

Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 0601-2023

С 01 по 16 июня 2023 года

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

Закон о туризме будут разрабатывать еще один год

В Правительстве предложили разработать механизм рейтингования гостиниц России

Как будут «рейтинговать» отели в России

Как в Россию планируют привлекать иностранных туристов

Федеральный бюджет выделяет средства на строительство модульных отелей в регионах

Минэкономразвития России проведёт новый отбор проектов на льготное кредитование крупных отелей

2. Анализ и события региональных туристско-гостиничных рынков РФ

ПМЭФ разгоняет цены в петербургских отелях

Российские курорты теряют туристов

Отдых в Крыму дешевеет, на остальных курортах — дорожает

3. Юридический практикум и вопросы безопасности отелей

Как заселить в отель гостей из Грузии, иностранного студента и группу детей?

В Минюсте зарегистрирован профессиональный стандарт "Специалист по обеспечению антитеррористической защищенности объекта (территории)".

Против дальневосточных турфирм возбудили дело за махинации с кешбэком

В России определяют правила краткосрочной сдачи жилья к марту 2025 года

5. Гостиничный рынок за рубежом

Источник: не на всех пляжах Хургады есть сети против акул

6. Полезное и интересное для отельера

Стабильный сервис в отеле: как технологии SteadyControl повышают эффективность персонала.

Дизайнер отельных интерьеров Марина Зубкова: мне близки уникальные проекты...

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

Закон о туризме будут разрабатывать еще один год

Готовый закон возможно появится весной 2024 года. Об этом во время ПМЭФ сообщил Сангаджи Тарбаев. Процитируем руководителя комитета Госдумы по туризму и развитию туристической инфраструктуры:

«Мы сейчас активно работаем над созданием основного закона по туризму. Этот закон по формату рамочный, это некий кодекс. Сейчас готова концепция этого закона, но мы не хотим принимать его без пакета подзаконных актов. Соответственно осень, а то и весна уйдут на разработку подзаконных актов и на основное содержание закона. В лучшем случае, нужно ждать к весне следующего года».

Депутат подчеркнул, что в самом законе будут закреплены базовые понятия. Все детали будут прописаны в подзаконных актах. По замыслу создателей, такой подход позволит исполнительной власти оперативно реагировать на изменения в туристической отрасли. Известно, что закон будет включать в себя 8 глав и 34 статьи.

Напомним, что новый закон о туризме начали разрабатывать в 2021 году. Старый закон был разработан в 1996 году и не отвечал современным реалиям туристической отрасли. Разработкой законопроекта занимались сотрудники Ростуризма. В 2022 году ведомство было расформировано и его полномочия перешли в Министерство экономического развития.

<https://hotelier.pro/news/item/zakon-o-turizme-budut-razrabatyvat-eshche-odin-god/>

В Правительстве предложили разработать механизм рейтингования гостиниц России

В Координационном центре Правительства РФ состоялась стратегическая сессия по развитию туризма. Рабочие группы по стратегическому планированию, логистике, инфраструктуре, средствам размещения, кадрам, въездному туризму и нормативному обеспечению представили предварительные итоги большой аналитической работы.

Заместитель Председателя Правительства Дмитрий Чернышенко предложил проработать и внедрить рейтингование коллективных средств размещения, которое будет предполагать и соответствующий порядок ценообразования.

Речь идет о разработке методики рейтингования отелей и других коллективных средств размещения, которой сейчас в России нет. Предполагается, что такой механизм, к примеру, позволит не завышать цены объектами с невысоким уровнем сервиса.

<https://hoteliernews.ru/v-pravitelstve-predlozhili-razrabotat-mehanizm-reytingovaniya-gostinits-rossii>

Как будут «рейтинговать» отели в России

И можно ли добиться качественного сервиса госрегулированием цен?

На этой неделе федеральные СМИ написали о предложении зампреда правительства РФ Дмитрия Чернышенко внедрить «рейтингование» отелей, от которого в том числе будет зависеть ценообразование. Такую формулировку журналистам дали в аппарате вице-премьера по итогам стратегической сессии по развитию туризма. «В Координационном центре Правительства РФ состоялась

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

Фокус – Москва и столичный регион

стратегическая сессия по развитию туризма. Рабочие группы по стратегическому планированию, логистике, инфраструктуре, средствам размещения, кадрам, въездному туризму и нормативному обеспечению представили предварительные итоги большой аналитической работы».

Профессиональный портал Profi.Travel решил разобраться в ситуации.

Позже информацию о том, что на цены будет влиять рейтинг отелей, разместил у себя в телеграм-канале Минэкономразвития. Редакция направила запрос в ведомство, но оперативно получить ответ не удалось. В его ожидании мы постарались ответить на вопросы представителей отрасли вместе с экспертами.

Что имел в виду вице-премьер?

Все эксперты, с которыми обсудил этот вопрос корреспондент Profi.Travel, сходятся во мнении о том, что журналистам, скорее всего, передали не совсем верную формулировку.

Во-первых, идея рейтинга не обсуждалась с рабочими группами, представляющими профессиональное сообщество. Странно предполагать, что она стала личной инициативой Дмитрия Чернышенко, который заявил о ней на стратегической сессии с бизнесом, ни с кем предварительно не разобрав ее плюсы и минусы.

Во-вторых, как говорят профессионалы туристической отрасли, если бы такое предложение вынесли на обсуждение с ними, оно бы точно не набрало достаточно голосов. Поскольку законодательная привязка ценообразования к некому рейтингу может быть чревата ошибками и серьезными финансовыми рисками участников отрасли.

«Если рейтинг будет основан на оценках самих гостей, то получится очень субъективным. Поскольку часто наше впечатление от поездки может испортить или, наоборот, улучшить погода, музыка в такси по дороге от аэропорта, да все, что угодно! Толкнули нас случайно в аэропорту, наступили на ногу, или мы сами молнией чемодана прищемили себе палец — и вот уже все будет не так, ничего не нравится, все раздражает. Такие „рейтинги“ могут меняться хоть каждый день, заставляя бизнес привязывать к ним цены — крайне опасно. Если же речь идет об оценках профессионалов, то они у нас уже есть — это классификация отелей, построенная на четких, прозрачных параметрах, где не может быть двойного прочтения. Так что если уж и добиваться корреляции цен, то скорее с категорией отеля. Но и тут надо сто раз все взвесить, чтобы не навредить бизнесу, а стимулировать его развитие», — комментирует Profi.Travel один из отельеров на условиях анонимности.

Мировой опыт регулирования цен в отелях

Понятно, что основная проблема, которую власти хотят решить регулированием цен, кроется в дефиците номерного фонда. Когда спрос на тот или иной регион зашкаливает, никто не может запретить отельерам продавать номера по 500 тысяч рублей за ночь, имея категорию ниже 5*, как часто бывает в сезон на Алтае или во время крупных массовых мероприятий. Так работает рыночная экономика. И, по мнению большинства экспертов, в первом случае надо решать вопрос с недостатком инфраструктуры, во втором — с календарем массовых событий. Но если хочется быстро и кардинально, то стоит обратиться к мировому опыту.

«Есть пример Греции, где для каждой категории отеля существует свой диапазон цен — нижняя и верхняя планка, — рассказывает вице-президент Российской гостиничной ассоциации, управляющий партнер сети отелей Cronwell Алексей Мусакин. — Естественно, речь идет только о стандартных номерах: все, что

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

Фокус – Москва и столичный регион

категорией выше, уже нельзя подгонять под общие правила, никакая экономика объекта этого не выдержит. В теории можно взять этот опыт за основу, но надо понимать, почему в Греции работает такая схема. Там 90% номерного фонда — это курортные отели, работающие только в сезон, полгода. И у них нет динамического ценообразования, как в нашей стране, по одной простой причине: около 70% их номеров заранее выкупает крупный туроператор под гарантию. В России очень много городских отелей, где более чем актуально динамическое ценообразование — стоимость может меняться каждую неделю, а значит регулировать цены жесткими рамками тут очень непросто».

Как добавляют участники отельного рынка, конечно, какие-то плюсы в этой схеме есть. Например, она может защитить от демпинга в том случае, когда только что открывшийся отель низкими ценами переманивает клиентов у соседей, у которых категория ниже. С другой стороны, рассуждают отельеры, как правило, долгий демпинг не выдерживает сам отель, занижающий цены. То есть рынок так или иначе регулирует себя самостоятельно.

Есть и другой вариант — итальянская система. «В Италии, как и в России, есть курортные объекты, а есть городские. Но требований по диапазону цен там нет, а есть разное налогообложение для объектов разных категорий. Однако в наших условиях это будет непросто реализовать, да и к тому же такая схема тоже имеет свои минусы. Например, множество luxury-отелей в Италии специально получают по классификации 4*, чтобы платить меньше налогов», — говорит эксперт.

Подытоживая, заметим, что все представители отельного бизнеса, опрошенные Profi.Travel, единогласно пришли к выводу: прежде чем внедрять на российском рынке какую-либо новую схему, тем более регулиующую цены, в условиях, когда многие объекты весь год недозагружены без иностранного турпотока, необходимо тщательно изучить иностранные практики. И совместно с отечественным бизнесом понять — можно ли переложить их на российскую почву с нашими особенностями налогообложения, санкциями и т.д.

Опыт России — стоит ли повторять?

В России уже вводили временное регулирование цен на время особенно крупных международных событий — Олимпиаду и Чемпионат мира по футболу. По словам отельеров, несправедливых штрафов тогда было достаточно. Ведь у кого-то в цену входит только проживание, у других — еще завтраки, у третьих — полный пансион. По сути это совершенно разные пакеты, которые нельзя сравнивать. Но разбираться в каждом частном случае никто не будет, и это приводит к ошибкам. Например, как рассказал Profi.Travel топ-менеджер одного из отелей в Санкт-Петербурге, на время ЧМ отель установил цены номера согласно временным правилам регулирования, но при заезде гостей в люкс выяснилось, что их на три человека больше. «Дополнительные места в люксе у нас были, то есть сам номер позволял разместить столько человек. Но поскольку нам пришлось добавить к его стоимости еще по три полных рациона на каждый день (а это входит у нас в стоимость проживания), то мы превысили верхний предел цены для отелей нашей категории. Хотя изначально все сделали по правилам. И нас оштрафовали», — говорит отельер.

Вопрос о том, стоит ли регулировать цены во время общероссийских крупных мероприятий, поднимается постоянно. Сейчас, во время ПМЭФ, есть очередная иллюстрация к изменениям стоимости номеров при резком повышении спроса. «Мы сейчас видим, что „четверки“ и „трешки“, в которые не заселялись официальные делегации, либо подняли цены в разумных пределах — на 7-12%, либо даже снизили на три-четыре тысячи относительно прошлых лет. А пятерки подорожали на 60-70% на эти даты. Просто потому что у них, к сожалению, из-за геополитической

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

Фокус – Москва и столичный регион

ситуации почти нет клиентов: иностранцев, крупных международных организаций. Поэтому они пытаются заработать хотя бы что-то на этом коротком промежутке времени. Если мы сейчас возьмем и ограничим им эту возможность, то они просто не смогут компенсировать свои потери во время глобальной недозагрузки. Ну или тогда должен быть очень широкий диапазон, с пересечением цен по разным категориям отелей, чтобы у них были хоть какие-то возможности для маневра», — считает Алексей Мусакин.

«Мы уже неоднократно предлагали решение этой проблемы: нужно со всей серьезностью отнестись к календарю таких крупных событий, как тот же ПМЭФ, а не ограничивать отельеров в возможности заработка, — отмечает вице-президент Федерации рестораторов и отельеров России Вадим Прасов. — Любое подобное мероприятие в Санкт-Петербурге не должно проходить в период белых ночей — именно это и создает дополнительный ажиотаж и взвинчивает цены. В самых разных странах мира крупные события никогда не назначают на даты высокого туристического сезона. Я уверен, что такой подход позволит только выиграть питерским отельерам: те предприниматели, которым нужно на форум, приедут на него вне зависимости от того, когда его решат проводить — в июне, в марте или в октябре. И как раз дадут объектам необходимую загрузку в межсезонье. А те из них, кто, допустим, раньше не был в Санкт-Петербурге, еще и на белые ночи потом вернуться вместе с семьей».

Какие есть альтернативы регулированию цен в отелях?

В отрасли считают, что те претензии, которые сегодня есть к соотношению цены и уровня сервиса в российских отелях, госрегулированием все равно не решить. Как минимум потому, что в России очень велик серый рынок объектов размещения. Например, в Санкт-Петербурге до 40% гостей живут не в отелях (это официальная статистика Комитета по туризму). И если добросовестным игрокам рынка еще и ограничить возможности ценообразования, то они окончательно проиграют в конкурентной борьбе с нелегалами.

К тому же даже в рамках одной категории все отели совершенно разные, — напоминает Вадим Прасов. «А кроме того, объекты уровня 5* в Москве, Екатеринбурге и в Сочи просто не могут стоять одинаково, причем стоимость номеров еще будет сильно меняться в зависимости от сезона. И как тогда можно установить объективный уровень цен для них, если он для каждого свой?» — говорит он.

Поэтому эксперты предлагают более длинный, но при этом и более надежный путь, в котором не будет места субъективным оценкам и неоправданным банкротствам. И первый шаг — это тщательная проверка тех организаций, которые сегодня аккредитованы на «выдачу звезд» отелям. А заодно и сами «звезды», которые они выдали.

«Как только началась обязательная классификация, все объекты вдруг массово перешли на категорию выше, — отмечает Алексей Мусакин. — И у нас появился единственный в мире отель Holiday Inn уровня 5* — просто потому, что им захотелось стать „пятеркой“. Формально вроде бы все проверки они прошли, ну, а как они их прошли, уже никто не проверяет. Есть и другие примеры: несколько лет назад одна из организаций умудрилась выдать 7-8 отелям от Калининграда до Владивостока звезды, даже не выезжая к ним. Поэтому у нас много отелей сейчас и не соответствует своей категории».

По словам эксперта, перепроверить категории отелей и сами аккредитованные организации — это долгий, но вполне осуществимый процесс. А главное — необходимый. Иначе в нашей стране невозможно будет понять, действительно ли тот отель, который бронируют туристы, соответствует своим «звездам». «Сейчас их

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

Фокус – Москва и столичный регион

избыточное количество, таких организаций, — говорит он. — При этом в их требованиях заявлено, что в команде должен быть специалист, который имеет опыт работы по выдаче сертификатов не менее трех лет. И если мы начнем внимательно начнем читать, то увидим одну и ту же фамилию примерно в 60-70 таких компаниях. Понятно, что в реальности этот специалист просто не успевал бы в них работать. Вот если их „почистить“, и все начнут получать „звезды“ по справедливости, то уже не будет таких несоответствий сервиса, как сегодня».

Параллельно необходимо пересмотреть календарь крупных событий, чтобы они не накладывались на периоды и без того высокого спроса.

Следующий шаг — сглаживание сезонности. Здесь можно задействовать самые разные инструменты, но участвовать в этом должен не только бизнес, но и городские, и региональные, и федеральные власти, уверены в отрасли.

И последнее — строительство такого количества объектов размещения, чтобы в популярных туристических местах не было их дефицита. Это, безусловно, вопрос не двух-трех лет, а более долгосрочная перспектива. Но в этом случае у государства просто отпадет необходимость вмешиваться в ценообразование коммерческих организаций.

https://profi.travel/articles/57513/details?utm_source=profi_travel&utm_medium=email&utm_campaign=dailynewsletter_26742_170623

Как в Россию планируют привлекать иностранных туристов

О приоритетных мерах рассказал заместитель министра экономического развития Дмитрий Вахруков на сессии ПМЭФ. В ведомстве планируют облегчить визовый режим, внедрить платежные карты для путешественников, повысить доступность перелетов. Еще одним направлением деятельности станет продвижение России в качестве туристического направления за границей.

Заместитель министра отметил, что запуск электронной визы ожидается в первой половине июля. Дмитрий Вахруков сообщил, что в России сейчас практически отсутствует возможность для иностранных гостей расплачиваться за товары и услуги. В стране работает система Union Pay, но точек приема платежей немного. Поэтому в ведомстве планируют выпускать электронную карту туриста. Прочитируем Дмитрия Вахрукова:

«Поэтому работаем над запуском электронной карты туриста. Это система, по которой иностранный турист может забронировать тур в своей стране, а по прибытии в Россию получить пластиковую карту «Мир», которой рассчитываться и приобретать товары и услуги. Законопроект, который запустит этот процесс, принят в первом чтении 13 июня. Делаем большую ставку на то, что окончательное принятие будет в весеннюю сессию».

Чиновник отметил, что доступность перелетов также необходимо повышать. С учетом больших расстояний и ряда сборов, перелет в Россию стоит для иностранных гостей обходиться дороже, чем в другие популярные направления отдыха.

Дмитрий Вахруков уточнил, что система продвижения России как туристического направления носит разрозненный характер. В ведомстве отмечают усилия, которые прикладывают для своего продвижения на зарубежных рынках Москва, Санкт-Петербург, Татарстан. В то же самое время, централизованное продвижение не проводится.

<https://hotelier.pro/news/item/kak-v-rossiyu-planiruyut-privlekat-inostrannykh-turistov/>

Федеральный бюджет выделяет средства на строительство модульных отелей в регионах

Вчера в СМИ прошла целая серия публикаций из различных российских регионов о выделении средств на строительство модульных гостиниц.

Иркутская область получит из федерального бюджета 252 миллиона рублей. Из них 141.1 миллиона рублей выделят в 2023 году, еще 100.8 миллиона рублей в 2024 году. Средства будут направлены на софинансирование строительства модульных некапитальных построек для размещения путешественников. Благодаря этим средствам планируется увеличить номерной фонд на 170 номеров.

Тверская область получить из федерального бюджета в 2023-2024 года более 243 миллионново рублей. Средства будут направлены на строительство модульных отелей и глэмпингов.

Липецкая область на эти цели получит 220.5 миллионов рублей в 2023 году. Сотрудники пресс-службы правительства региона подчеркивают, что в 2022 году на строительство модульных отелей было получено 5.7 миллиона рублей.

<https://hotelier.pro/news/item/federalnyy-byudzhnet-vydelyaet-sredstva-na-stroitelstvo-modulnykh-otely-v-regionakh/>

Минэкономразвития России проведёт новый отбор проектов на льготное кредитование крупных отелей

Минэкономразвития России и представители туриндустрии обсудили развитие отрасли на закрытой встрече. Ключевыми темами стали стратегические задачи, совместная работа, поддержка туристической отрасли.

«Туризм – один из драйверов экономики. Приток инвестиций в отрасль, по прошлому году рост составил 14%. Важно, чтобы у регионов была возможность активно участвовать во всех программах национального проекта, мы активно поддерживаем субъекты по многим направлениям. Запрос к бизнесу: вовлечение в процесс формирования будущего отрасли, активное участие в механизмах поддержки, которые работают, формирование качественных туристических продуктов и маршрутов», – сказал Максим Решетников, Министр экономического развития России. Минэкономразвития планирует реализацию ключевых для отрасли программ в рамках национального проекта «Туризм и индустрия гостеприимства», куратором которого является вице-премьер Дмитрий Чернышенко.

«Высокий запрос от бизнеса получила программа по модульным гостиницам, поступило много заявок. По кредитованию крупных отелей – отбор проектов в августе-сентябре. Предлагаем отдельными программами финансировать строительство номеров и инфраструктуры. Обеспечим сопоставимость проектов и конкуренцию между ними за господдержку», – продолжил Максим Решетников.

Ведется работа и над отдельными, точечными решениями. Среди них – отмена НДС для общепита при гостиницах и признание круизных кораблей коллективными средствами размещения – также для снижения налоговой нагрузки.

На встрече также отметили, что рост турпотока должен быть обеспечен развитием инфраструктуры. Дополнительного эффекта от инвестиций, в том числе уже вложенных, Минэкономразвития РФ планирует достигать за счет концентрации мер поддержки на туристических кластерах, особых экономических зонах, а также в городах на пути следования национальных туристических маршрутов.

<https://hotelier.pro/news/item/minekonomrazvitiya-rossii-provedyet-novyy-otbor-proektov-na-lgotnoe-kreditovanie-krupnykh-otely/>

2. Анализ и события региональных туристско-гостиничных рынков РФ

ПМЭФ разгоняет цены в петербургских отелях

Об этом сообщили в пресс-службе компании «Nikoliers». Существенный рост загрузки на время проведения форума зафиксировали гостиницы категории 4 и 5 звезд. Ряд объектов могут рассчитывать на 100% заполняемость. Петербургский международный экономический форум пройдет с 14 по 17 июня 2023 года.

В консалтинговой компании отметили, что наиболее востребованными окажутся объекты расположенные в историческом центре города, в Московском районе, а также недалеко от «Экспофорума». Ожидается, что активность участников ПМЭФ будет выше, чем в 2022 году, несмотря на сокращение числа гостей из-за рубежа.

Некоторые отели категории «5 звезд» уже увеличили стоимость проживания с 15-20 000 рублей до 70-90 000 рублей. При этом свободных номеров осталось мало. Специалисты «Nikoliers» отмечают, что номеров высокого ценового сегмента в открытой продаже нет. Их бронирование доступно только в рамках пакета участника ПМЭФ через менеджера.

Гостиницы категории «4 звезды», которые отличаются выгодным расположением, также увеличили свои цены. Так отели в центре Петербурга подняли стоимость проживания до 71 000 рублей на время проведения форума. Гостиницы, расположенные рядом с аэропортом Пулково, увеличили стоимость номера до 40 000 за ночь, при обычной цене в 6 000 рублей. В «Nikoliers» отмечают, что в этом году в конкуренцию за гостей ПМЭФ включились апартаменты.

<https://hotelier.pro/news/item/pmef-razgonyaet-tseny-v-peterburgskikh-otelyakh/>

Российские курорты теряют туристов

Россияне стали реже покупать туры по стране. Такие данные предоставили аналитики интернет-магазина туров Travelata.ru. В 2023 году туристы на 18% реже планируют проводить отпуск внутри страны. При том что в целом объем продаж резко вырос по сравнению с предыдущим сезоном.

Цены на отдых внутри России выросли по сравнению с прошлым годом примерно на треть. Из-за подорожания отдыхающие стали реже выбирать поездки в Имеретинский. В этом году курорт набрал всего 8% и оказался на 4-м месте среди отечественных популярных направлений. В прошлом году он был на втором месте с результатом 24%. Первое место занимает Адлер, там средний чек вырос с 69 тысяч рублей до 94 тысяч. Санкт-Петербург стабильно закрепился на третьем месте и даже немного улучшил свой результат с 9 до 10%. Калининградская область остается на пятом месте и в этом году уже набрала 8% против прошлогодних 5%. Самое дорогое направление – Сочи-Центр, в этом году средний чек здесь достиг 116 тысяч рублей.

Топ-5 популярных российских направлений на лето 2023 г. + средние чеки

Курорт	Доля	Ср. чек, руб.
Большой Сочи: Адлер	29,00%	93584

Курорт	Доля	Ср. чек, руб.
Большой Сочи: Сочи-Центр	11,00%	106258
Санкт-Петербург	10,00%	49470
Большой Сочи: Имеретинский	8,00%	116435
Калининград+область	8,00%	65976

Топ-5 популярных российских направлений на лето 2022 г. + средние чеки

Курорт	Доля	Ср. чек, руб.
Большой Сочи: Адлер	27,00%	68524
Большой Сочи: Имеретинский	24,00%	70960
Санкт-Петербург	9,00%	44343
Большой Сочи: Сочи-Центр	7,00%	94047
Калининград + область	5,00%	50125

Завтрак и море

Самым популярным типом питания на российских курортах остаются завтраки и варианты без еды. Это в целом традиционно для поездок внутри страны. Однако в этом году туристы стали чаще обращать внимание на более комфортабельное проживание и предпочитают 4-звездочные отели вместо 3-звездочных. Объем покупок размещения в 4* увеличился с 16% до 26%.

Питание и звездность отелей на российских направлениях летом 2023 г.

Категория размещения	Доля
Апартаменты	12,00%
Пансионаты/санатории	3,00%

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

Категория размещения	Доля
Отели 1-2*	13,00%
Отели 3*	45,00%
Отели 4*	26,00%
Отели 5*	1,00%

Питание	Доля
Без питания	47,00%
Завтраки	37,00%
Завтраки и ужины	5,00%
Полный пансион	9,00%
Все включено	1,00%
Ультра все включено	1,00%

Питание и звездность отелей на российских направлениях летом 2022 г.

Категория размещения	Доля
Апартаменты	4,00%
Пансионаты/санатории	4,00%
Отели 1-2*	12,00%

Отели 3*	63,00%
Отели 4*	16,00%
Отели 5*	1,00%

Питание	Доля
Без питания	43,00%
Завтраки	35,00%
Завтраки и ужины	11,00%
Полный пансион	9,00%
Все включено	1,00%
Ультра все включено	1,00%

Дорогой и российский

Самым дорогим туром на лето 2023 г. по России на данный момент является поездка из Санкт-Петербурга в Лазаревское. За 310 871 рубль в 3-звездочном отеле проведут десять дней двое взрослых с двумя детьми. Питание – полный пансион. В прошлом году самой роскошной поездкой по стране было путешествие из Москвы в Имеретинский. Там за 383 518 рублей провели 29 дней трое взрослых с ребенком в 3-звездочном отеле с завтраками и ужинами.

Бюджетно и просто

Самый бюджетный тур, который уже приобрели на лето 2023 г. по России, оказалась, как и самая дорогая, поездка в Лазаревское. Однако тут отправление не из Петербурга, а из Москвы. За 13 411 рубль один человек пробудет 5 ночей в 2-звездочном отеле без питания. В прошлом году лидером бюджетных туров стала поездка на три ночи в Санкт-Петербург из Москвы. Тогда цена для одного человека в хостеле без питания составила 8 303 рубля.

Олег Козырев, директор по маркетингу интернет-магазина туров Travelata.ru:

«Российские курорты не выдерживают конкуренции с зарубежными направлениями, поэтому объем продаж в этом году снизился. Но в целом продажи туров на лето 2023 г. по сравнению с 2022-м увеличились вдвое.

Туры по всем популярным российским направлениям подорожали в среднем на 30%, в лидерах остаются курорты Большого Сочи, где в этом году небольшое

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

Фокус – Москва и столичный регион

изменение. В связи с ростом среднего чека более чем на 50% туристы все реже выбирают Имеретинку (8% в 2023 г. против 24% в 2022-м), склоняясь в сторону центрального Сочи (11% в 2023-м против 7% в 2022-м), который стал вторым по популярности курортом России этим летом.

Туристы чаще стали выбирать отели 4* вместо 3*, но в то же время рост доли туров без питания продолжается, сейчас она составляет уже 47%».

<https://hotelier.pro/news/item/rossiyskie-kurorty-teryayut-turistov/>

Отдых в Крыму дешевет, на остальных курортах — дорожает

В этом году курортный сезон в Крыму «глобальным не будет». Об этом заявил глава полуострова Сергей Аксенов в эфире телеканала «Крым 24». В списке негативных факторов, влияющих на снижение спроса, он указал информационный фон и транспортные ограничения. Чтобы оживить продажи, отельеры Крыма уже снизили цены, по разным оценкам, от 20 до 30%.

Как рассказали Profi.Travel в пресс-службе туроператора «Алеан», размещение в отелях Крыма подешевело с прошлого лета в среднем на 15-20%. «При этом есть объекты, которые дают дополнительные скидки и акции, где фактическое снижение еще выше», — добавили там.

В Министерстве курортов и туризма Республики Крым нашему изданию подтвердили снижение цен в среднем на 25-30%. И отметили, что ряд отельеров в июне предоставляют скидки до 50% в рамках акций. «Безусловно, по мере увеличения спроса цена будет расти. Поэтому сегодня бронировать отдых в Крыму наиболее выгодно. К примеру, средняя цена крымских санаториях порядка 3,5 тыс. руб. с человека в сутки, включая место в стандартном номере с 3-4 разовым питанием и базовым лечением», — прокомментировали в ведомстве.

Однако, даже несмотря на беспрецедентные летние распродажи отельеров Крыма, загрузка многих средств размещения далека от идеальной. Как сообщают эксперты Российского союза туристической индустрии, по полуострову зафиксировано значительное снижение бронирований относительно прошлогодних показателей. А спрос носит волнообразный характер, что отражает неопределенность на направлении. Новый негативный инфоповод с прорывом плотины Каховской ГЭС, безусловно, не добавит оптимизма потенциальным туристам, считают на туристическом рынке. И если в прошлом году Крым не досчитался примерно трети туристов относительно цифр за 2021 год, когда на полуостров приехало почти 10 млн путешественников, то в этом году турбизнес ждет примерно таких же потерь уже от прошлогодних 6,5 млн.

По предположениям Сергея Аксенова, на поездах в этот раз приедет около 1,5 млн туристов, остальные — на авто, поскольку авиасообщение остановлено. Ранее на полуостров ж/д-транспортом приезжало около 10% отдыхающих и еще 30% традиционно приходилось на самолеты.

Между тем, отток туристов от Крыма создает еще больший ажиотаж на других южных курортах, чем в прошлом году, — это заметно по росту цен. Так, по данным компании «Алеан», отели Сочи подорожали в среднем на 12-15% с прошлого лета, Анапа и Геленджик — на 7-10%. Кавминводы, в которые едут прежде всего за санаторно-курортным отдыхом, прибавили в среднем 15% к прошлогодним ценам. Еще один кавказский курорт, Дагестан, по подсчетам туроператора, подорожал на 10% (речь про комбинированные туры — пляжный и экскурсионный отдых), а вот по бронированиям прибавил все 67%. Таким образом, рост цен там может быть гораздо более заметным, считают в туротрасли.

https://profi.travel/news/57481/details?utm_source=profi_travel&utm_medium=email&utm_campaign=dailynewsletter_26664_100623

3. Юридический практикум вопросы гостиничной безопасности

Как заселить в отель гостей из Грузии, иностранного студента и группу детей?

Разбираем три горячих вопроса отельеров. Какие документы нужны для заселения гражданина Грузии? Как поставить на учет иностранного студента из визовой страны? Что нужно, чтобы заселить группу детей с руководителем? Отвечает эксперт сервиса Контур.Отель Наталья Расторгуева.

1. Для граждан Грузии отменили визовый въезд, какие документы теперь нужны этой категории гостей для заселения в отеле в РФ?

Действительно, Указом Президента РФ от 10.05.2023 № 335 с 15 мая 2023 года отменены визы в РФ для граждан Грузии — но только при нахождении в стране до 90 дней. В этом случае для заселения в гостиницу и постановки на учет достаточно только паспорта и миграционной карты. Обязательно смотрите дату въезда гостя в РФ, чтобы проверить срок его пребывания в стране.

Если гражданин Грузии планирует быть в РФ свыше 90 суток, например работать или учиться, тогда ему необходимо получить визу. При заселении и постановке на учет гостиница уже должна заполнить в уведомлении данные паспорта, визы и миграционной карты.

Если у гражданина Грузии (и членов его семьи) командировка в РФ в качестве сотрудников Секции интересов Грузии при Посольстве Швейцарской Конфедерации в Российской Федерации, то ему и семье оформляют однократные визы на три месяца. А после аккредитации в МИДе эта категория граждан уже может въезжать и выезжать без оформления виз. В этом случае у иностранцев будет паспорт (дипломатический или служебный), виза на первые 90 суток пребывания в РФ, а свыше 90 суток — карточка МИДа об аккредитации. Миграционная карта может отсутствовать (ст. 3 «Соглашения между Правительством Российской Федерации и Правительством Республики Беларусь об использовании миграционной карты единого образца» (заключено в г. Москве 05.10.2004) (ред. от 06.04.2017)).

2. У иностранного студента из визовой страны есть в паспорте три визы, но действует только одна из них. При этом его миграционная карта просрочена уже полтора года. Можно ли заселить такого гостя?

— Первоначально иностранные студенты из визовых стран приезжают в РФ с паспортом, миграционной картой и однократной визой на 90 суток. Миграционная карта выдается на срок этой визы. Затем учебное заведение ходатайствует о продлении срока пребывания иностранному студенту в РФ, и сотрудники МВД оформляют ему продление пребывания в РФ и клеивают визу на новый срок (1 год). При этом никаких отметок о продлении в миграционной карте не ставят. И у иностранца с новой действительной визой будет просроченная миграционная карта. Продления делаются каждый год весь период обучения, а на руках у иностранца будет просроченная миграционная карта, оформленная к первой визе.

Для заселения в отель и постановки на учет важно, чтобы у такого гостя была действительная виза и миграционная карта, даже просроченная.

3. Можно ли заселить группу детей с тренером, если у них нет нотариального согласия законных представителей на поездку?

— Группу детей, которым еще нет 14 лет, можно заселить, только если есть согласия от их родителей. При этом сейчас нотариальное заверение такого согласия не нужно, можно предоставить согласие, написанное от руки или напечатанное на

компьютере. Также тренер должен предоставить документ, удостоверяющий личность, и потребуются свидетельства о рождении на каждого ребенка.

Если без законных представителей заезжают несовершеннолетние граждане, которым более 14 лет, то для заселения уже нужны паспорта, а также согласия законных представителей на самостоятельную поездку или поездку в сопровождении взрослого на каждого ребенка. Требования утверждены п. 18 Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 (в ред. от 01.04.2021).

<https://hotelier.pro/management/item/kak-zaselit-v-otel-gostya-iz-gruzii-inostrannogo-studenta-i-gruppu-detey-/>

В Минюсте зарегистрирован профессиональный стандарт "Специалист по обеспечению антитеррористической защищенности объекта (территории)".

31 мая 2023, официально опубликован приказ Минтруда России от 27.04.2023 № 374н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по обеспечению антитеррористической защищенности объекта (территории)". 29 мая 2023 года он зарегистрирован в Минюсте России.



Разработанный профстандарт предлагает ввести новую специальность в российских вузах. Он затрагивает защиту объектов и территорий, кроме объектов транспортной инфраструктуры, транспортных средств и топливно-энергетического комплекса.

Указывается, что стандарт поможет сформировать устойчивую систему непрерывного профессионального образования и снизить затраты работодателей на разработку своих систем оценки соискателей в сфере антитеррористической защищенности.

В частности, в функции специалиста войдут разработка паспорта безопасности объекта, обеспечение защищенности объекта, управление и реализация мероприятий при теракте или его угрозе и многое другое.

Специалистов обяжут проходить предварительные и периодические медосмотры, будут проверять на наркотики и не допустят к работе людей с непогашенной или неснятой судимостью за умышленные преступления.

Приказ Минтруда России от 27.04.2023 № 374н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по обеспечению антитеррористической защищенности объекта (территории)".

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

В Ассоциацию "Безопасность туризма" часто обращаются представители объектов туристской инфраструктуры с запросом подготовки кадров в этой сфере. Эта же проблематика поднимается и в ходе отраслевых мероприятий. В этой связи прорабатывается вопрос создания на базе Ассоциации необходимой подготовки с получением соответствующей образовательной лицензии.

Проблема отсутствия на различных объектах туристской инфраструктуры профессионалов в сфере антитеррористической защищенности весьма актуальна. Положениями, содержащимися в различных нормативных правовых актах всех уровней, предусматривается назначение должностного лица (либо должностных лиц) объекта (территории), ответственного за проведение мероприятий по антитеррористической защищенности. При этом, квалификационные требования к специалистам, ответственным за обеспечение антитеррористической защищенности объекта (территории), в отношении которого установлены обязательные для выполнения требования к антитеррористической защищенности, – отсутствовали!

А еще, не стоит забывать, что в дополнение к действующей статье 20.35. "Нарушение требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий) и объектов (территорий) религиозных организаций», предусматривающей административную ответственность за нарушение требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий) в Госдуме РФ прорабатывается вопрос введения уголовной ответственности в этой сфере (до 7 лет лишения свободы максимально).

А пока, согласно части 1 статьи 20.35 КоАП за нарушение требований юридическим лицам предусмотрен штраф от 100 тыс. до 500 тыс. руб., должностным лицам - дисквалификация от полугода до трех лет или штраф от 30 тыс. до 50 тыс. руб.; такое же наказание предусмотрено за воспрепятствование соблюдению указанных требований.

Поэтому практическая необходимость в единых требованиях к профессиональной деятельности и программах обучения, переподготовки и повышения квалификации специалистов в сфере антитеррористической защищенности велика.

https://www.tourismsafety.ru/news_one_7826.html?utm_campaign=ИТОГИ_КО_НФЕРЕНЦИИ&utm_medium=email&utm_source=MailoPost

Против дальневосточных турфирм возбудили дело за махинации с кешбэком

Следственные органы Приморья возбудили дело о крупном хищении средств по программе туристического кешбэка. По данным следствия, топ-менеджмент двух туристических компаний создал схему, в результате которой было похищено до 83 млн рублей.

По данным следствия, руководители туркомпаний перевели до 350 млн рублей на счета родственников и знакомых, а затем использовали эти средства для приобретения туров в рамках акции туристического кешбэка.

После оплаты туров либо отдельных услуг на банковские карты, зарегистрированные в акции, зачислялся возврат в размере до 20 тысяч рублей за человека, при этом забронированные поездки были фиктивными и фактически они не совершались, а услуги по заключенным договорам не оказывались.

Кроме того, фигуранты дела подозреваются в хищении 45 млн рублей, которые были выделены из бюджета Приморского края для компенсации части затрат по строительству модульных отелей в Хасанском районе.

Массовые проверки бюджетных выплат по акциям туристического бюджета начались вскоре после встречи главы Росфинмониторинга Юрия Чиханчина с *Дайджест ООО «Строим Отель»: актуальные новости для профессионалов.*

Фокус – Москва и столичный регион

президентом Владимиром Путиным, на которой было рассказано о крупных нарушениях, выявленных в ходе проверок проекта «Пушкинская карта». На встрече также был упомянут и туристический кешбэк.

По словам генерального директора юридической компании «Персона Грата» и председателя правовой комиссии РСТ Георгия Мохова, любые целевые выплаты из бюджета всегда подвергаются тщательной проверке. В частности, уже были примеры обратного списания кешбэка у туристов, когда в ходе проверки выяснялось, что каким-либо образом были нарушены условия акции.

Что касается дела, возбужденного в Приморье, то обращает на себя масштабы схемы. Фактически 350 млн рублей является годовым оборотом для региональной турфирмы, таким образом, бизнесмены могли провести через схему с кешбэком вообще все совершаемые сделки.

https://profi.travel/news/57442/details?utm_source=profi_travel&utm_medium=email&utm_campaign=dailynewsletter_26597_060623

В России определяют правила краткосрочной сдачи жилья к марту 2025 года

МОСКВА, 5 июня. /ТАСС/. Сдавать жилье на срок от одних до нескольких суток в России можно будет только согласно правилам, которые разработают до 1 марта 2025 года. Законопроект с соответствующей поправкой в Жилищный кодекс РФ разместил Минстрой в понедельник на Федеральном портале проектов нормативных правовых актов.

Так, законопроект разграничивает понятия "гостиница", размещение которых в жилых помещениях запрещается статьей 17 Жилищного кодекса РФ, и "краткосрочный наем". Согласно предложенной Минстроем РФ редакции этой статьи кодекса, предоставлять в краткосрочный наем жилье можно будет "в соответствии с правилами пользования жилыми помещениями и особенностями предоставления жилых помещений в краткосрочный наем, утвержденными уполномоченным правительством РФ федеральным органом исполнительной власти".

"Законопроектом предусматривается особый порядок вступления в силу - с 1 марта 2025 года. Отлагательный срок вступления в силу обусловлен необходимостью комплексного урегулирования особенностей краткосрочного предоставления жилых помещений для размещения, посредством принятия нормативного правового акта федерального органа исполнительной власти, а также с целью обеспечения баланса интересов собственников помещений, лиц, которым они предоставляются, иных жильцов многоквартирного дома", - говорится в пояснительной записке к документу.

Там же отмечается, что запрет платной краткосрочной сдачи жилья в многоквартирном доме не рассматривается, если при этом неудобства для других жильцов дома отсутствуют или не превосходят те, которые возникают при обычном проживании людей в этой квартире. Также краткосрочная аренда не должна приводить к более интенсивной эксплуатации мест общего пользования, считают разработчики законопроекта.

Сверх этого, при сдаче жилья в наем будет необходимо соблюдать права и законные интересы соседей, требования пожарной и санитарно-эпидемиологической безопасности и законодательство РФ в других сферах.

<https://tass.ru/politika/17931181>

4. Гостиничный рынок за рубежом

Источник: не на всех пляжах Хургады есть сети против акул

Власти египетской провинции Красное Море намерены инициировать установку защитных сетей вдоль всех пляжей, чтобы в будущем избежать трагических инцидентов с нападением акул на отдыхающих. В данный момент сети установлены далеко не на всех пляжах. Точно известно, что они есть на пляже Дана. Об этом Profi.Travel сообщили собеседники в туристической отрасли Египта 9 июня.

По словам представителей нескольких принимающих компаний, вопрос об установке защитных сооружений поднимался и раньше. Например, в июле 2022 года, когда морской хищник атаковал туристку в море непосредственно возле пирса отеля Tropitel Sahl Hasheesh. Тогда женщина скончалась по пути в больницу. Однако до настоящего момента сети так и не были установлены.

«Основная сложность заключается в том, что такие сети создают опасность для морской флоры и фауны, поэтому правительство жестко регулирует подобные работы и в большинстве случаев их не разрешает. В Хургаде такая сеть установлена только на пляже Дана. Но она стоит довольно близко к берегу, и это не очень нравится туристам», — пояснили в одной из компаний.

При этом, как сообщили Profi.Travel в туроператорской компании TEZ TOUR, следующие отели Хургады заявляют о том, что у них установлены ограждения от акул:

Albatros White Beach Resort
Albatros Blu SPA
Albatros Palace Resort Hurghada
Albatros Jungle Aquapark By Neverland
Alf Leila Wa Leila By Neverland
Water Valley Be Neverland
Albatros Beach Club Abu Soma
Beach Albatros Resort Hurghada
Dana Beach Resort
Desert Rose Resort Hurghada
Grand Seas By Sunrise
Mirage Resort & Aquapark
Mercure Hurghada
Rixos Premium Magawish
Labranda Club Macadi
Labranda Royal Macadi
Steigenberger Al Dau
Steigenberger Aqua Magic
Sunrise Holidays
Swiss Inn Resort Hurghada

В то же время, как пишут в соцсетях пользователи, которые проживают в Хургаде, есть разница между железной сетью, которая защищает от акул, и капроновой сеткой, которая, скорее, предупреждает, но не дает стопроцентной гарантии того, что хищники не проплывут к пляжу.

В настоящее время купание на общественных пляжах Хургады ограничено до 11 июня включительно, однако, по словам собеседников Profi.Travel жесткого запрета

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

Фокус – Москва и столичный регион

для туристов нет. Успеют ли установить защитные сети за это время на всех пляжах — большой вопрос.

Между тем, трагический инцидент в котором погиб 23-летний гражданин России, не привел к резкому снижению продаж по Египту, констатировали в РСТ. Однако ситуация может измениться, если подобные происшествия повторятся.

«Пока мы не видим падения спроса, все идет своим чередом, отказов нет. К сожалению, такие происшествия случаются, никто от них не застрахован. Египетская сторона приняла все необходимые меры, усилила охрану побережья. Мы предупредили туристов, раздали всем памятки, провели беседы о необходимости соблюдать меры безопасности: в частности, не заплывать далеко, за пределы разрешенной зоны купания», — говорит член правления РСТ, заместитель генерального директора компании «Тез Тур» Владимир Каганер.

В компании «Слетать.ру» согласны, что при отсутствии инцидентов в дальнейшем, трагедия 8 июня существенно не отразится на объеме турпотока в страну. «На сегодня нет постановления о признании морского пространства Египта небезопасным или связанным с угрозой для жизни и здоровья, однако многие прибрежные зоны Хургады уже были ограничены для купания властями страны. Ожидается, что в ближайшее время будут предприняты дополнительные меры безопасности, одним из которых является установка специальных ограничительных сеток. В „Слетать.ру“ рекомендуют путешественникам неукоснительно соблюдать правила, объявленные отелями и официальными властями Египта», — говорится в заявлении компании.

<https://profi.travel/news/57480/details>

6. Полезное и интересное для отеля

Стабильный сервис в отеле: как технологии SteadyControl повышают эффективность персонала.

На пути в отель гость совершает множество шагов: серфинг по сайтам, выбор наиболее привлекательной концепции, сравнение нескольких вариантов размещения в поисках максимальной выгоды. Но истинное путешествие начинается, когда он переступает порог заведения. Улыбка и профессионализм администратора, обходительность беллбоя, уют в лобби и забота о каждой детали — именно от этих процессов зависит лояльность гостя и его готовность вернуться. Рассмотрим, как технологии помогают оцифровать клиентский опыт и добиться стабильности каждой точки контакта с сотрудником.

Большинство отелей продолжают вручную управлять сотрудниками силами мидл-менеджмента, в редких случаях привлекая тайных покупателей. Сегодня гостиничному бизнесу нужен комплексный подход, который позволит повысить эффективность сотрудников и усилить каждый бизнес-процесс, зависящий от персонала. Таким решением для HoReCa и стала система SteadyControl.

SteadyControl — это система контроля и управления персоналом. Она объединила современные практики менеджмента, AI и последние технологии аудио- и видеоаналитики в едином решении. Система уже признана лидером повышения эффективности персонала в ритейле, HoReCa, сфере АЗС, автодилерских центрах и других отраслях. Методология системы и экспертное сопровождение в каждой индустрии обеспечивают рост выручки и быструю окупаемость инвестиций при минимальном вовлечении топ-менеджмента отеля.

Система контроля и управления персоналом берет на себя детальную аналитику работы отеля, ежедневное выявление нарушений и повышение эффективности сотрудников. В результате растет соблюдение ключевых стандартов работы, а высокое качество обслуживания напрямую отражается на прибыли. Разберем подробнее, как SteadyControl помогает усилить каждую точку CJM (Customer Journey Mapping) — карты путешествия гостя.

Бронирование

Впечатление о сервисе складывается уже во время первого звонка в отель. С уходом из России зарубежных сервисов для бронирования количество прямых обращений резко возросло. Однако в большинстве случаев этот процесс не стандартизирован. Общаясь с потенциальным гостем, администратор действует интуитивно, из-за чего бронирование срывается. Система SteadyControl позволяет управлять качеством обслуживания не только в отеле, но уже на этапе первого касания. Она анализирует телефонный разговор с гостем и выявляет нарушения стандартов общения, которые были заложены в систему: от несоблюдения скриптов до равнодушия в голосе. Подход SteadyControl позволяет поднять соблюдение стандартов апселла, конверсию из звонка в бронирование и качество обработки конфликтных ситуаций по телефону.

Заселение

С помощью камер, микрофонов и аудиобейджей система ежедневно анализирует, как встречают гостей. Например, фиксирует отсутствие администратора на рабочем месте, стандарты внешнего вида и вежливого общения, а также своевременное заселение. Ошибки и недочеты в работе видит как линейный сотрудник, так и управляющий: система предоставляет полную информацию о каждом инциденте с фиксацией конкретных нарушений и видеоподтверждением.

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

Фокус – Москва и столичный регион

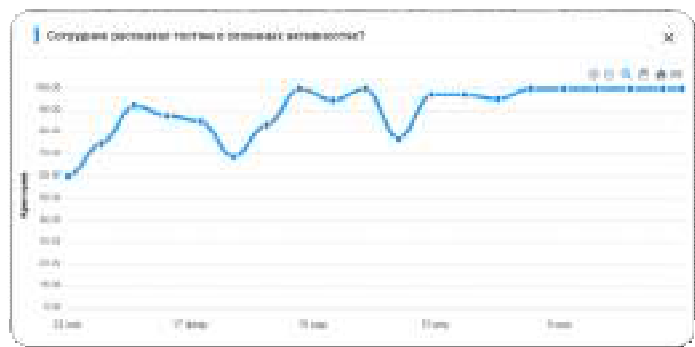
Технологии SteadyControl оцифровывают все ключевые действия персонала, включая работу с кассой. Система освобождает от необходимости стоять над сотрудниками, позволяет управлять качеством обслуживания каждого гостя и создавать комфортные условия для работы и развития персонала. SteadyControl выявляет не только нарушения стандартов отеля, но и факты потребительского терроризма, защищает сотрудников от необъективной оценки и предвзятого отношения руководства.



Чтобы сервис не только работал как часы, но и повышал средний чек, необходимо органично вписать механики дополнительных продаж в структуру обслуживания. Этап заселения идеально подходит для кросс- и апселла, но ключевая задача — добиться соблюдения процесса персоналом. По данным SteadyControl, в среднем сотрудники только в 30-35% случаях доносят до гостя все возможности отеля и специальные предложения, разработанные маркетингом.



После подключения SteadyControl сотрудники в разы чаще информируют гостей о возможных услугах: презентуют завтрак; предлагают апгрейд номера, трансфер и аренду транспорта, услуги химчистки, сезонные развлечения, SPA и другие. Так, команда well-being отеля Green Flow за первые месяцы работы с системой SteadyControl на 40% повысила осведомленность гостей отеля о сезонных активностях.



«Мы стали первым отелем России, который вошел в ассоциацию Healing Hotels of the World, поэтому нам очень важно доносить до гостей позиционирование

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

концепции и все особенности отеля. Система SteadyControl помогает нам изучать клиентский опыт и корректировать сервис, отталкиваясь от реакции гостей», – *Дмитрий Шацкий, генеральный менеджер Green Flow Hotel.*

Отдел сопровождения SteadyControl помогает партнерам адаптировать стандарты и подобрать заботливые формулировки, которые отражают ценности конкретного отеля, а алгоритмы системы подсчитывают конверсию в согласие и сумму дополнительной услуги для детальной работы с динамикой RevPAC.

Опыт проживания

Методология системы универсальна и охватывает каждую зону, которая важна отелю: от чистоты в лобби до сервиса в SPA и качества обслуживания в ресторане — важнейших подразделений, формирующих доход. В концепциях All inclusive система анализирует готовность и наполненность шведских столов, а также качество сервировки в течении всего дня.

SteadyControl позволяет максимально раскрыть потенциал концепции, воплотив ее в каждом действии и фразе сотрудника. А в случае конфликтов или чрезвычайных ситуаций помогает отработать кризисное возражение по стандарту компании.

Основная фаза гостевого цикла требует максимальной вовлеченности персонала. И чем четче прописаны стандарты, тем эффективнее работает штат. В SteadyControl есть уникальная система обучения по принципу micro-learning, которая позволяет объединить регламенты и тесты в единой LMS. В любой момент сотрудник может обратиться к регламенту и освежить знания по каждому требованию работы, а система еженедельно готовит для него персональную программу обучения на основе личных показателей.

Ночные смены в отеле — слепая зона для менеджмента. Как правило, на рабочих местах остаются только администраторы, и руководящий состав не может вручную оценивать качество обслуживания. Система контроля и управления персоналом анализирует работу сотрудников круглосуточно. Это позволяет устранить негатив из-за отсутствия персонала за стойкой ресепшена; предотвратить мошеннические схемы, например, почасовую сдачу номера, которая противоречит уставу гостиницы; исключить неподобающее поведение персонала.

Выселение

Один из важнейших процессов на этапе выселения — выявление обратной связи и работа с CRM-системой. В отельном бизнесе используются различные вариации программного обеспечения, позволяющие улучшить клиентский опыт за счет персонализации сервиса. Так, консолидация предпочтений и особенностей посетителя — любимое вино или цветы, количество детей — помогут повысить качество пребывания гостя в будущем.

«По данным системы, в отелях часто высоко соблюдаются стандарты сервиса, но хромает отработка негатива – сотрудники боятся конфликтов и не умеют снимать возражения “в моменте”. Система SteadyControl позволяет разобрать инциденты и оценить soft skills каждого сотрудника, а мы даем рекомендации и обращаем внимание на нужные детали. После работы с персоналом и введения четких правил отработки негатива сотрудники показывают быстрый прирост в соблюдении стандартов», – *Виолетта Лебеденко, руководитель отдела сопровождения SteadyControl, более 10 лет HRD в HoReCa.*

Со SteadyControl администраторы не пренебрегают запросом обратной связи. А в случае «напряженного» диалога — применяют базовые принципы неконфликтного общения: система с легкостью распознает эмпатию и такие детали, как поддержание зрительного контакта, самообладание, сочувствие, проявление

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

Фокус – Москва и столичный регион

инициативы в разрешении проблемы. Это позволяет повысить лояльность к бренду, а также локализовать конфликт и предупредить появление негативных отзывов в интернете.

Повторный визит

Низкое качество сервиса — один из главных факторов, негативно влияющий на лояльность в сфере гостеприимства. При этом привлекать новых постояльцев гораздо сложнее и затратнее, чем инвестировать в укрепление отношений с действующими гостями.

Большинство концепций продолжают вручную управлять сотрудниками силами мидл-менеджмента, в редких случаях привлекая тайных покупателей. Однако только комплексный и системный подход обеспечивает ежедневный контроль ключевых показателей, позволяет своевременно отследить негативные тренды в бизнесе и нивелировать риски до того, как они отразятся на загрузке и репутации отеля.

Методология системы контроля и управления персоналом обеспечивает точечные улучшения ключевых бизнес-процессов и предоставляет обстоятельные данные для стратегических решений. Такой подход качественно отражается на уровне сервиса, помогает концепции расти в выручке, выстраивать долгосрочные отношения с гостями и повышать рейтинги отеля на агрегаторах.

<https://hotelier.pro/management/item/sistema-steadycontrol-v-otele-pribylnyy-servis-v-kazhdoy-tochke-cjm/>

Дизайнер отельных интерьеров Марина Зубкова: мне близки уникальные проекты...

Марина Зубкова является обладателем массы дипломов в сфере дизайна и архитектуры. Нашей героине по душе оформление необычных отелей и глэмпингов. Она рассказала про нестандартные отели из соли, отели винодельни, отели-улитки и прочие уникальные проекты.

Важна визуальная насмотренность

- *Марина, почему вы пошли в сферу создания интерьеров для отелей и глэмпингов?*

- Я с детства рисовала и к дизайну пришла через живопись. У меня два направления образования - Международная школа дизайна с Международным британским дипломом Rhodex, и Университет дизайна и технологий. Также я закончила Суриковский художественный институт. В работе мне очень сильно помогают полученные в ходе обучения в Художественном ВУЗе навыки, а именно понятие цвета, их сочетания, основа композиции. Художник и специалист по интерьерам - взаимодополняющие профессии.

Также я стажировалась во Франции и Англии. В Милане проходила курсы повышения квалификации HORECA.

Потом сложился проект с гостевыми домами. Они находятся на Каспии, ориентированы на людей, приехавших отдохнуть в эти места. Построены из оцилиндрованного бревна, дизайн внутренних помещений в эко-стиле. Потом уже пошли проекты оформления глэмпингов в гостевом комплексе «Ветрено», также в «Усадьбе Соколка».

- *Какие навыки, опыт, информация помогли вам стать грамотным, профессиональным оформителем интерьеров именно на рынке отелей и глэмпингов?*

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

Фокус – Москва и столичный регион

- В нашем деле главное - визуальный опыт, а это постоянно продолжающийся процесс, который мы отрабатываем на своих проектах. Плюс я изучаю журналы, книги по теме архитектуры и дизайна интерьеров, посещаю тематические выставки. У меня большой опыт путешествий: я объехала более 80 стран. И всегда останавливалась в отелях - Латинская Америка. Азия, Африка, Европа. Национальные отели имеют свою специфику. Поэтому образование — это хорошо, но параллельно очень важна визуальная насмотренность. И надо уметь вычленять картинку. Но, не зная истории искусств, истории стилей, нельзя понять, из чего состоит картинка. Какого стиля взят тот или иной диван или кресло, какого цвета, и насколько эти цвета будут подходить друг к другу.

Важно создать эмоциональную составляющую

- *Чем может быть интересен и необычен отель, что его может выделять среди других?*

- Это может быть интересная архитектурная форма, локация, из каких материалов он состоит. Сейчас появилось такое новое направление как 3 D печать - новые материалы дают новые возможности. Именно такие вещи создают дополнительную фишку интерьеров.

- *Марина, как можно оперативно и экономно поменять интерьер номера, создать новую атмосферу и удивить даже постоянного гостя?*

- Работая над интерьером в отеле или глэмпинге, очень важно создать эмоциональную составляющую, передать настроение. И это как раз может закладываться цветом. Цвет очень важен. Текстиль для меня - отдельная любовь. Этот инструмент легко способен создать новое настроение. Я каждый раз детально прорабатываю этот этап. С помощью него реально очень быстро изменить интерьер. Достаточно поменять цветовую гамму под сезонность - и тут же изменится атмосфера и настроение номера. Зима - это пастельные, холодные тона: голубые, приглушенно розовые, синие. Пришла весна — используйте яркую зелень, свежесть, белые цвета. Поменяв текстиль подушек, шторы или покрывала, уже можно создать другое настроение. Затем можно поставить красивую керамику, украсить декором, предметами искусства. При этом остаётся тот же самый пол, кровать, кресла. Это способ быстро, относительно недорого и нетрудозатратно изменить интерьер, и вместе с ним подарить гостю новое настроение.

- *Над какими проектами в отельном бизнесе вы работали? Чем они вам запомнились – какими необычными интерьерными «фишками»?*

- Я расскажу про свою недавнюю работу – глэмпинг «Ветрено». В первую очередь интересно расположение объекта. Это живописное Рыбинское водохранилище, напоминающее бескрайнее море. Существует уникальная история этих мест, которую продвигают собственники проекта, супруги Ксения и Дмитрий Радченко. Когда я работала над оформлением, понимала, что в паре километров от глэмпинга, где-то под водой, находится старинный кирпичный завод, недалеко усадьба Мусиных-Пушкиных, много затопленных деревень и городов - более 600. Это русская Атлантида, где был затоплен и крупный город Молога. Мы общались с дайверами, которые исследуют эти места. С этой целью из русского географического общества приезжают ученые. Со дна достали очень много интересных предметов. Глэмпинг «Ветрено» расположен на самом берегу этого водохранилища. Проект очень красивый – большие, четырехметровые панорамные окна позволяют наблюдать за морем, слышать плеск воды.

Мне повезло – между мной и владельцами возникло отличное взаимопонимание и доверие. А это очень важно, когда выстраивается диалог между

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

Фокус – Москва и столичный регион

дизайнером и заказчиком, и они прислушиваются к моему мнению как к профессионалу. И при этом высказывают свои пожелания, и мы совместно ищем пути решения.

Интересна история возникновения глэмпинга. Ксения увидела в Норвегии картинку классных, атмосферных сфер. И сказала, что хочет внедрить эту смелую идею. На тот момент не было таких проектов, не существовало даже чертежей. Мало придумать концепцию, надо еще ее реализовать, найти людей, которые способны ее воплотить. Непростой был поиск поставщиков-производителей сфер и внутреннего блока. Не было ни одной компании, которая могла бы изготовить такой глэмпинг, так как на тот момент не было ни чертежей, ни разработанных технологий.

Так было озвучено большое количество решений, многочасовым обсуждением и расчетом вплоть до каждого сантиметра мы пришли к общему знаменателю. Это совместный проект с профессиональным архитектором Ильей Клим. Он разрабатывал чертежи глэмпингов как основу: это сфера и внутренний блок, который мы планировали использовать максимально функционально.

- Расскажите про создание сфер и внутренней обстановки более подробно. Я общалась с Ксенией Радченко и знаю, что вам в альянсе с ними и архитектором удалось внедрить много уникальных идей.

- Так как у нас было очень сильно ограничено пространство, приходилось высчитывать внутренний блок до сантиметра. Какого размера должна быть раковина, душ, чтобы было удобно, комфортно и позволяло экономить место. Блок мы разработали максимально функционально, эргономично, и при этом уютно. Он состоит из четырех сторон. С одной стороны, это зона мини гардеробной. С другой - кровать. С третьей-мини кухня. И четвертая сторона — это вход в санузел. Мы также решили использовать верх блока и разместили там двуспальную кровать.

Внутренний блок, наше ноу-хау, который мы придумывали и прорабатывали очень детально, оказался настолько удачным, что многие потом стали копировать его. Также мы не хотели замыкать цикличность сферы какими-то перегородками, важно было оставить возможность свободного передвижения во всех направлениях, сохранить внутри эту идею.

Сама сфера — это полукупол, который внутри обит тканью. Плюс большие панорамные окна, на которые нужно было повесить шторы. Перед нами встал вопрос - каким образом прикрепить карниз к ткани? Светильники тоже невозможно подвесить к тканевой основе сферы. Но каким-то образом надо было осветить эту зону. Использовали встроенное в блок, настенное и напольное освещение, которое также позволило варьировать свет в зависимости от необходимости.

У нас было много вариантов. И все-таки мы остановились на экотеме, единении с природой. Надо было по-максимуму оставить тему слияния с природой, чтобы гостям было очень комфортно, находясь внутри, любоваться природой - чтобы не было противоречий между интерьером и экстерьером вокруг. Также мы продумали все технические моменты - камин, отопление, кондиционер, так как глэмпинг рассчитан на все времена года. И плюс, чтобы в холодное время было тепло и окна не запотевали, мы пустили по ним обогревающий шнур. Это тоже ноу хау!

- Не все отельеры, особенно начинающие, могут позволить себе опытного профессионала. Какие вы можете дать советы - как можно сделать интересный интерьер?

- Цветом в первую очередь. Цвет краски на стенах или текстиля позволит легко и сильно визуально изменить картинку. Мы в первую очередь воспринимаем глазами именно цвет.

Важно понимать целевую аудиторию отеля, его предназначение и расположение. Например, отель находится в аэропорту. И люди приезжают туда отдохнуть на сутки или на 3-4 часа. И совсем другое - отель на природе, где гости релаксируют и отвлекаются от шума и темпа города по 3-4 дня. Или отель в центре города, когда людям нужно удобно добираться до достопримечательностей. То есть в первую очередь я выделяю функциональное назначение отеля - для кого и его расположение. И в зависимости от этого можно давать рекомендации. Например, в отелях на природе часто в отделку включают натуральные материалы, придерживаясь дизайна, способного максимально создать расслабляющую умиротворенную атмосферу, не противоречащую природе вокруг.

Рынку нужны современные специалисты!

- *Марина, интересно услышать ваше мнение - развит ли рынок специалистов интерьеров отелей и глэмпингов? И как найти своего специалиста?*

- В России ниша на стадии развития. Если уехать, особенно далеко в провинцию, там прослеживаются тенденции еще советских времен. Нужны современные специалисты, которые могут донести до заказчиков преимущества современных интерьеров. Дизайнеры должны показывать, каким образом усовершенствование интерьеров будет приносить дополнительный доход, и как это можно сделать.

Как я оцениваю развитие интерьеров отелей? В последнее время я вижу тенденции экологичности и натуральности материалов - натуральное дерево, натуральный камень, в текстиле - лен, хлопок. Популярно использование материалов вторичной переработки. Важно не забывать современные технологии. Все мы - люди активные, работающие, поэтому в отеле важен хороший Wi-Fi, технические совершенствования, кондиционирование. Сейчас можно открывать шторы пультом управления, использовать автоматическое включение света. Такие новшества создают дополнительные удобства.

Отель из соли и отель-винодельня

- *Вы часто путешествуете по миру. Какие отели произвели на вас впечатление?*

- Одно из актуальных сейчас направлений — это расширение возможностей отеля. В Милане мне очень запомнилось пространство, где днем продавали цветы, а вечером в этом же пространстве делали кафе: выставляли столики, и люди сидели между живых цветов. Такие же фишки можно использовать и в отелях, чтобы получать эстетическое удовольствие. В отеле также можно создать пространство по продаже цветов, и вечером ставить столики, превращая в кафе.

Наличие в отеле современного просторного конференц зала привлекают и бизнес истории, и семейные праздники. Я считаю, что отели винодельни в ЮАР максимально использовали свои возможности. Я была в отеле, который существовал давно, с 18 века, основанный французскими переселенцами. У них на территории есть винодельня, а вокруг поля с виноградниками. Они пригласили архитектурную компанию, которая разработала очень красивый, стильный дегустационный зал, магазин. Гости могут погулять по полям с виноградниками, окруженных горами, переночевать, выпить вина, купить его с собой. Это приносит владельцу хорошую прибыль. Плюс ко всему они поставили на своей территории церковь, куда приглашают священника, проводящего свадьбы, Венчание. Церковь стоит в очень живописном месте, в окружении воды — отражение архитектуры в воде днем, и с

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

Фокус – Москва и столичный регион

ночной подсветкой создает вау эффект. А форма кровли архитектуры церкви повторяет очертания гор вокруг.

Расскажу еще про один необычный проект! В Боливии на высоте 3600 метров находится одно из самых больших соляных озер – УЮНИ. Они брали соль из этого солончака, а это самый дешевый материал, вырезали ее блоками чуть больше чем кирпичи, и сформировали стены. То есть все стены в отеле из соли, даже мебель – кровати, стулья, столы. Если прикоснуться языком, то все соленое. Соль белая, на этом фоне положили на мебель яркий текстиль характерных для Латинской Америки цветов. И получилась дополнительная игра цвета на контрасте – очень красиво и эффектно. Проект получился ярким, необычным, запоминающимся, а для владельцев недорого. Это меня очень удивило и впечатлило! Я знаю в Финляндии отели из льда. Также есть отели, стоящие на сваях над водой. Есть отели на дереве – люди качаются там на гамаках, живут среди птиц и шелеста листьев.

У меня есть антикварный журнал 1912 года – «Природа и люди», и там мне попала заметка про подводный отель. Меня удивило, что больше ста лет назад технические возможности уже позволяли организовать такое пространство. Люди, находясь в отеле, могли любоваться подводным миром.

Мы построили под Кировом Дом улитку

- Над какими необычными проектами вы работали в России?

- Недавно мы оформили глэмпинг и Дом Улитку для Усадьбы «Соколко», которая находится под Кировом, недалеко от Казани. Это очень интересный проект. Архитекторы разработали проект Дома-Улитка. У них был костяк, но нужно было проработать решения внутреннего наполнения – светильники, сантехника, подводы воды, электрика, плитка. Сложно было сформировать форму самого пространства. Но мы проработали и технические, и визуальные моменты. Это дом на семью, который своей необычной формой сразу привлекает внимание. Находится он в лесу, на Сокольей Горе и видом на реку Вятка, имеет большие панорамные окна. Нужно было создать такую историю, чтобы дизайн в отеле не контрастировал с природой.

Мы взяли нейтральный интерьер с контрастными акцентами и дополнили интересными светильниками, предметами декора, поддерживающие стиль и форму. Установили интересную раковину из бетона повторяющую форму улитки. Внутренним потолком повторили изгибы внешней формы кровли, чтобы продолжить динамику пространства. За счет больших панорамных окон создаётся впечатление, что ты живешь в лесу. Очень важно функционально продумать интерьер – все должно быть удобно и эргономично. Плюс там потолок разных высот, что важно было учитывать при расстановке мебели и сантехники, чтобы человек не бился головой.

Также Михаил, владелец Усадьбы Соколка, увидев мой предыдущий проект глэмпингов в Ветрено, обратился ко мне с просьбой помочь в постройке глэмпингов на территории его гостиничного комплекса, что мы и воплощали. В Ветрено очень красивые закаты и рассветы, которыми особенно долго можно любоваться в период белых ночей. И там мы создали игру отражений. Что такое окна в глэмпинге? Они состоят из треугольников, которые находятся под углом друг к другу. Декоративную панель с подсветкой у изголовья кровати установили волнообразной формы.

При вечернем включении освещение отражается в окнах с небольшим преломлением, создавая игру света. Получилось очень интересно – отражение света в виде волн. Что связывает волны снаружи на Рыбинском море и внутри глэмпинга в виде световых отражений.

Нестандартная задача всегда дает хороший результат.

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

Фокус – Москва и столичный регион

- Марина, вам самой интересно постоянно пробовать что-то новое. Какие проекты вам интересны в будущем?

- Хочется продолжать работать с необычными архитектурными формами. Потому что всегда интересно работать с нестандартной задачей, и это дает хороший результат. И также важно, из чего дом состоит – чем необычнее материал, тем интереснее с ним работать.

- Как вы считаете, что интересно гостям?

- Первые эмоции, которые создаются у человека, это эмоции настроения. Когда он впервые вошел в номер, его сразу же что-то должно впечатлить. Это опять же зависит от целевого назначения отеля. Ведь и категории посетителей разные. Кому-то надо 5*, кому-то 3*. Важно расположение отеля в зависимости от целей поездки. Людей будет впечатлять то, что они ожидают увидеть в зависимости от целей своей поездки и остановки в этом отеле.

Марина Сипатова, редактор журналистского агентства СС20.

<https://hotelier.pro/interviews/item/dizayner-otelnykh-intererov-marina-zubkova-mne-blizki-unikalnye-proekty-oteli-iz-soli-oteli-vinodelni-glempingi-doma-ulitki-/>