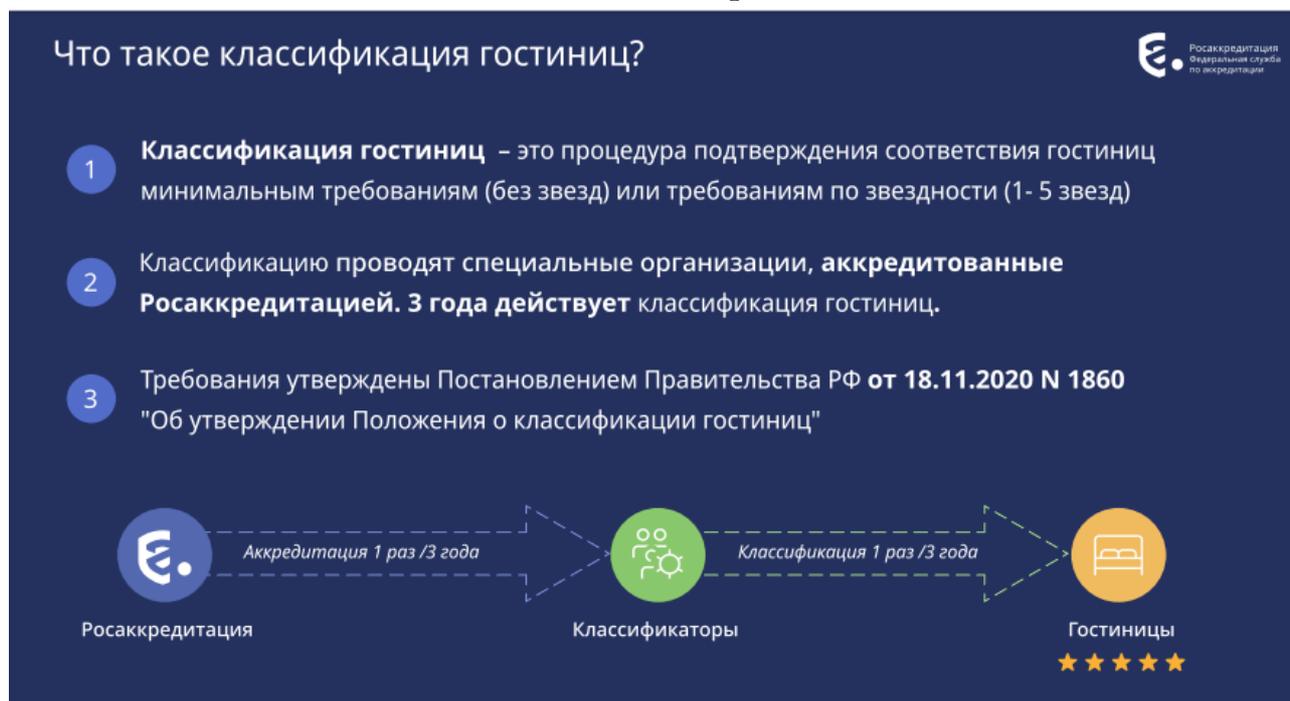
**Отелям готовят новую матрицу. Средства размещения хотят загружать в госсистему по-новому**

Назарий Скрыпник, глава Росаккредитации, обнародовал, каким его ведомство видит новый подход к классификации отелей России. Нововведения предлагают распространить и на санаторно-курортные учреждения. А дальше - больше. Надо сказать, предлагаемые схемы вызывают вопросы. О чем идет речь - читайте в нашем обзоре.

Как известно, 8 августа 2023 года президент РФ Владимир Путин подписал указ, в соответствии с которым Минэкономразвития передало Росаккредитации функцию по аккредитации организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, горнолыжных трасс и пляжей.

Росаккредитация – федеральная служба, созданная в 2011 году. Она находится в ведении Минэкономразвития и занимается формированием единой национальной системы аккредитации, контролем за деятельностью аккредитованных лиц, а также формированием и ведением реестров.

Назарий Скрыпник напомнил, что подразумевается под классификацией отелей. Классификация - это подтверждение соответствия гостиницы определенным (минимальным или не только минимальным) требованиям.



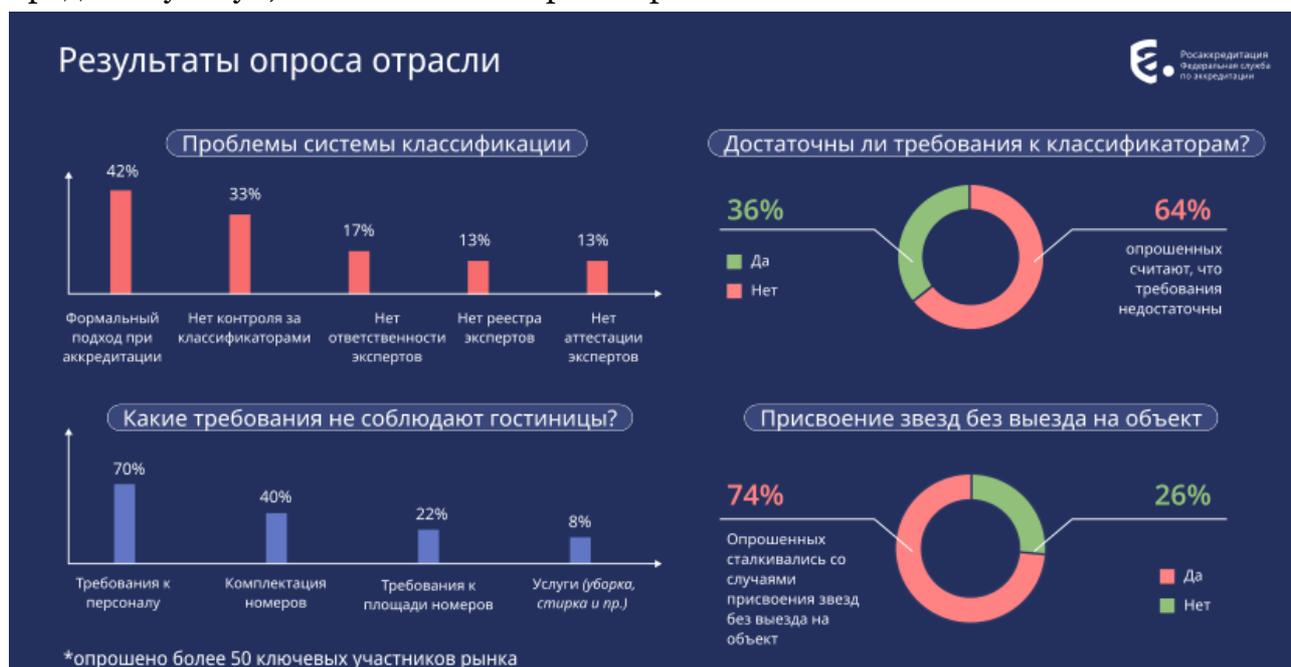
Соответствие подтверждают специальные люди - классификаторы. Всего в РФ сейчас действует 200 организаций, которые были аккредитованы на проведение классификации гостиниц еще приснопамятным Ростуризмом (Ростуризм - это уже история, сданная в архив). В них-то Росаккредитация и усматривает проблему.

### Фикции фиксации

По словам главы Росаккредитации, подход к классификации сейчас носит формальный характер, а требования к классификаторам недостаточно жесткие.

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

«Были контрольные закупки, и мы убедились, что через телефон просто продают бумагу», – посетовал Назарий Скрыпник.



Соответственно, вывод таков, что требования к работе классификаторов должны стать строже.

В компании-классификаторе должно быть не менее 5 экспертов (сейчас один). Им будет запрещено работать по совместительству. Также будет запрещена любая аффилированность классификатора с гостиницами.

Предлагается повысить требование и непосредственно к эксперту, оценивающему отели на категории 4\* и 5\* - он должен будет иметь опыт работы от двух лет в гостиницах на руководящих должностях.

### Задача 1: обеспечить включение в реестр всех средств размещения

#### Повышение требований к классификаторам

**! Низкие требования к классификаторам**

Проблема	Текущие требования	Новые требования	Реакция участников рынка
1 Классификаторы - "живопырки"	Минимум 1 эксперт	Минимум 5 экспертов	Поддерживают
2 Эксперты работают по совместительству	Отсутствуют	Эксперт может работать только в одном классификаторе	Поддерживают
3 Аффилированность с гостиницами	Отсутствуют	Запрет на владение и управление гостиницами	Поддерживают
4 Оценка гостиницы без выезда	Отсутствуют	Видеофиксация по чек-листу с проверкой геолокации эксперта	Поддерживают

Ведомство планирует создать реестр экспертов и цифровой профиль каждого из них. Появится персональная ответственность экспертов: более двух нарушений при классификации приведут к запрету деятельности на два года.

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

## Задача 1: обеспечить включение в реестр всех средств размещения Повышение требований к экспертам

! Классификацию проводят неизвестные лица без выезда - *продавцы "бумаги"*

Проблема	Текущие требования	Новые требования*
1 Нет данных об экспертах	Отсутствуют	Создание реестра экспертов, цифровой профиль эксперта
2 Нет требования о профильном высшем образовании экспертов	Любое высшее	Высшее образование в сфере туризма или профессиональная переподготовка
3 Нет требований к опыту экспертов	Отсутствуют	Обязателен опыт работы в туристической сфере от 2 лет
4 Нет ответственности экспертов за нарушения при классификации	Отсутствуют	Более 2-х нарушений – запрет деятельности на 2 года
5 Нет проверки эксперта на компетентность	Отсутствуют	Ввести аттестацию - повышение квалификации 1 раз в 2 года по одобренным программам вузов

\*~130 экспертов соответствуют новым требованиям,  
~70 минимальное необходимое количество экспертов

Предварительно поддержано профессиональным сообществом

### Материал для матрицы

Сейчас на рынке более 19 000 гостиниц, которые должны проходить обязательную классификацию, из них более 10 тысяч (53%) классифицированы как «без звезд».

## Задача 1: обеспечить включение в реестр всех средств размещения Сколько объектов классифицировано?



Как они вписываются в матрицу учета и классификации и как предлагается прописывать в матрице?

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

## Задача 1: обеспечить включение в реестр всех средств размещения Ввести обязательную классификацию



### Гостиницы (19 416)

- Городские гостиницы
- Курортные гостиницы
- Дома отдыха, пансионаты
- Апартаменты
- Мотели
- Хостелы
- Загородные отели
- Туристские базы, базы отдыха



### Санаторно-курортные учреждения (671)

- Санатории
- Санатории-профилактории
- Курортные поликлиники
- Грязе- и бальнеолечебницы
- Санаторные оздоровительные лагеря



### Иные средства размещения

- Кемпинги, глемпинги
- Гостевые дома
- Туристские приюты, стоянки
- Сельские гостиницы
- Капсульные отели
- Модульные гостиницы

#### Сейчас

Обязательная классификация (без звезд или с присвоением звезд)

Добровольная классификация (с присвоением звезд)

Не подлежит классификации

#### Предлагаемые изменения

Обязательная классификация  
1) "без звезд": включение в реестр на основе самооценки;  
2) 1 - 5 звезд оценка с участием классификатора

Обязательная классификация  
1) "без звезд": включение в реестр на основе самооценки;  
2) 1 - 5 звезд оценка с участием классификатора

Обязательная классификация  
Включение в реестр на основе самооценки

В отношении объектов «без звезд» Росаккредитация предлагает отказаться от классификации с участием эксперта. По словам *Назария Скрыпника*, такие отели, кемпинги, гостевые дома будут включаться в реестр на основе самооценки с помощью приложения «Мобильный инспектор».

## Задача 1: обеспечить включение в реестр всех средств размещения Оценка гостиниц "без звезд"

### Предлагается:

Отказ от классификации с участием классификатора. Введение самооценки с применением мобильного инспектора и проверкой данных через СМЭВ.

### Классификатор "продает бумагу"

**53%** гостиниц без звезд в 2023 г. — классификация проведена органами из других регионов

**~10 т.р.** стоимость

Простые требования, для оценки которых не нужен эксперт

без звезд



#### БАЗОВЫЕ

- Отопление
- Водоснабжение
- Вентиляция
- Освещение здания
- Круглосуточный ресепшн
- Хранение багажа
- Ежедневная уборка номеров

+

#### Иные средства размещения

- Кемпинги, глемпинги
- Гостевые дома
- Туристские приюты, стоянки
- Сельские гостиницы
- Капсульные отели
- Модульные гостиницы

60

вопросов

6

«Приложение зафиксировывает, что вы находитесь в объекте и по определенным правилам проверит все основные критерии, их порядка 60. Данные видеозаписи затем попадут в базу Росаккредитации, сотрудники проанализируют ее на предмет соответствия условиям, затем объект попадает в реестр и дальше уже может работать как средство размещения», — рассказал глава ведомства.

### Прорехи и подделки

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

«Стоит отметить, что в Положении о классификации нет таких видов отелей, как «глэмпинг», «модульный отель», «капсульный отель», - комментирует Юлия Гржибовская, руководитель компании «Балтийская Туристская Инициатива», проводящей классификацию гостиниц. - Необходимо продумать и прописать эти виды гостиниц в Положении, перед тем, как вводить их оценку и классификацию».

«Что касается «самооценки», - продолжает Юлия Гржибовская. - Даже декларация соответствия на продукты и некоторые группы товаров оформляются производителем только на основании протоколов испытаний, проведенных в аккредитованной испытательной лаборатории. Проведем параллель с самооценкой гостиниц - эксперт может увидеть картину, находясь на месте и решить, соответствует ли гостиница важным критериям, в том числе, по безопасности или нет. При «самооценке» невозможно будет увидеть полную, объективную картину по объекту. Гостиница загружает картинку, обработанную фотошопом, предоставляет, допустим, информацию по 5 номерам, а остальные 10 номеров находятся в помещениях без окон или в цокольном этаже, где запрещено законом размещать гостей. Такие нарушения мы при выездной оценке видим сплошь и рядом и отказываем таким объектам в классификации».

По новым правилам, похоже, такие «тонкие моменты», видимо, можно будет обойти (?).

«С помощью программ и искусственного интеллекта возможно сделать любую фотографию с тем или иным обязательным критерием, которого по факту в гостинице нет (кухня, вывеска, точка общепита, санузел и т.д.), - добавляет эксперт. - При «самооценке» пройдут классификацию те объекты, которые при участии грамотного и ответственного эксперта не прошли бы её».

Но в виртуальном мире реальные затруднения можно обойти!

«В результате гость выберет гостиницу по фото, а не по факту. А по факту - приехав на место, гость увидит совершенно другую картину, так как фото не соответствуют действительности. Его ожидания не оправданы, гость расстроен, он пишет жалобу», - заключает Юлия Гржибовская.

Далее важной проблемой является другой вопрос: кто эту загруженную «самооценку» будет проверять в Роскредитации? Достаточно ли в ведомстве сотрудников? Достаточно или у них опыта?

«Пока предложение по «самооценке» средств размещения видится нам очень опасным и проблемным», - резюмирует руководитель «Балтийской Туристской Инициативы».

Похоже, что на 10 тысяч гостиниц, работающих без звезд, решили в целом, махнуть рукой. Ну, самозарегистрируются через мобильный телефон, ну и ладно.

«Пусть гостиницы «без звезд» будут тоже проверены качественно, а не для галочки. В них тоже достаточно часто останавливаются и семьи с детьми, и молодежь, и люди в возрасте, которым нужен и комфорт, и порядок, и сервис, и безопасность», - говорит Юлия Гржибовская.

### *Зонд по звездам*

В отношении средств размещения уровня 1-3\* классификация будет проводиться уже с обязательным выездом классификатора - сообщают в Росаккредитации.

**Задача 1:** обеспечить включение в реестр всех средств размещения  
**Оценка гостиниц 1 - 3 звезды**

**Предлагается:**  
Гостиницы 1\* - 3\* оценивать с участием классификатора

1 звезда      2 звезды      3 звезды

**1 звезда**  
★☆☆☆☆

**БАЗОВЫЕ**

- Отопление
- Водоснабжение
- Вентиляция
- Освещение здания
- Круглосуточный ресепшн
- Хранение багажа
- Ежедневная уборка номеров

**КОМФОРТ**

- Не менее 25% одно/двух местных номеров с санузлом
- Завтрак
- Интернет

**64**  
вопроса

**2 звезды**  
★★☆☆☆

**БАЗОВЫЕ**

- Отопление
- Водоснабжение
- Вентиляция
- Освещение здания
- Круглосуточный ресепшн
- Хранение багажа
- Ежедневная уборка номеров

**КОМФОРТ**

- Не менее 50% одно/двух местных номеров с санузлом
- Телефонная связь
- Банкомат / Обмен валюты

**70**  
вопросов

**3 звезды**  
★★★☆☆

**БАЗОВЫЕ**

- Лифт при более 3 этажей
- Отдельный служебный вход
- Ковровые покрытия
- Отопление
- Водоснабжение
- Вентиляция
- Освещение здания
- Круглосуточный ресепшн
- Хранение багажа
- Ежедневная уборка номеров

**ЭКСПЕРТНАЯ ОЦЕНКА**

- Экстерьера и интерьера
- Качества мебели
- Гостиничных услуг
- Персонала (образование и опыт)
- Стандарты обслуживания
- Знание иностранных языков

**КОМФОРТ**

- 100% одно/двух местных номеров стандарт и выше
- 3-х разовое питание
- Обслуживание в номере
- Ежедневная смена полотенец
- Стирка, химчистка - в течение суток
- Охранная система и видеонаблюдение
- Оборудованный конференц-зал
- Телефонная связь
- Банкомат / Обмен валюты
- Интернет

**258**  
вопросов

С объектами уровня 4-5\* звезд будут работать классификаторы, к которым будут предъявляться повышенные требования - добавляют в Росаккредитации.

**Задача 1:** обеспечить включение в реестр всех средств размещения  
**Оценка гостиниц 4 - 5 звезд**

**Предлагается:**  
повысить требования к опыту работы эксперта - от 2-х лет в гостиницах на руководящих должностях

Высокий уровень комфорта в гостиницах 4 - 5 звезд влечет за собой особые требования к оценивающим их экспертам.

4 звезды      5 звезды

**4 звезды**  
★★★★☆

**БАЗОВЫЕ + КОМФОРТ**

- Бизнес-центр
- Спортивно-оздоровительный зал
- Ресторан
- Банкетный-зал
- Обслуживание в номере - круглосуточно

**ЭКСПЕРТНАЯ ОЦЕНКА**

- Персонала (образование и опыт)
- Стандартов обслуживания
- Знания иностранных языков

**271**  
вопросов

**5 звезды**  
★★★★★

**БАЗОВЫЕ + КОМФОРТ + ЭКСПЕРТНАЯ ОЦЕНКА**

- Швейцар
- Вечерняя подготовка номера
- Смена постельного белья - ежедневно по просьбе
- Поднос багажа обязательно
- Экспресс-стирка - за 2 часа
- Прокат автомашины

**ЭКСКЛЮЗИВНЫЕ УСЛУГИ**

**280**  
вопросов

Новые правила аккредитации организаций, классифицирующих гостиницы, должны вступить в силу в сентябре 2024 года.

Глава Росаккредитации сообщил также о планах ввести *цифровые паспорта средств размещения*.

«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 «трешку» или «четверку», они знают, чего там ожидать», – заявил Назарий Скрышник.

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

Цифровой паспорт будет содержать сведения, подтвержденные при классификации: категорию (количество звезд), вид отеля, номерной фонд, услуги, цифровые копии документов, адрес, юридические данные, сайт и контакты. Пользователи смогут оставить обратную связь о работе отеля, прочитать отзывы о гостинице, участвовать в опросах.

### *Осторожность и отслеживание*

В Российском Союзе Туриндустрии (РСТ) «новации» Росаккредитации комментируют следующим образом.

«Меньше всего здесь, на наш взгляд, нужны революционные шаги. Действующая система формировалась долгие годы, первая обязательная классификация отелей прошла еще накануне Олимпиады в Сочи. Потом были созданы десятки, даже сотни аккредитованных организаций, которые занимаются классификацией отелей, сегодня их более 200. В них работают сотни экспертов. Это вполне устоявшаяся система, поэтому введение новых механизмов должно происходить с осторожностью», – считает *вице-президент РСТ Георгий Мохов*.

«Как будет функционировать, например, цифровой паспорт? - спрашивает он. - Кто будет следить за изменением информации в нем, гарантировать достоверность, ведь условия в отелях могут довольно быстро меняться. Основная проблема таких больших систем – динамика изменений и их непрерывное отслеживание. Одно дело, когда свое описание отель дает самостоятельно, например, в агрегаторе, и совсем другое – информация на государственном ресурсе. Это сильно повышает ответственность за предоставленную информацию».

«Одновременно Росаккредитация предлагает классифицировать объекты «без звезд» на основе самоидентификации путем подачи сведений через информационную систему. То есть отель сам декларирует, что он подходит под определенную категорию, предоставляя снимки наличия необходимых условий. На наш взгляд, довольно уязвимый вариант, так как соблюдение обязательных требований обеспечивает не только качество услуг, но и безопасность. Оставлять такие вопросы на самоопределение, рассчитывая только на добросовестность заявителя, может быть очень рискованно», – замечает вице-президент РСТ.

«Росаккредитация посчитала, что 70 экспертов - это минимально необходимое количество для всей страны, - добавляет Юлия Гржибовская. - Сфера внутреннего туризма развивается, всех видов отелей с каждым днём становится всё больше и данное количество экспертов абсолютно не оправдано. Мы видим проблему в том, что отели будут вынуждены ждать несколько месяцев, пока эксперт сможет найти время и приехать на оценку. А это не способствует развитию отрасли туризма в целом, повлечет за собой кратный рост стоимости по классификации, время ожидания отельеров и, как следствие - коррупционную составляющую (нельзя исключать и этого)».

«Не нужно подвергать отельную отрасль таким революционным изменениям! - считает эксперт. - Достаточно просто начать внедрять точечные вещи и уже будет порядок. Мы поддерживаем требование, что у специалиста по классификации гостиниц должно быть профильное высшее образование и опыт работы в туристской сфере от 2 лет, аттестация один раз в 3 года. Но необходимо решать проблему не количеством экспертов (5 экспертов), а качеством и установить адекватные требования: минимально 2 эксперта в штате в одной организации без права работать в других организациях. Уже один этот критерий поможет навести порядок в части классификации гостиниц».

«Также хотелось бы прокомментировать предложение по поводу стажа эксперта на руководящей должности в отеле: не менее двух лет для того, чтобы иметь право проверять отели категории 4 и 5\*, - *говорит Юлия Гржибовская*. - Это

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

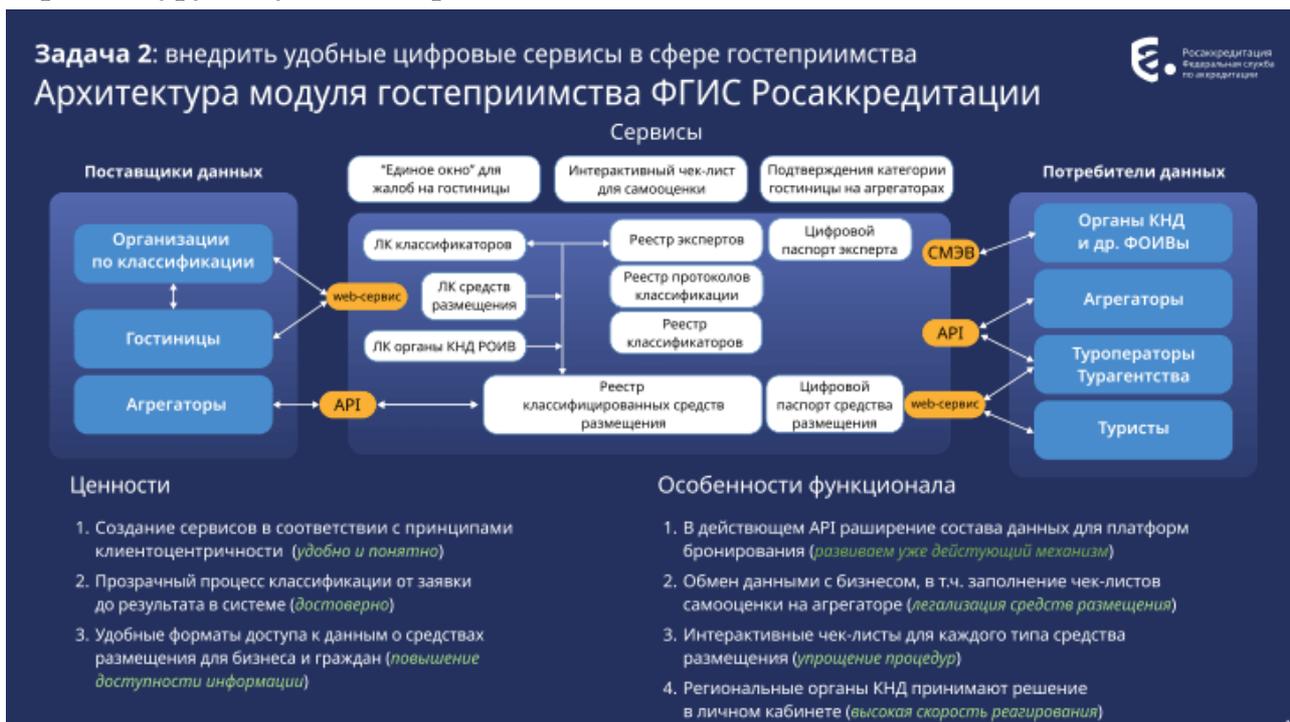
*Фокус – Москва и столичный регион*

предложение видится нам алогичным и излишним требованием. Тут же видится противоречие - в проверке гостиниц категорий от 1 до 3 звезд не должно быть аффилированности с гостиницами, а для классификации отелей высоких категорий 4 и 5 звезд у классификатора должен быть опыт работы на руководящей должности в гостинице... В каком виде гостиниц? Для чего нужен этот опыт?».

«При укрупнении аккредитованных организаций создастся ситуация, когда с рынка уйдут в том числе профессионалы. А недобросовестным или не опытным экспертам ничто не будет мешать работать дальше в составе тех самых 5 экспертов в аккредитованной организации», - добавляет руководитель «Балтийской Туристской Инициативы».

*Действуй локально, мысли глобально*

Росаккредитация мыслит глобально и представляет комплексную «архитектуру модуля гостеприимства».



**СМЭВ - Система Межведомственного Электронного Взаимодействия**

При этом в Росаккредитации видят, что нужны изменения в нормативные правовые акты (НПА). А именно:

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

**Этап 1** - Укрупнение классификаторов и повышение требований к экспертам

↳ изменения в Правила аккредитации

**Этап 2** - Включение всех средств размещения в систему классификации, переход на реестровую модель, внедрение самооценки

- ↳ изменения в 132-ФЗ "О туризме"
- ↳ изменения в Правила ведения реестра
- ↳ изменения в Положение о классификации

Дорожная карта по изменениям НПА прописывается на 2024 и 2025 годы.



### Плавная интеграция

Одновременно стало известно, что Минэкономразвития планирует объединит турагентов, туроператоров и отели на новой цифровой, интегральной платформе. Эта платформа должна объединить информацию о поставщиках турпродукта, рознице и гостиницах- рассказал замглавы Минэкономразвития Дмитрий Вахруков.

«Конкретных деталей пока нет, но мы концептуально представляем, что на этой платформе будет. Это доступный для всех единый портал, где разместят всю объективную и точную информацию», - пояснил чиновник.

По его словам, платформу будут заполнять постепенно, по сегментам. Например, отели там появятся после того, так как Росаккредитация проведет

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

классификацию средств размещения в России и представит соответствующий перечень.

«Есть реестр, хотя и добровольный, пляжей, горнолыжных склонов. Есть верифицированные реестры туроператоров и турагентов. В течение нескольких месяцев вся эта информация будет доступна в удобном формате», - заявил Дмитрий Вахруков.

#### *А сбоку - индекс*

Тем временем профильный координационный совет Общественной палаты и ИД «Аргументы и факты» намереваются запустить т.н. «национальный индекс гостеприимства».

Цель проекта заявляется как «способствовать созданию условий для улучшения туристической репутации регионов среди россиян и защиты прав отдыхающих». Индексировать предполагается как объекты размещения, так и целые края / области, где они располагаются.

Сначала планируется создать портал, где отели смогут выложить информацию о себе, рассказав о безопасности, экологичности, доступности для людей с ограниченными возможностями, участии в программах организации отдыха участников СВО и членов их семей и т. д.

На следующем этапе отели будут оценивать сами туристы по системе "тайного гостя". Регистрация отеля на портале и высокие оценки отдыхающих повысят рейтинг не только отеля, но и всего региона в целом.

Т.е. с одной стороны, отели получают место в иерархии классификации, с другой - им сулят «народную» индексацию. И упор во втором случае, похоже, будет делаться на социальный фактор - тайный гость, отношение к участникам СВО.

#### *Нормы и показатели*

Но это все частная инициатива, а вот индекс обеспечения регионов туристической инфраструктурой будет разрабатываться в России по поручению вице-преьера правительства РФ Дмитрия Чернышенко.

В ходе рабочего визита в Кузбасс Дмитрий Чернышенко поручил Минэкономразвития разработать индекс обеспеченности регионов туристической инфраструктурой по аналогии с тем, как это сделано в высшем образовании и спорте.

#### *Свое хождение по мукам*

Новая «классификатрица», видимо, будет рождаться в творческих и нормативных муках.

Интересно, что новая матрица классификации отелей не числилась в «дорожной карте» по трансформации делового климата в туризме в России на 2023–2025 годы, как она была представлена в начале года.

«Предложения, которые содержатся в «дорожной карте» — это, прежде всего, инициативы туроператоров, отельеров, людей, которые создают турпродукты и оказывают туристические услуги. Проект предварительно рассмотрен в рамках рабочих групп, отражает интересы бизнеса и туристов», — подчеркивалось тогда в сообщениях Минэкономразвития - см. статью.

Теперь же появляется новая глава в саге перезагрузки гостиничной отрасли России.

<https://hotelier.pro/news/item/otelyam-gotovyat-novuyu-matritsu-sredstva-razmeshcheniya-khotyat-zagruzhat-v-gossistemu-po-novomu/>

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

**Мишустин: «плотнее окружить мегаполисы модульным гостеприимством»**

Премьер-министр поручил обеспечить создание большего количества модульных гостиниц вблизи крупных городов, Михаил Мишустин поручил Минэкономразвития до 15 мая подготовить комплекс мероприятий по увеличению предложения качественных туристических услуг на 2024–2025 годы - сообщила 2 мая пресс-служба правительства.

А именно:

Минэкономразвития даны поручения в части подготовки комплекса мероприятий по увеличению предложения качественных туристических услуг вблизи крупных городов, в том числе, путем расширения программы поддержки строительства модульных гостиниц, увеличению объема средств, направляемых на поддержку туристических проектов за счет инфраструктурных бюджетных кредитов, средств, высвобождаемых при списании задолженности регионов, а также единой субсидии на развитие туризма.

<https://hotelier.pro/press/item/plotnee-okruzhit-megapolisy-modulnym-gostepriimstvom/>

## 2. Гостиничный рынок Москвы и региона

### Московские отели улучшили операционные параметры в 1 квартале 2024 г.

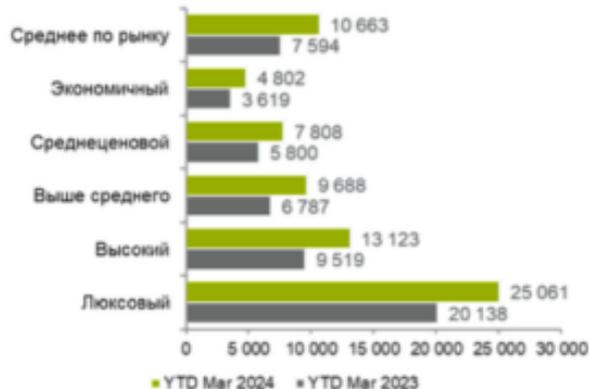
Продолжение экономической активности в стране позволило московским гостиницам в 1 квартале 2024 г. улучшить все ключевые операционные параметры – загрузку (на 6,8 п.п., до 72,9%), среднюю цену на номер (на 40,4% до 10 663 руб.) и доходность на номер (на 54,9%, до 7 769 руб.), следует из аналитического отчета, подготовленного аналитиками Commonwealth Partnership (CMWP).

Активный рост спроса стал продолжением процессов, отмеченных во втором полугодии прошлого года, когда в стране выросла экономическая активность, возобновилось проведение крупных отраслевых мероприятий, привлекающих как внутренний, так и зарубежный спрос – прежде всего, представителей бизнеса из дружественных экономик.

При этом отмечается неснижаемый спрос на московские отели со стороны россиян (включая москвичей, с большой готовностью использующих отели с оздоровительными комплексами и spa для «ленивых выходных»). Все это поддерживает гостиничные продажи и загрузку на выходных и во время сезонных праздников – в отличие от доковидных времен.

По итогам первых 3 месяцев 2024 года средняя цена на номер для рынка качественных отелей в сравнении аналогичным периодом в 2023 г. выросла на 40%, при этом внушительный прирост был отмечен во всех ценовых сегментах (от 24,4% в люксовом сегменте до 42,8% в сегменте выше среднего).

Средняя цена на номер (руб.) отелей современного качества по сегментам – 1 кв. 2024 г. ср. с 1 кв. 2023 г.



Загрузка (%) отелей современного качества по сегментам: 1 кв. 2024 г. ср. с 1 кв. 2023 г.



По результатам 1 кв. 2024 г. доходность на номер для рынка в целом (7 769 руб.) превысила аналогичный результат 2023 года (5 016 руб.) на 54,9%.

<https://hoteliernews.ru/moskovskie-oteli-uluchshili-operatsionnye-parametry-v-1-kvartale-2024-g>

### В Москве за год ввели в эксплуатацию больше гостиничных номеров, чем за предыдущие шесть лет

За первые четыре месяца 2024 года в Москве появилось на 68% больше номеров, чем за весь прошлый год, и на 6% больше, чем в 2021 году, когда был отмечен предыдущий рекорд. Об этом сообщила пресс-служба консалтинговой компании IBC Real Estate.

По данным компании, с января по апрель в столице открылось четыре гостиничных объекта. Из них два были введены в апреле. Суммарно прирост

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

номерного фонда за четыре месяца составил 529 номеров. Если все пять проектов, запланированных на этот год, будут реализованы, номерной фонд Москвы увеличится на 747 номеров — это станет рекордным значением по объёму нового ввода за последние шесть лет.

Таким образом, общий номерной фонд гостиничных объектов 3-4-5 звёзд в Москве составит почти 30 тысяч номеров.

Динамика прироста номерного фонда в этом году связана с реализацией проектов, которые были отложены из-за массового ухода международных брендов. Гостиницы открываются в различных ценовых сегментах — от среднеценового до люксового.

В I квартале этого года открылись Double Tree by Hilton Moscow Arbat на 99 номеров (верхний предел среднего ценового сегмента) и Stella di Mosca (бывший Bvlgari Hotel) на 65 номеров (люксовый сегмент). В апреле введены Cosmos Smart Moscow Semenovskaya на 120 номеров (средний ценовой сегмент) и Glenver Garden (бывший Hilton Garden Inn Paveletsky) на 245 номеров (верхний предел среднего ценового сегмента). В Москве в этом году ожидается открытие девять новых отелей.

<https://hoteliernews.ru/v-moskve-za-god-vveli-v-ekspluatatsiyu-bolshe-gostinichnyh-nomerov-chem-za-predyduschie-shest-let>

### **В Москве рассчитывают увеличить число гостиничных номеров на 25 700**

Достичь такого увеличения номерного фонда рассчитывают к 2030 году. При этом средняя загрузка средств размещения составит порядка 80%. Об этом в социальных сетях написал мэр Москвы Сергей Собянин. Вот цитата из этого сообщения:

«Коллективные средства размещения столицы могут принять 46 млн туристов в год. Но к 2030 году нам потребуется увеличить гостиничный фонд на 25,7 тыс. номеров. Более 80% туристов отдают предпочтения отелям категории 3, 4 и 5 звезд. С учетом этого и будем - вместе с инвесторами - разрабатывать планы строительства новых гостиниц».

Мэр Москвы уточнил, что отели будут появляться в различных частях города: в историческом центре, в деловых зонах, в составе функциональных кластеров, около крупных транспортных узлов.

<https://hotelier.pro/press/item/v-moskve-rasschityvayut-velichit-chislo-gostinichnykh-nomerov-na-25-700/>

### **В Москве будут разработан стандарт гостеприимства**

Мэр столицы Сергей Собянин заявил, что в развитии туризма пройден огромный путь, накоплен уникальный опыт, которые можно свести его в единый московский стандарт гостеприимства — перечень правил работы для гостиниц, туристических операторов и агентств, туристических автобусов и экскурсоводов. Соответствие стандарту станет знаком качества для организаций индустрии гостеприимства и дополнительной гарантией гостям столицы России.

Город с уникальными достопримечательностями, богатым событийным календарем и самой современной индустрией гостеприимства. Доброжелательный и радушный. Вдохновляющий на новые идеи и увлечения, знакомства и открытия. Такой будет туристическая Москва 2030 года, — заключил Сергей Собянин.

К 2030 году в Москве планируется увеличить гостиничный фонд на 25,7 тысяч номеров.

<https://hoteliernews.ru/v-moskve-budut-razrabotan-standart-gostepriimstva>

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

### **3. Анализ и события региональных туристско-гостиничных рынков РФ**

#### **Вернутся ли в РФ иностранные туристы?**

Минэкономразвития ожидает 9,5 млн иностранных туристов в России в 2024 году.

Специалисты «Макси Стафф» соотнесли желаемое с действительным, проанализировав реальную ситуацию с иностранным туризмом.

Турпоток иностранцев в Россию в 2024 году может достичь 9,5 млн человек, сообщил заместитель министра экономического развития РФ Дмитрий Вахруков в ходе приветствия участников Международной выставки туризма Mitt.

«Планируем в этом году привлечь в Россию до 9,5 млн иностранных туристов. Показатели по экспорту услуг существенно вырастут. Выполняя задачу роста турпотока до 2030 года, рассчитываем, что он восстановится и составит не меньше, чем на чемпионате мира, то есть более 18 млн человек», — сказал он.

Действительно, Минэкономразвития предпринимает ряд инициатив для привлечения большего числа иностранных туристов и улучшения доступности и привлекательности путешествий в страну. Среди них — запуск групповых туристических обменов с Ираном и Китаем, а также принятие на законодательном уровне мер по обеспечению безналичной оплаты иностранными туристами в России.

#### *Динамика*

По данным Минэкономразвития, поток иностранных туристов в Россию в 2023 году увеличился на 3,5% по сравнению с 2022 годом, достигнув отметки в 8,5 миллиона человек.

Примечательно, что до начала военной операции и в момент восстановления после пандемии — в 2021-ом — турпоток составлял 5 млн иностранцев, докладывал вице-премьер Дмитрий Чернышенко. Границы все еще закрыты для большинства туристов, но в страну начинали возвращаться иностранные студенты, сотрудники международных компаний и трудовые мигранты. Годом ранее, в пик пандемии, страну посетило всего 336 тыс. иностранных туристов, что было меньше на 93% к доковидному 2019 году.

#### *Точки роста*

Что же влияет на турпоток иностранцев и вселяет в российских чиновников оптимизм?

Во-первых, легкость получения визы. Россия имеет довольно лояльную политику в отношении выдачи туристических виз для многих категорий граждан. Процесс получения визы обычно является относительно простым и доступным, что существенно облегчает планирование и организацию поездки для иностранных туристов.

Во-вторых, бюджетная политика для иностранцев. В сравнении со многими странами Европы и Восточной Азии, отечественный туризм обычно более доступен по стоимости. Развитие инфраструктуры на территории таких туристических направлений, как Алтай, Кавказ, Байкал, Крым, КАВ и др., способствуют расширению возможностей для бюджетного отдыха. Также будут прирастать инфраструктурой и такие привлекательные для туристов локации как Камчатка, Сахалин, Карелия, Астрахань.

В-третьих, богатство достопримечательностей. Россия обладает разнообразными географическими и историческими достопримечательностями,

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

которые привлекают иностранных туристов. Кроме того, местное население, особенно в этнических направлениях, таких как Кавказ, известно своим гостеприимством, что создает особую атмосферу для туристов. Тенденция к развитию глэмпинга в уединенных уголках просторной страны будет стимулировать развитие этого сектора экономики.

В-четвертых, развитие мультикультурности. Вскоре ожидается приток мигрантов из Африки, что будет дополнительно демонстрировать открытость России для иностранных гостей. Эти факторы в совокупности способствуют увеличению притока иностранных туристов в Россию и создают благоприятные условия для развития индустрии в стране.

#### *Сдерживающие факторы*

Тем не менее военные действия, напряженная геополитическая обстановка и международные санкции способствуют осторожному отношению к путешествиям по стране, что значительно сдерживает рост турпотока.

По мере продолжения ряда территориальных конфликтов, неопределенность относительно безопасности путешествий в Россию сохранится. Иностранные туристы могут испытывать сомнения относительно рисков, связанных с посещением страны.

Кроме того, в отдельных регионах (таких как Курская, Брянская, Белгородская, Воронежская, Ростовская области, а также Республике Крым и новых присоединенных территориях) длительные геополитические конфликты и нестабильность оказывают негативное влияние на инфраструктуру туристического сектора, такую как транспортные маршруты (закрытое небо), развлекательные объекты и гостиничное предложение. Все вместе это снижает привлекательность субъектов, расположенных в западной части страны.

Кроме того, в условиях международных санкций и политической напряженности могут возникать проблемы с получением виз и других разрешений на въезд в страну, что дополнительно осложняет привлечение иностранных туристов. Как утверждают сами власти, на данный момент «турпоток где-то притормаживает, а где-то, наоборот, увеличивается». Соглашения с дружественными странами приносят свои плоды, и большое количество ранее не приезжавших туристов начинают открывать РФ как направление для отдыха.

Таким образом, отечественный туризм можно назвать востребованным у иностранцев за счет своей доступности и разнообразия ландшафтов. Однако геополитические препятствия мешают ему расцвести в полной мере. Удастся ли достигнуть заданных чиновниками результатов — покажет время.

<https://welcometimes.ru/opinions/vernutsya-li-v-rf-inostrannye-turisty>

#### **28 инвестпроектов корпорации «Туризм. РФ» перешли в стадию реализации**

Проекты корпорации направлены на создание комфортной инфраструктуры для семейного отдыха. Общий объем инвестиций в эти проекты составляет около 256,2 миллиарда рублей. Номерной фонд проектов превышает 8,5 тыс. номеров.

(арифметика: **на создание 1 номера будет потрачено 30,141 млн.руб.**)

В настоящее время ведутся проектно-изыскательские работы на территории строительства 16 туристических объектов в разных регионах России: в Дагестане, Астраханской и Челябинской областях, Пермском крае и других.

В пяти регионах — Бурятии, Владимирской, Тверской и Воронежской областях — активно ведутся строительные-монтажные работы. Например, в селе Турка Бурятии

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

строится туристический комплекс «Грин Флоу Байкал». Здесь будет создана гостиница на 153 номера категории «четыре звезды», термальный комплекс и хилинг-центр.

Во Владимире появится гостиница категории «четыре звезды» на 189 номеров. В Конаковском районе Тверской области реализуется проект «Завидово парк» — туристический комплекс с гостиницами на 1130 номеров категорий «три звезды» и «четыре звезды», горнолыжным склоном, детским парком и семейным центром. Большую часть объектов планируется достроить уже в IV квартале 2024 года. Полноценно принимать гостей этот кластер начнёт в первой половине 2025 года.

В селе Емань Воронежской области инвестор приступил к строительству туристического комплекса «Ямань Spa Resort». Здесь будет создано 400 номеров категории «четыре звезды», центр санаторно-курортного лечения, спа-центр и другая инфраструктура для отдыха.

На территории Владивостокского округа Приморского края появится многофункциональный семейный центр «Аквапарадайз» с более чем 300 номерами категории «четыре звезды», аквапарком и спортивно-оздоровительным комплексом.

<https://hoteliernews.ru/28-investproektov-korporatsii-turizm-rf-pereshli-v-stadiyu-realizatsii>

### **Ряд гостиниц и санаториев предоставят скидки семьям с детьми**

Акция приурочена к Году семьи, которым был объявлен 2024 год. В настоящее время скидки готовы предоставить порядка 120 отелей и санаториев, которые расположены в различных российских регионах. Об этом журналистам сообщили в аппарате вице-премьера Дмитрия Чернышенко. Акцию организовали Минэкономразвития, Российский союз туриндустрии и Ассоциация горнолыжных комплексов, территорий и сервиса.

Дополнительно сообщается, что список участников акции, а также их предложения будут доступны на туристическом портале Russia.Travel.

<https://hotelier.pro/press/item/ryad-gostinits-i-sanatoriev-predostavyat-skidki-semyam-s-detmi/>

### **Сервис «SMARTWAY» купил «BNOVO»**

Об этом написали журналисты издания «Коммерсантъ». Сервис по организации командировок «Smartway» контролируется компанией «1С». В свою очередь, Bnovo является поставщиком решений для бронирования отелей.

Сумму сделки участники не раскрывают. Известно, что по ее завершении свой пост покинет генеральный директор и основатель Bnovo Валентин Микляев. По словам представителей Smartway, все остальные сотрудники сохранят свои позиции.

Напомним, что Bnovo работает с 2012 года. Компания сотрудничает с 16 000 средств размещения. В течении года система обрабатывает порядка 14 миллионов бронирований.

<https://hotelier.pro/press/item/servis-smartway-kupil-bnovo/>

### **Эксперты: туриндустрии нужны учебные отели**

Без них проблему нехватки кадров в гостиничном бизнесе не решить.

В России предлагают создать учебные гостиницы, в которых будущие сотрудники отелей могли бы проходить практику. Как рассказал Profi.Travel вице-

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

президент Российской гостиничной ассоциации, вице-президент РСТ, управляющий партнер «Кронвелл Групп» Алексей Мусакин, такой отель может быть один на регион, для туристов — экономичное размещение, для студентов — практика.

«К нам приходят сотрудники после ВУЗов с образованием в гостиничном бизнесе, но главное, что у них есть — это эрудированность, всему остальному приходится обучать с нуля», — пояснил эксперт.

По его словам, учебные гостиницы отчасти помогли бы решить сразу две проблемы — и нехватки персонала, и дефицита мест. «Студенты могли бы, начиная работать, понять, что им нравится — продажи, работа в ресторане, с клиентами, в администрации, в юриспруденции. Дальше, как врачи, на старших курсах распределиться по направлению, и продолжать работать в гостиницах, но уже на должностях повыше, чем рядовые сотрудники», — предложил эксперт.

Он добавил, что такие гостиницы могли бы быть категориями 2\* — 3\*, а их цель — не получать прибыль, а компенсировать затраты.

Для туристов это тоже было бы выгодно: они меньше платят, но лояльно относятся к тому, что сервис будет не на высоте. Такие примеры есть, например, в парикмахерском бизнесе, когда стажеры стригут клиентов бесплатно или за символическую оплату.

Эксперт уточнил, что в аудиториях подготовить специалистов абсолютно невозможно. Попытки создать учебные гостиницы, по словам Алексея Мусакина есть, но системного подхода к вопросу нет.

По его словам, проблему могло бы решить государственно-частное партнерство. «Например, как в „Новой Анапе“, где инвестиционные лоты уходят на аукционы, а коммуникации, дороги строит государство, — пояснил эксперт. — Один из объектов — жилой городок для персонала, где будет создана учебная гостиница, которая потом может быть продана инвестору как отель 2-3\*», — пояснил эксперт.

«Нужно реформировать систему обучения. Например, сейчас: четыре года — бакалавриат, а практика — три недели по итогам каждого учебного года. Но это бессмысленная трата времени, — подчеркнул вице-президент Федерации рестораторов и отельеров Вадим Прасов. — Зачем индустрии ждать четыре года, нужно внедрять практико-ориентированное образование, чтобы студенты имели возможность из четырех лет, хотя бы два года — проходить практику в действующих гостиницах».

Ранее эксперты поднимали вопрос оплаты труда сотрудников гостиничного бизнеса. Президент Российского союза туристической индустрии Илья Уманский приводил такие цифры: уровень зарплат в отрасли на 47 месте из 49 отраслей (данные Росстат). В связи с этим предложил он снизить размер выплат в ФСС до 7,8%. По мнению Алексея Мусакина, те объемы создания гостиничной инфраструктуры, которые государство поддерживает, например, «Пять морей» и озеро Байкал" и другие, потребуют до 150-200, а то и больше, тысяч новых сотрудников.

[https://profi.travel/news/59747/details?utm\\_source=profi\\_travel&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=dailynewsletter\\_30801\\_060524](https://profi.travel/news/59747/details?utm_source=profi_travel&utm_medium=email&utm_campaign=dailynewsletter_30801_060524)

## **В Магадане выдано разрешение на строительство гостиничного комплекса**

Проектная компания «Бухта Нагаева», в которой участвуют Корпорация Туризм. РФ и «Космос ОГ» (бренд Cosmos Hotel Group), получила разрешение на строительство 7-этажного гостиничного комплекса в историческом центре Магадана. Соответствующую документацию предоставил Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля Мэрии города.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Новая гостиница появится на пересечении улиц Приморской и Портовой. Строительно-монтажные работы планируется начать в ближайшие месяцы.

Гостиничный комплекс будет состоять из 121 номера категории «четыре звезды». Также в нём будет ресторан с видом на Нагаевскую бухту и конференц-зал для проведения деловых и развлекательных мероприятий.

Ввод гостиницы в эксплуатацию запланирован на конец 2027 года.

<https://hoteliernews.ru/v-magadane-vydano-razreshenie-na-stroitelstvo-gostinichnogo-kompleksa>

#### **4. Юридический практикум для отельеров и вопросы безопасности**

##### **Петербургские бизнесмены отсудили у Accor 250 млн рублей за разрыв контракта**

Один из крупнейших мировых гостиничных операторов французский Accor выплатил петербургской фирме «Союз-Строй инвест» 250 млн рублей за разрыв контракта на управление отелем, специально построенным под бренды Novotel и Adagio, пишет «Фонтанка.ру».

Мы выполняли все требования Accor по проектированию и обустройству гостиницы — от 14 лифтов до марки и цвета гранитной плитки и ковровина. Однако, когда она была достроена, в марте 2022 года нам пришло письмо. В итоге нам пришлось полностью менять концепцию и стратегию работы, и сейчас мы видим, что без поддержки мощной мировой сети наши риски резко выросли, и без управляющей компании мы несем убытки. Именно поэтому мы и решили взыскать с Accor упущенную выгоду, чтобы компенсировать наши затраты, — рассказал петербургский предприниматель Евгений Войтенков.

Первый раунд тяжбы прошел в конфиденциальном режиме в московском Международном коммерческом арбитражном суде в конце 2023 года. Инвесторы оценили свои потенциальные потери из-за разрыва французами своих обязательств в 1,9 млрд рублей. Сумма рассчитывалась как потенциальный годовой убыток, помноженный на 15 лет, в течении которого Accor должен был по контракту управлять гостиницей, и в течении которых он гарантировал инвесторам прибыль.

Суд утвердил только 250 миллионов. Как говорится в решении, именно столько арбитраж насчитал убытков компании без партнерства с сетью и необходимостью самостоятельно управлять гостиницей. «Союз-Строй инвест» не стал оспаривать решение, но и эти деньги Accor хоть и заплатил, сделал это с большим опозданием.

В 2022 году иск к Accor подавала компания АО «Финансово-строительной компании «Русское золото — Стройинвест».

<https://hoteliernews.ru/peterburgskie-biznesmeny-otsudili-u-accor-250-mln-rublej-za-razryv-kontrakta>

## **5. Новости гостиничного бизнеса за рубежом**

### **Почему звезды «Мишлен» противоречат рейтингу отелей по отзывам?**

Недавно «Мишлен» представил свои первые рейтинги отелей, выдав «ключи» 189 отелям Парижа. Однако, когда технологическая компания Shiji ReviewPro проанализировала выбор «Мишлен», оказалось, что звезды «Мишлен» не соответствуют выбору людей. О чем это говорит?

Вникнуть в возникшее противоречие тем более интересно, ведь в России затевается революция в классификации отелей (см. публикацию «Отелям готовят новую матрицу ...»). Классификация - это, разумеется, «государева печать». Но только ли на нее смотрят потребители при выборе отеля и подтверждения своих ожиданий от места размещения?

Чтобы получить «ключи» «Мишлен», отели должны быть признаны лучшими в нескольких категориях: «отличие в архитектуре и дизайне интерьера, качество и постоянство обслуживания, общая индивидуальность и характер, соотношение цены и качества, а также значительный вклад в развитие района или локации».

Таким образом экспертная оценка фокусирует внимание на деталях, которые обычно не являются частью отзывов гостей - таких, как «превосходство в архитектуре и дизайне интерьера» или «значительный вклад в развитие района».

«Мишлен» присвоил три «ключа» - высшую оценку - отелю Four Seasons Hotel George V, Paris. Но, когда Shiji ReviewPro проанализировал отзывы на сайтах более, чем 140 онлайн-турагентств и таких сайтах, как Booking.com и Tripadvisor, то увидел, что в своих отзывах гости дали более высокую оценку 14 другим отелям Парижа, а не Four Seasons Hotel George V, Paris.

Любимыми парижскими отелями онлайн-обозревателей стали Hotel Astra Opera – Astote, Hotel Signature Saint Germain des Près и Hotel de Londres Eiffel. Ни один из них не был удостоен «ключей» Мишлен. Имеет ли значение это расхождение?

Среднее количество отзывов о 50 лучших отелях Парижа составляет 461. Онлайн-обзоры могут быть более детальными, чем отзывы любого отдельного судьи, работающего на «Мишлен», поскольку они отражают самые разные точки зрения.

Вместе с тем, рейтинги гостей, пожалуй, более субъективны, чем профессиональные оценки.

Используя GRI - Guest Review Index (Индекс отзывов гостей) - Shiji ReviewPro обнаружила ... «интригующую картину гостиничного ландшафта»: между количеством ключей «Мишлен» и индексом GRI существует обратная зависимость. Отели с 3 ключами «Мишлен» получили годовой показатель GRI 94,60% против 95,15% у отелей с 2 ключами и 95,25% у отелей с 1 ключом!

Более того, лишь небольшая часть отелей с «ключами» «Мишлен», а именно 12 из 39, вошли в список 50 лучших отелей города по результатам их ежегодных показателей GRI. Лучшему в категории с 3 ключами, Four Seasons Hotel George V, Париж, удалось занять лишь 15-е место, уступив Hotel Lutetia, заведению с 2 ключами, занявшему 4-е место. Это указывает на сложную взаимосвязь между рейтингом роскоши и удовлетворенностью гостей.

Кстати, см. нашу публикацию о «культуре лакшери».

Примечательно, что отели с 1 ключом, в среднем насчитывающие 40 номеров, стали единственной группой, в которой количество номеров ниже среднего по городу (57 номеров). Это предполагает предпочтение небольших бутиков, что

соответствует акценту «ключей» «Мишлен» на «исключительных впечатлениях» гостей именно в бутик-отелях.

Данная тенденция контрастирует с более высокими средними показателями по количеству номеров в категориях с 3 ключами (124 номера) и 2 ключами (140 номеров). При этом, оптимальное количество номеров для достижения пиковых оценок GRI составляет около 70, что подтверждает тот факт, что умеренный масштаб отеля может способствовать более высокому качеству обслуживания и удовлетворенности гостей.

Кстати, средний показатель GRI 5-звездочных отелей Парижа в 2023 году составил 86,7%. Для сравнения, средний показатель для 4-звездочных отелей оказался 85,2%, а для отелей 3\* - 81,3%.

Из 10 лучших отелей по рейтингу GRI восемь - отели категории 4\*. У гостей более высокие ожидания от категории 5\*, оправдать которые отелю может быть труднее, чем отелю 4\*. На восприятие отеля гостем могут существенно повлиять его личные предпочтения и ожидания, а они могут не совпадать с ожиданиями других путешественников.

Одной из сильных сторон профессиональных оценок является их единообразие для разных отелей. Такой единый подход гарантирует, что каждый отель оценивается по одним и тем же стандартам, обеспечивая справедливые и равные условия игры. Однако потенциальным недостатком этого подхода является то, что эти оценки охватывают отель только в определенное время. Например, цены отеля могут вырасти более, чем на 25% после положительного рейтинга, который может не отражать текущую стоимость или качество обслуживания.

Отзывы гостей, напротив, обеспечивают непрерывный поток обратной связи, давая представление о том, как услуги и предложения отеля меняются с течением времени. Это может быть особенно полезно для отслеживания улучшений или ухудшения ситуации. Если отель повышает цены, не улучшая свои услуги, отзывы гостей могут подчеркнуть это несоответствие в реальном времени, которую профессиональные обзоры могут упустить. Но, не зная предпочтений и ожиданий рецензентов, может быть сложно определить, насколько их отзывы актуальны для вашего собственного процесса принятия решения о выборе отеля.

Помимо стимулирования новых бронирований, работа с отзывами дает отелю представление о впечатлениях гостя. Вы узнаете, в чем сильные и слабые стороны вашего отеля, а также на чем следует сосредоточить усилия по улучшению своего предложения.

<https://hotelier.pro/news/item/pochemu-zvezdy-mishlen-protivorechat-reytingu-oteley-po-otzyvam/>

## **6. Полезное и интересное для отельера**

### **Меньше забот, больше прибыли, интервью с Николаем Филатовым, генеральным директором ZONT Hotel Group.**

Такое возможно? Не происходит ли наоборот - высокая волатильность рынка и непредсказуемость влияния внешних и внутренних факторов требуют от инвесторов и собственников отелей большой вовлеченности не только в стратегическое планирование, но и во все операционные процессы, но при этом доходность бизнеса все равно снижается. Между тем, не всегда у собственника имеется необходимая квалификация и время для того, чтобы вникать в операционные процессы отеля.

При этом, когда у собственника встает вопрос по увеличению монетизации объекта гостеприимства, сдача его в аренду опытной команде рассматривается достаточно редко. Однако такая схема работы успешно отработана ZONT Hotel Group в течение продолжительного времени.

Постоянный автор Hotelier.pro *Павел Баскаков* заинтересовался темой и пригласил обсудить вопрос аренды гостиничных объектов *Николая Филатова, генерального директора ZONT Hotel Group.*

*Павел Баскаков: Николай, скажите, как ваша компания оказалась в бизнесе аренды гостиниц?*

*Николай Филатов: Это была не занятая ниша, и мы решили занять ее.*

*Павел Баскаков: Вот как.*

*Николай Филатов: В гостиничной среде немало непрофильных инвесторов. Для них зачастую отель - статусный проект, а не финансово-инвестиционный. Кто-то открывает, например, Hilton на окраине губернского города, хотя это не самая лучшая история. Просто так захотелось - открыть «свой» Hilton.*

*Павел Баскаков: А Hilton и не отговаривает ...*

*Николай Филатов: А зачем? Раз люди хотят нести ему деньги. В этом как раз и состоит разница между нами и стандартными управляющими компаниями. Для компаний, оказывающих услуги в формате управления, не важен финансовый результат. Им главное подписать контракт, получить свой гонорар и поставить еще один флажок на карте.*

При этом не все четко представляют, какие конкретные условия предполагает модель «Управление». Владельцы полагают, что при передаче объекта управляющей команде, они снимают с себя все вопросы, касающиеся деятельности отеля. Но все не совсем так. Юрлицо, персонал, финансовые риски – остаются вопросами собственника.

Таким образом, по сути, сегодня все договоры управления на гостиничном рынке -это договоры консалтинга. Управляющая компания подбирает ключевой персонал, контролирует соблюдение персоналом владельца её стандартов. Затем она помогает в продажах и управлении доходностью, подключает к своей глобальной программе лояльности, подключает к онлайн каналам. А дальше - ну, как сложится с финансовой отдачей.

ZONT Hotel Group, напротив, отвечает за результат и, естественно, мы не скажем, что отель на окраине губернского города будет зарабатывать 10 миллиардов.

*Павел Баскаков: Тогда вы не любую гостиницу возьмете в аренду.*

*Николай Филатов: Не любую.*

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

*Павел Баскаков: А какую? Каковы ваши критерии?*

*Николай Филатов:* Критерии очень простые - наш формат работы должен принести владельцу больше дохода, чем он получает без нас. При этом если мы говорим об объекте на стадии открытия, то критерием является возможность получить прогнозируемый доход с нашей гарантией результата, обеспеченной различными финансовыми инструментами.

*Павел Баскаков: Это может быть и отель на 20 номеров?*

*Николай Филатов:* Может.

*Павел Баскаков: Это может быть, как городской отель, так и загородный или курортный?*

*Николай Филатов:* Абсолютно.

*Павел Баскаков: И глэмпинг?*

*Николай Филатов:* И глэмпинг. Критерий один и единый - наша работа принесет владельцу ожидаемый гарантированный доход или больше, чем он получает без нас.

*Павел Баскаков: Недавно после многих лет аренды вы выкупили отель в Домодедово. Почему так произошло?*

*Николай Филатов:* Для владельца это был непрофильный бизнес, и он предложил нам купить объект. Владелец понимал, что в ближайшее время не будет инвестировать в него. Нам же было важно осуществить реновацию отеля. Например, ключевую проблему отеля - отсутствие системы кондиционирования в номерах - мы планируем решить до начала летнего сезона.

*Павел Баскаков: Кстати, насчет этого момента - кто несет расходы по реновации объекта в то время, когда он находится у вас в аренде?*

*Николай Филатов:* Всегда по договоренности.

*Павел Баскаков: Возможны варианты?*

*Николай Филатов:* Да. В основном это зависит и от того, на какой срок аренды мы договоримся и финансовых условий контракта.

*Павел Баскаков: Есть минимальный период?*

*Николай Филатов:* Сейчас мы практически не рассматриваем договоры аренды на срок менее 10 лет.

*Павел Баскаков: Владельцев устраивают такие сроки?*

*Николай Филатов:* Да, для владельцев важно, что на следующие 10 лет они приобретают надежного партнера и ясную прогнозируемую доходность объекта.

*Павел Баскаков: Санкт-Петербург сложный для вас рынок?*

*Николай Филатов:* Гостиничный бизнес в городе сейчас действительно сложный. Как минимум, три фактора давят на рынок и доходность отелей: низкий ADR, существенный ФОТ, резкая сезонность.

*Павел Баскаков: Поэтому в Санкт-Петербург вы не идете?*

*Николай Филатов:* На самом деле - уже пришли.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

*Павел Баскаков: Несмотря на только что сказанное?*

*Николай Филатов:* Несмотря на это, мы подписали договор аренды с гостиничным проектом в Lahta Towers. Объект строился под DoubleTree и к концу 2024 года должен быть введен в эксплуатацию.

*Павел Баскаков: Под каким брендом он будет работать?*

*Николай Филатов:* Под собственным брендом - под брендом инвестора

*Павел Баскаков: А откуда у инвестора взялся бренд?*

*Николай Филатов:* Вместе с нами он выбрал название. Кстати, это одна из наших фишек - мы настаиваем, чтобы бренд был наш. Если речь идет о новом отеле, мы помогаем продумать «независимое» название. Но можем предложить и собственный бренд.

*Павел Баскаков: А ваш бренд - какой?*

*Николай Филатов:* У нас есть бренд Sunflower. Под ним работают городские отели в Москве. При этом сейчас мы прорабатываем еще несколько брендов с различным позиционированием. Они будут завязаны на ZONT.

*Павел Баскаков: А отель в Домодедово под каким брендом будет работать?*

*Николай Филатов:* Отель сохранит свое историческое название «Аэротель».

*Павел Баскаков: Если сдача отеля в аренду такое привлекательное дело, почему схема мало распространена?*

*Николай Филатов:* Во-первых, многие владельцы не рассматривают вариант сдачи объекта в аренду, поскольку просто не знают о наличии такого варианта - отдать отель не в управление, а именно в аренду. После перехода России к рыночной модели экономики гостиничный рынок у нас был быстро занят международными операторами. С одной стороны, они принесли российской индустрии гостеприимства высокие стандарты обслуживания, но, с другой, навязали и свои методы работы - по которым собственник отеля сильно вовлечен в операционную деятельность и несет всю юридическую ответственность за бизнес. При этом управляющая компания в классической модели управления не гарантирует собственнику финансовых результатов.

*Павел Баскаков: Красиво.*

*Николай Филатов:* Уточню. Модель управления «Аренда» нельзя путать с обычной арендой здания, когда собственник просто сдаёт на какой-то срок принадлежащее ему имущество. Например, как это делают некоторые объекты размещения в южных регионах России, когда сдают на сезон свои гостиницы предпринимателям, а потом просто закрывают отель до следующего сезона. Управление по формату «Аренда» подразумевает постоянную работу команды профессиональных отельеров для содержания здания гостиницы в том состоянии, в котором она была передана, а также генерации постоянного дохода собственнику с его минимальным погружением в операционные процессы.

В модели управления «Аренда», в отличие от классического управления, сначала зарабатывает владелец гостиницы, а потом управляющая компания при условии, что она работала профессионально. ZONT Hotel Group предлагает владельцу гостиницы фиксированный арендный платеж и процент от выручки (от 15 до 40% в зависимости от конкретной гостиницы), которые выплачиваются в соответствии с тем, какой из этих показателей окажется больше по итогам месяца, квартала или года. Такая схема позволяет владельцу всегда рассчитывать на

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

определенный минимум в низкий сезон, а в пиковые периоды получать повышенный доход.

*Павел Баскаков: Хорошо, вы взяли отель в аренду. Что происходит с управляющим персоналом?*

*Николай Филатов: Мы всегда оставляем ту же команду, за исключением генерального менеджера. Он уходит. Практика показала, у каждого генерального менеджера свое «представление о прекрасном».*

*Павел Баскаков: И свои подрядчики?*

*Николай Филатов: Это не самое главное. Логистику можно отрегулировать, а контроль затрат и их сквозная аналитика по всем нашим отелям показывают, что и где лучше закупать, кто работает на дело, а кто на себя.*

*Павел Баскаков: Система лояльности, что вы начали внедрять с прошлого года, тоже сквозная будет по отелям?*

*Николай Филатов: Сейчас все отели, которые работают у нас с 1С-Отель PMS, работают с общей программой лояльности по единым стандартам. Отели, которые используют OPERA PMS, пока не подтянуты. Очень тяжело идет процесс взаимодействия с HRS (владелец OPERA PMS).*

*Павел Баскаков: Может быть, каким-то отелям и не нужна программа лояльности? Например, если отель единственный хороший в городе, а люди по необходимости едут в город в командировку.*

*Николай Филатов: Думаю, что таких, которым не нужна программа лояльности (ПЛ), нет. Отель, даже если он единственный большой отель в городе, сегодня испытывает конкуренцию со стороны частного сектора и мини-отелей. Вопрос ПЛ - это вопрос ее стоимости.*

*Павел Баскаков: Сегодня все выкатили программу лояльности. OTA активно продвигают свои ПЛ. Руководитель TravelLine говорит о том, что сейчас разворачивается битва новых Genius.*

*Николай Филатов: Но у OTA - это не программы лояльности отелей, это ПЛ системы продаж. При правильной проработке в части ее стоимости для отелей в сравнении с доходом, полученным от ее использования и правильном позиционировании гостиничная ПЛ способна конкурировать с OTA-шной.*

*Павел Баскаков: Каким на ваш взгляд будет 2024 год в сфере туризма и гостеприимства?*

*Николай Филатов: Думаю, что все тренды 2023 года также сохранятся и в 2024, т.е в гостиничной сфере – активное строительство новых объектов и увеличение конкуренции, продолжится подъем внутреннего туризма, наши граждане открыли для себя нашу страну.*

*Павел Баскаков: А потолок у этого открытия есть?*

*Николай Филатов: Не в этом году. Если не случится ничего кардинально, в этом году внутренний туризм продолжит активно расти. Но, видимо, будет всё-таки перераспределение между регионами, между трендами. Люди открывают для себя новые регионы. А отельеры - новые отели. И новые методы работы.*

<https://hotelier.pro/interviews/item/menshe-zabot-bolshe-pribyli-intervyu-s-nikolaem-filatovym-generalnym-direktorom-zont-hotel-group/>

## **Проблема в тележках. Почему увольняется горничная**

На сегодняшний день большая проблема всех отельеров в России – это нанять горничных и удержать их на этой вакансии. Закрывать вакансию горничной становится все сложнее и сложнее, и происходит огромная текучка кадров.

На это есть несколько причин:

Учебных заведений, которые обучают профессии “горничная”, сегодня единицы.

Саму профессию сильно обесценили. Кто такая горничная – это “фея чистоты” или простая уборщица?

На вакансию горничной идут либо девушки совсем без опыта работы, которых в другие места не взяли, либо женщины с “опытом” по технологии “одной тряпки”, которая совершенно неприменима в отелях.

Собрать команду профессиональных горничных, которые проработают в отеле ни один год, – это на 80% основа успеха отельного бизнеса.

При этом основа проблемы не только в том, что на рынке мало квалифицированных горничных, а еще и в том, что отельеры не умеют их удерживать.

Для того, чтобы решить сложившуюся ситуацию с дефицитом кадров в службе хаускипинга отелей, необходимо предпринять всего 3 действия.

### *1. Обучить азам профессии горничной.*

Когда девушки приходят на вакансию горничной, у вас должен быть подготовлен учебный курс, который они в состоянии освоить. Однако слова “курс” и “учебный” часто отпугивают кандидаток, поэтому это должен быть простой вариант освоения всей технологии уборки номеров. Раньше это были инструкции. Сейчас представить, что кто-то из кандидатов садится и изучает инструкцию, практически невозможно.

Такой курс должен состоять из небольших видео-роликов, длительность которых от 1 до 3 минут. В каждом ролике должна быть показана одна простая операция: начиная от того, как постучать в номер, и заканчивая тем, как надеть пододеяльник.

Ключевая задача адаптации, когда кандидат приходит на вакансию, – это фактически обучить и дать ему профессию горничной, потому что, действительно, большинство кандидаток делают совершенно не то или не того качества.

### *2. Организовать рабочее место.*

Причина, почему девушки-горничные буквально в первые недели убегают из отелей (даже несмотря на правильный курс обучения) – это неправильная и неудобная организация рабочего места.

Если вы когда-нибудь держали в руках тележку горничной и изучали технологию уборки номеров, то понимаете, что в тележке огромное количество расходных материалов, приспособлений и инструментов, а также чистящих, моющих, дезинфицирующих средств для разных поверхностей: стекла, кафеля, мебели, мягких поверхностей.

И задача, которая стоит перед отельером, – это организовывать рабочее место горничных, которое включает в себя именно эту самую тележку. С ней должно быть удобно работать человеку, который по 12 часов в день перетаскивает ее с места на место, и ему постоянно нужны разные средства для уборки.

Тележка должна быть устроена эргономично: внутри все должно быть расположено удобно. Все необходимые средства для уборки, расходники в номера и чистые комплекты белья и полотенца должны храниться в удобном для доступа горничной с тележкой месте и регулярно пополняться. Особую проблему составляет уборка мусора из номеров и грязного постельного белья. В идеале горничным должен помогать кто-то еще, желательно – мужчина, который все эти тяжелые мешки с бельем и мусором мог бы просто уносить с этажей.

### 3. Создать правильную систему мотивации.

Когда горничная приходит на оклад, ей любая работа кажется сложной. Как только вы переводите горничную на сдельную оплату труда и определяете несколько типов уборок (например, выездная уборка, профилактическая и генеральная) и стоимость за них, то количество желающих, готовых зарабатывать в день, убирая больше номеров, становится гораздо больше.

Да, отелям страшно устанавливать сдельную оплату труда для горничных, и есть большое желание устанавливать оплату за выход, как делает большинство на рынке. Однако проблема заключается в том, что оплата за выход все равно привлекает абы кого, и эти люди не убирают то количество номеров, которое требуется. Именно поэтому переход на сделку – это хороший метод решить проблему текучести кадров, а также мотивировать тех горничных, кто уже прошел обучение.

Правильная реализация всех 3 пунктов: адаптация, организация труда и мотивация, способна обеспечить отели и сети отелей высококвалифицированными кадрами и избавить от постоянной текучки.

<https://hotelier.pro/housekeeping/item/problema-v-telezhkakh-pochemu-uvolnyaetsya-gornichnaya/>

### **Luxury не luxury без культуры «лакшери»**

Какая-то частушка получается, но не специально. Такова боль сегмента, при чем не только в России. Для нашего рынка, впрочем, это боль вдвойне и втройне. Почему - читайте в материале дальше.

Настоящее лакшери – это не блеск позолоты. И не когда прямо все «все включено». Для гостей отелей, например, лакшери достигается за счет 10% дополнительных усилий, прилагаемых командой сверх и без того высоких стандартов – говорит Колин Надь, специалист по маркетинговой стратегии. Постельное белье, дизайн, винная карта могут излучать роскошь, но настоящая роскошь связана с обслуживанием.

Да, для многих гостей роскошных отелей нематериальные ценности (воодушевленность персонала) являются как раз тем, за что они платят по повышенному тарифу.

Интересно, что известный *ресторатор Уилл Гуидар* назвал свою книгу о тонком мире нематериальных ценностей «Неразумное (беспричинное) гостеприимство» (!).

В отелях действует множество стандартных операционных процедур. Они подробно описывают, сколько раз должен прозвонить телефон или как гостя следует лично сопровождать, но при этом отрасль пытается найти, нанять и вырастить работников способных на дополнительные усилия в благородном деле сочувствия гостям и заботы о них.

Скажем, как оценивают кандидатов в спецназе? Все сводится к поиску людей, которые будут поступать «правильно, когда никто на них не смотрит». Т.е. востребованы самостоятельные люди с твердыми ценностями. И такие люди - в

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

наше время лакшери! Чувство внутреннего драйва, личных стандартов и способность каждый день стараться превзойти себя — это редкие черты.

*Генеральный директор компании Kerzner International (управляющей интегрированными курортами Atlantis, а также ультра-роскошным брендом отелей One&Only) Филипп Зубер* заявляет, что в своем стремления оставаться супер-лакшери он ограничил рост числа отелей One&Only по всему миру до 35. Лакшери не должно быть чрезмерно много.

Ключевым определением роскоши должно оставаться такое, что роскошь - это, что является редким и очень качественным. Но есть и другой аспект - который «одухотворяет» лакшери и наполняет его особым, чуть ли не мистическим смыслом.

«Товары и услуги в группе лакшери все или граничат с искусством и мифами, или искусство и мифы являются их основной частью», - замечает *Роман Еремян, руководитель центра стратегических разработок союза «Туризм и гостеприимство».*

Однако в России десятилетиями складывалась другая «культура». «Проблема в том, что в России и странах СНГ отрасль приема гостей почти вся от госуправления до последнего операциониста ментально строилась на том, что был дефицит и путевки распределялись из месткомов / профкомов. При этом койки, места, пансионаты, санатории - они были нужны исключительно для того, чтобы откормить калориями и сделать техосмотр тел строителей социализма. Превалировало чисто механическое отношение к человеку как туловищу», - говорит Роман Еремян. Обработали санаторием и обратно в строй.

«Мы сформированы советской системой и упорно воспроизводим ее даже в новых проектах. И пока мы не поймем, что человек — это не прокладка между койкой и станком, и что он готов отказаться от необходимого ради того, что мы традиционно считаем «ненужным» (роскошь, демонстративное потребление), мы никогда не сможем конкурировать с зарубежным предложением, - продолжает эксперт. - Если вы поговорите с топ-менеджментом самых прибыльных и известных на весь мир компаний, владеющих и управляющих туристической инфраструктурой, они скажут вам, что продают ту концентрацию счастья, которую человек не может испытать в обычной жизни».

«Представьте себе, что вы приходите в огромный бутик, но вы просто платите деньги, которые копили год или два или три или взяли кредит - только за то, чтобы там постоять и поговорить с консультантами, пройтись вдоль стеллажей. И выходите оттуда с пустыми руками. Потому что этот бутик весь построен для того, чтобы люди платили деньги за то, чтобы постоять в нем. С материальной точки зрения это безумие. Но это и есть туризм. Правда, совсем не тот, который сформировался в рамках марксизма, истмата и профсоюзных путевок», - резюмирует Роман Еремян.

«Поэтому пока мы не перейдем с продажи коек на формирование опыта концентрированного гедонизма, сколько бы денег ни вкладывали в койко-места, логотипы городов, все это просто попытка ехать вперед, глядя в историческое зеркало заднего вида и получать новый старый результат, повторяя одни и те же, заведомо негодные для этого действия».

Лакшери не лакшери - без культуры лакшери и применения искусных механизмов формирования опыта концентрированного гедонизма. Для развития дорогого качественного туризма нужно не просто строить больше отелей 5\*, но и учиться красиво упаковывать гедонизм и «демонстративное потребление» в лакшери продукты.

<https://hotelier.pro/news/item/laksheri-ne-laksheri-bez-kultury-laksheri-pochemu-po-nastoyashchemu-dorogo-eto-ne-tolko-blesk-pozoloty/>

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

*Фокус – Москва и столичный регион*