

# ООО «СТРОИМ ОТЕЛЬ»



## Новости гостинично-туристского рынка

Дайджест сообщений СМИ № 0603-0701-2021

С 22 июня по 09 июля 2021 года

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

Ростуризм советует гостиницам следить за качеством сервиса

Новая версия закона «О туризме» будет готова осенью

Ростуризм запустил программу льготных кредитов на строительство отелей

Подготовлены серьезные изменения в миграционное законодательство

В Подмосковье за 5 лет классифицировали более 650 гостиниц

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

#### ***Реанимация туризма.***

Открытие границ обостряет конкуренцию на гостиничном рынке России

Вице-губернатор Краснодарского края Александр Руппель: мы должны обеспечить соблюдение санитарных требований в наших отелях

Cosmos Hotel Group прекращает работу с брендом Park Inn

Новые ограничения. Россияне перестали бронировать отдых в Сочи

### **3. Юридический практикум и происшествия, связанные с безопасностью гостиниц**

Калининград: Власти региона подсчитали убытки от «серого» гостиничного бизнеса

В центре Санкт-Петербурга горел отель

### **4. Новости зарубежного гостинично-туристского рынка**

Не только пляж и all inclusive – турецкие отели выходят из шаблона

### **5. Интересное и полезное для отельера**

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**

### **Ростуризм советует гостиницам следить за качеством сервиса**

На совещании с представителями региональных властей Зарина Догузова сообщила, что Ростуризм будет готовить дополнительные проверки отелей в случае наличия жалоб на уровень сервиса: «Я прошу вас напомнить бизнесу, что классификация – это не чек-лист, которому нужно соответствовать только в момент, когда отель получает звезды. Это перечень стандартов, которым гостиница должна соответствовать каждый день. Я прошу вас, коллеги, реагировать на каждую жалобу. Мы будем направлять их в аккредитующие организации с просьбой инициировать дополнительные проверки отелей. Мы будем действовать жестко – вплоть до аннуляции свидетельства о классификации за несоответствие требованиям».

Зарина Догузова напомнила, что для отелей с номерным фондом более 15 номеров действует обязательная классификация. Ряд требований действуют в зависимости от категории гостиницы, но ряду критериев должны соответствовать любые средства размещения. Ведомство фиксирует единичные случаи недобросовестного поведения отельеров, в целом большинство участников рынка ведут себя добросовестно. Ростуризм совместно с ФАС и Роспотребнадзором контролируют ситуацию и занимаются мониторингом рынка.



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО  
ПО ТУРИЗМУ  
(РОСТУРИЗМ)  
РУКОВОДИТЕЛЬ

Пресненская наб., д.10, стр.2,  
г. Москва, 125039  
Тел.: (495) 870-40-05  
ОКПО 00083724, ОГРН 1057746091369  
ИНН/КПП 7708550300/770301001  
e-mail: rt@tourism.gov.ru

18 ИЮН 2021 №

983-1/3

Классифицированным  
средствам размещения

Аккредитованным  
организациям

(по списку)

Уважаемые коллеги!

Федеральное агентство по туризму обращается к классифицированным средствам размещения с просьбой учесть в своей работе действующие обязательства и требования с целью обеспечения качественных гостиничных услуг на всей территории страны.

#### **Соответствие требованиям по классификации гостиниц**

Федеральное агентство по туризму за последнее время получило целый ряд жалоб о несоответствии гостиниц или предоставляемых в них гостиничных услуг требованиям к категории, указанной в свидетельстве о присвоенной категории.

В то же время с 1 января 2021 года в Российской Федерации действует обязательная классификация гостиниц, таким образом все гостиницы от 15 номеров и больше должны быть классифицированы. Данное требование не применяется в отношении малых отелей с номерным фондом 15 и менее гостиничных номеров до 1 января 2022 года.

Обращаем Ваше внимание, что согласно требованиям, отель должен соответствовать критериям не только в момент прохождения классификации, *Дайджест ООО «Строим Отель»: актуальные новости для профессионалов. Фокус – Москва и столичный регион*

но и каждый день в течение срока действия свидетельства о классификации, чтобы все гости гостиницы получали сервис и услуги, которые соответствуют заявленной категории отеля.

Хотелось бы отметить, что помимо специальных критериев в соответствии с утвержденной «звездностью» отеля, существуют и обязательные для всех требования, такие как круглосуточная работа службы приема и размещения, наличие питьевой воды, ежедневная уборка номера, частота смены постельного белья и полотенец, выполнение которых регламентировано для гостиниц любой категории.

#### **Соответствие ценовых стратегий предлагаемым услугам**

Федеральное агентство по туризму поддерживает принципы рыночной конкуренции в гостинично-туристической сфере, в том числе в части применения стратегии ценообразования с зависимостью цены от спроса. Однако такое повышение цены должно происходить одновременно с адаптацией качества услуг и сервиса.

С учетом обращений граждан хотели бы подчеркнуть, что, если гостиница предлагает в высокий сезон последние номера по цене выше стоимости этого же номера в низкий сезон – что есть рынок или динамическое ценообразование – это означает, что уровень услуг «автоматически» должен быть адаптирован, улучшены сервисы, предоставляемые Вашим предприятием, например, иная частота уборки номера или смены постельного белья, более расширенный формат завтрака, повышенный уровень внимания к пожеланиям гостей.

Такая отраслевая практика, которой должны следовать классифицированные средства размещения, позволяет формировать конкурентную отрасль гостеприимства в нашей стране, чтобы гости с удовольствием возвращались к Вам вновь.

В связи с вышеизложенным Федеральное агентство по туризму напоминает, что в соответствии со статьей 5 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской

Федерации» предоставление гостиничных услуг без свидетельства о присвоении гостинице определенной категории запрещается и влечет за собой административную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При Ростуризме действует комиссия по апелляциям, которая рассматривает жалобы на спорные вопросы несоответствия гостиницы присвоенной категории. Комиссия может обязать аккредитованную организацию провести внеплановую проверку соответствия гостиницы требованиям, по результатам которой действие свидетельства о классификации гостиницы может быть приостановлено и в случае неустранения выявленных несоответствий, прекращено.

Мы видим в каждом из Вас ответственных, профессиональных партнеров, поэтому просим внимательно и ответственно относиться к процессу классификации объектов размещения, понимая важность и долгосрочность этих взаимоотношений в интересах туристов.

**Важность соблюдения мер безопасности и профилактики COVID-19**

Важно, чтобы все игроки отрасли проявили высокую исполнительность и ответственность в соблюдении действующих норм Роспотребнадзора и региональных властей, предъявляемых к гостиничным предприятиям, вашим сотрудникам, и туристам. Наша общая главная задача, чтобы Гости смогли безопасно отдохнуть, а отельный бизнес продолжил работать. Для этого необходимо соблюдение всех мер безопасности в связи с текущей ситуацией по распространению коронавирусной инфекции (COVID-19).

Рассчитываем на Ваш профессионализм и понимание важности совместной работы для развития внутреннего туризма, и самое главное – комфортного отдыха наших туристов.



З.В. Догузова

Основные положения, высказанные в адрес гостиниц, повторяются и в письме, направленном руководителем Ростуризма в адрес аккредитованных организаций по классификации гостиниц. Приводится факсимильный текст.

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



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО  
ПО ТУРИЗМУ  
(РОСТУРИЗМ)  
РУКОВОДИТЕЛЬ**

Пресненская наб., д.10, стр.2,  
г. Москва, 125039  
Тел.: (495) 870-40-05  
ОКПО 00083724, ОГРН 1057746091369  
ИНН/КПП 7708550300/770301001  
e-mail: [rt@tourism.gov.ru](mailto:rt@tourism.gov.ru)

18 ИЮН 2021 № 9707/37  
на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Аккредитованным  
организациям

(по списку)

Уважаемые коллеги!

Аккредитованные организации играют важную роль в том, какое качество гостиничного предложения получают наши туристы. Именно от вашего профессионального подхода к работе и ответственного соблюдения порядка классификации объектов зависит, во многом, будет ли соответствовать отель заявленному уровню «звездности», какое качество и набор гостиничных услуг получают путешественники, а также развитие отрасли в целом.

Федеральное агентство по туризму за последнее время получило целый ряд жалоб о несоответствии гостиниц или предоставляемых в них гостиничных услуг требованиям к категории, указанной в свидетельстве о классификации, а также на недобросовестные практики аккредитованных организаций, связанные с выдачей свидетельства о присвоенной категории гостиницам с нарушением порядка классификации.

Обращаем Ваше внимание, что согласно требованиям, отель должен соответствовать критериям не только в момент прохождения классификации, но и каждый день в течение срока действия свидетельства о классификации,

чтобы все Гости гостиницы получали сервис и услуги, которые соответствуют заявленному уровню отеля.

В связи с вышеизложенным Федеральное агентство по туризму напоминает о необходимости строгого соблюдения аккредитованными организациями порядка классификации объектов размещения, согласно Положению о классификации гостиниц. Также призываем воздерживаться от недобросовестных практик по присвоению гостинице определенной категории и выдаче по результатам классификации свидетельства без выездной экспертной оценки гостиницы, в том числе без необходимых проверок номерного фонда, персонала и предоставляемых гостиничных услуг на их соответствие требованиям.

В соответствии с подпунктом «г» пункта 22 постановления Правительства РФ от 3 декабря 2020 г. № 2000 «Об утверждении Правил аккредитации организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, классификацию горнолыжных трасс, классификацию пляжей», Ростуризм может прекратить действие аттестата аккредитации при осуществлении аккредитованной организацией классификации объектов с нарушением более двух раз.

Мы видим в каждом из Вас ответственных, профессиональных партнеров, поэтому просим внимательно и серьезно относиться к процессу классификации объектов размещения, понимая важность и долгосрочность этих взаимоотношений в интересах туристов.

Рассчитываем на Ваш профессионализм и понимание важности совместной работы для развития внутреннего туризма, и самое главное – комфортного отдыха наших туристов.



З.В. Догузова

### **Новая версия закона «О туризме» будет готова осенью**

Федеральное агентство по туризму попросило турбизнес подключиться к разработке нового федерального закона о туризме взамен устаревшего 132 ФЗ. Планируется, что первая версия обновленного документа будет представлена на осенней сессии Госдумы. Об этом Profi.Travel 2 июля рассказала руководитель

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

комитета по туристской инфраструктуре «Деловой России», инвестиционный директор по гостиничному бизнесу ПФГ «Сафмар» Татьяна Веллер.

По ее словам, Ростуризм создал рабочую группу, состоящую из 60 профессионалов туризма. В нее входят представители всех типов средств размещения, туроператоров, профильные организации, такие как РСТ, Федерация рестораторов и отельеров, транспортные компании и другие участники туристического рынка.

«Приятно, что в последние полтора года идет открытый диалог власти с нами, и к мнению бизнеса прислушиваются. Сейчас агентство по туризму представило нам свое видение и подход к доработке закона, а у нас есть возможность его дополнить и скорректировать. Главная цель — чтобы он более полно отражал нынешнюю ситуацию на туристическом рынке. Мое мнение — закон закон должен помочь создать фундамент для дальнейшего развития отрасли, и стимулировать его», — считает Веллер.

По мнению эксперта, главные камни преткновения для роста отрасли туризма сейчас — налоговая и фискальная системы, которые не помогают стимулировать развитие масштабных проектов.

«Большинству инвесторов не интересны проекты с окупаемостью более 5-7 лет. А в сфере туристической инфраструктуры сегодня эти сроки для любого крупного проекта уходят далеко за 20 лет, в отдаленных регионах — и вовсе в бесконечность. Чтобы это исправить, нужно кардинально менять подход к налогообложению и поддержке инвесторов государством. Если законодательство не будет способствовать прибыльности инвестпроектов, ничего не выйдет. Реализация нацпроекта — приоритетная задача на ближайшие 10 лет -возможна только с активным участием частного капитала. Одними государственными деньгами мы не вытянем те цели, которые перед собой поставили», — подчеркнула собеседник Profi.Travel. Вице-президент федерации рестораторов и отельеров Вадим Прасов согласился с коллегой. И добавил: чтобы увеличить поток инвестиций в туризм, нужны действительно выгодные условия. В некоторых странах бесплатно предоставляют землю и подводят коммуникации, делают нулевую ставку налога на имущество и землю, вводят льготы по налогам на прибыль и на оплату труда, или даже возмещают часть затрат на строительство. Если у нас введут подобные меры, это ощутимо увеличит число инвесторов.

Субсидирование процентной ставки, которое у нас запланировано — тоже важный инструмент. Ранее возможности инвесторов привлечь кредитные ресурсы проигрывали другим странам: в России кредиты выдавались под 12-16% на 5 лет, а в Европе — под 3-4% и до 15 лет, а исламские банки и вовсе беспроцентно. Сейчас ситуация меняется. «Инвестор должен понимать экономику процесса и быть уверенным, что его деньги будут максимально эффективно работать. Но в нашей стране также необходимо, чтобы он чувствовал себя защищенным — не опасался рейдерских захватов, а все проверки были регламентированы.

При этом меры поддержки должны быть точечными: есть города, где туризм и так развит, как например Москва или Санкт-Петербург, где не надо стимулировать инвесторов. А есть перспективные, активно развивающиеся с точки зрения туризма регионы, где растёт количество рейсов, активностей, достопримечательностей. Знаете, проще асфальтировать уже проложенную тропинку, чем где-то положить асфальт с нуля. Таким образом, развитие турпотока само по себе будет привлекать инвесторов», — считает Прасов.

[https://profi.travel/news/51412/details?utm\\_source=profi\\_travel&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=dailynewsletter\\_16536\\_020721](https://profi.travel/news/51412/details?utm_source=profi_travel&utm_medium=email&utm_campaign=dailynewsletter_16536_020721)

## **Ростуризм запустил программу льготных кредитов на строительство отелей**

Федеральное агентство по туризму впервые запустило программу льготного кредитования инвесторов на строительство отелей. Критерии отбора проектов и рамки кредитов уже утверждены, сообщила глава Ростуризма Зарина Догузова 9 июля.

Инвесторы могут рассчитывать на сумму от 100 млн до 70 млрд рублей, при этом проект должен быть в высокой степени проработки — получены документы на землю, разработан бизнес-план, а также пройден кредитный комитет в банке.

«С сегодняшнего дня мы начинаем прием заявок от банков, которые планируют участие в программе льготного кредитования. Далее эти банки представят в Ростуризм инвестиционные проекты. (...) Окончательное решение по предоставлению льготных кредитов будет приниматься Ростуризмом совместно с Правительственной комиссией по туризму», — пояснила Догузова.

Напомним, займы будут предоставляться сроком на 15 лет под 3-5% годовых. На эти деньги можно как построить новый отель или санаторий, так и реконструировать старый. Распространяется программа и на многофункциональные комплексы, в составе которых есть номерной фонд. Условие — будущий объект должен быть не менее «трех звезд» и площадью не менее пяти тысяч квадратных метров или с номерным фондом от 120 номеров.

На программу до 2024 г. выделено почти 19 млрд рублей, по расчетам Ростуризма, объем выдачи кредитов за этот период составит 200 млрд рублей. На эти средства будет начато строительство более 20 тыс. номеров.

Программа должна решить насущную проблему инвесторов, которым невыгодно строить объекты размещения из-за дорогих кредитов и низкой рентабельности. «Сегодня внутри страны туристам не хватает качественных современных отелей круглогодичного формата. И механизм льготного кредитования — как раз одна из ключевых мер для того, чтобы туристическая инфраструктура активнее развивалась там, где мы видим ее дефицит — в первую очередь это конечно же курортные территории. Чем больше будет качественных отелей, тем выше будет конкуренция — а это напрямую влияет на соотношение цены и качества отдыха», — пояснила руководитель Ростуризма.

[https://profi.travel/news/51515/details?utm\\_source=profi\\_travel&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=dailynewsletter\\_16633\\_090721](https://profi.travel/news/51515/details?utm_source=profi_travel&utm_medium=email&utm_campaign=dailynewsletter_16633_090721)

## **Подготовлены серьезные изменения в миграционное законодательство**

На Федеральном портале проектов нормативных правовых актов, МВД России размещен проект федерального закона «Об условиях въезда (выезда) и пребывания (проживания) в Российской Федерации иностранных граждан и лиц без гражданства».

Проект федерального закона направлен на повышение качества нормативного правового регулирования в сфере миграции, создание понятных для исполнения физическими и юридическими лицами механизмов взаимодействия с государственными органами, а также широкое внедрение современных информационных технологий в процедуры осуществления государственных функций и предоставления государственных услуг в сфере миграции.

Документ рассматривает общественные отношения, складывающиеся по поводу получения (утраты) иностранными гражданами права на въезд и нахождение на территории Российской Федерации, связанные с этим обязанности иностранных граждан, граждан Российской Федерации и организаций. Отражены обстоятельства,

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

*Фокус – Москва и столичный регион*



исключающие нахождение иностранных граждан на территории Российской Федерации, а также условия, имеющие значение для допуска иностранных граждан к участию в трудовых, гражданско-правовых, образовательных и иных отраслевых правоотношениях.

Проектом федерального закона предусматривается установление:

- порядка въезда в Российскую Федерацию и выезда из Российской Федерации иностранных граждан;
- миграционных режимов в Российской Федерации;
- порядка миграционного учета иностранных граждан;
- мер регулирования доступа иностранных граждан к трудовой деятельности;
- механизмов административного надзора за законностью пребывания (проживания) в Российской Федерации иностранных граждан;
- мер административного воздействия, применяемых к иностранным гражданам.

Вместе с тем в проекте федерального закона предлагается ряд принципиально новых подходов, в частности:

1. В период разрешенного срока пребывания иностранным гражданам предоставляется возможность смены цели пребывания без выезда за пределы Российской Федерации.

2. Предусматривается введение реестра недобросовестных приглашающих лиц.

3. Устанавливаются три миграционных режима пребывания (проживания) в Российской Федерации, в рамках которых иностранные граждане смогут законно находиться на территории Российской Федерации:

режим краткосрочного пребывания (не более девяноста дней суммарно в течение календарного года);

режим долгосрочного пребывания (свыше девяноста дней суммарно в течение календарного года без получения разрешения на постоянное проживание);

постоянное проживание (бессрочно).

От разрешения на временное проживание в Российской Федерации предлагается отказаться.

4. Вместо функции федерального государственного контроля (надзора) в сфере миграции для обозначения комплекса мер, осуществляемых органами внутренних дел Российской Федерации в целях обеспечения соблюдения иностранными гражданами, физическими, юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями законодательства в сфере миграции, законопроектом вводится понятие «административный надзор за законностью пребывания (проживания) в Российской Федерации иностранных граждан».

5. В целях обеспечения безусловного исполнения иностранными гражданами назначенных им мер административного принуждения, предупреждения совершения данными лицами новых правонарушений предлагается ввести новый правоохранительный режим «контролируемое пребывание».

6. Также планируется закрепить требование о подписании иностранными гражданами соглашения о лояльности, представляющее собой официальное информированное согласие с тем, что условия, на которых разрешается въезд в Российскую Федерацию, предполагают соблюдение Конституции Российской Федерации и законодательства, воздержание от действий, причиняющих ущерб Российской Федерации и ее гражданам, и что нарушение соответствующих запретов

может повлечь отказ в предоставлении права на въезд или утрату права на въезд и нахождение на территории Российской Федерации.

7. В целях упорядочения понятийно-категориального аппарата в проекте федерального закона вместо двух самостоятельных понятий «административное выдворение» и «депортация» вводится обобщающее понятие «высылка» – как система мер государственного принудительного воздействия, заключающихся в удалении за пределы Российской Федерации иностранного гражданина.

8. С целью устранения дублирующих оснований для применения различных мер принуждения проектом федерального закона не предусмотрен институт «решения о неразрешении въезда». Таким образом, проектом федерального закона исключена необходимость вынесения решения о какой-либо мере принуждения на основании ранее принятого решения о применении иной меры принуждения.

9. Решение о нежелательности пребывания (проживания) предполагается сохранить только в отношении находящихся за пределами территории Российской Федерации иностранных граждан, въезд в Российскую Федерацию которых создает или может создать угрозу конституционно значимым ценностям.

10. Закрепляется дифференцированный подход при принятии решения о применении мер принуждения, связанных с ограничением въезда в Российскую Федерацию, учитывающий личность иностранного гражданина и обстоятельства совершения правонарушения.

Издание представляемого нормативного правового акта влечет за собой необходимость признания утратившими силу федеральных законов от 25 июля 2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» и от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», а также внесения изменений и дополнений в ранее изданные нормативные правовые акты.

*Для отельеров особенно будет интересной редакция Главы 14.*

"Постановка на учет (снятие с учета) иностранных граждан по месту пребывания".

В новом законе планируется установить: сроки постановки на учет по месту пребывания и основания для постановки; перечень документов, представляемые для постановки иностранного гражданина на учет по месту пребывания; обязанности принимающего лица по постановке иностранного гражданина на учет по месту пребывания; основания снятия иностранных граждан с учета.

Также в главе 14 рассказывается о порядке предоставления уведомления о прибытии иностранного гражданина в место пребывания непосредственно иностранным гражданином и его убытии.

Проект федерального закона «Об условиях въезда (выезда) и пребывания (проживания) в Российской Федерации иностранных граждан и лиц без гражданства» посмотреть и скачать по ссылке:

<https://regulation.gov.ru/Files/GetFile?fileid=eco25bc8-de2e-4fc7-87a4-27boeb12611f>

А пока проблема миграционного учета в местах размещения обсуждается не один год, но не сдвинулась с мертвой точки. По-прежнему она остается и санкции за малейшее нарушение порядка миграционного учета для отельеров составляют несколько сотен тысяч рублей, что подтверждено протоколом недавнего заседания одной из групп по «Трансформация делового климата» (ТДК) при Минэкономразвитии России, где была вновь отмечена проблема передачи сведений о постояльцах отелей в территориальные органы по вопросам миграции МВД России.

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

Именно на этом заседании было предложено вернуться к опыту использования Портала госуслуг. Только теперь уже с помощью создания классифицированными отелями специальных профилей на этом ресурсе. Предполагается, что в аккаунт гостиницы можно будет заносить данные о клиентах, а софт отеля несложно будет состыковать с софтом портала госуслуг.

#### *Но есть нюанс*

Действительно, эта опция действует с 2017 года, но с определенными техническими ограничениями. Ограничения связанные с проблемами обработки порталом госуслуг пакетных данных. Если проще - не работает (дает сбой) пакетная загрузка данных, которая кстати предусмотрена "Инструкцией по формированию сотрудниками гостиниц данных о постановке иностранных граждан на миграционный учет по месту пребывания, о снятии иностранных граждан с учета по месту пребывания и о регистрации граждан Российской Федерации по месту пребывания", утвержденной приказом МВД России от 9 июля 2018 г. № 435

Под страхом этих санкций отельеры иногда (в регионах особенно) отказываются вообще от размещения иностранных туристов. В то время как в мире активно обсуждается внедрение биометрического идентификатора, у нас в некоторых местах по-прежнему пользуются "дедовским" способом копируя все страницы документа, удостоверяющего личность на бумажный носитель для последующей передачи в органы полиции?!

#### *Где выход?*

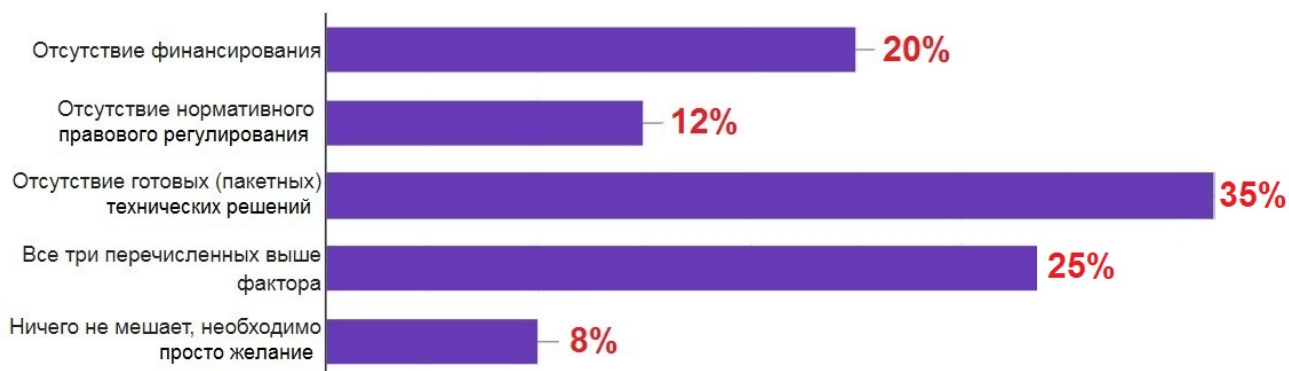
По мнению экспертов Ассоциации "Безопасность туризма", нужно думать о внедрении специальных технологий, которые мгновенно осуществляют регистрационный и миграционный учет, не затрачивая колоссальное количество средств, времени и не создавая неудобств, как принимающей стороне, так и путешественникам. Один из вариантов - применение биометрических технологий распознавания для процедуры регистрации, что подтверждают и представители гостиничного бизнеса.

По мнению некоторых отельеров, если оборудовать гостиницы устройством для считывания информации из паспорта аналогично тому, что применяется сотрудниками при пограничном контроле, и соединить эту технику с АСУ, используемой в отеле, то любой гость ставился бы на учет автоматически.

Это сэкономило бы время и ресурсы отеля на заведение и обработку данных по вводу их в систему, а также упростило бы процедуру заселения. Данные технологии также позволяют существенно повысить уровень качества сервиса и безопасности отеля и его постояльцев.

"На наш взгляд, сейчас на рынке нет готовых качественных и отлаженных решений с такими технологиями. Мы будем планировать использование биометрии для определения индивидуальных предпочтений гостей, маркетингового анализа и предоставления услуг. Разумеется, с условием выполнения всех требований российского и международного законодательства по обработке и защите биометрических персональных данных", - прокомментировали представители курорта Mriya Resort & SPA Денис Оноприйчук, руководитель службы безопасности и Александр Новиков, инженер по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям.

Что же мешает внедрить практику применения биометрии? Какие факторы влияют на темпы ее внедрения? Редакция журнала "Безопасность индустрии туризма" ранее провела опрос на эту тему.



[https://www.tourismsafety.ru/news\\_one\\_5494.html](https://www.tourismsafety.ru/news_one_5494.html)

<https://мвд.рф/news/item/24960514/>

### **В Подмосковье за 5 лет классифицировали более 650 гостиниц**

Более 650 гостиниц, работающих в Подмосковье, получили классификацию с 2016 года. Об этом сообщает пресс-служба регионального Комитета по туризму.

Процедура классификации гостиниц призвана упорядочить ведение этого бизнеса, а также обеспечить надлежащий уровень сервиса. Согласно постановлению правительства России «Об утверждении Положения о классификации гостиниц», с 2019 года данная процедура стала обязательной. Всего на данный момент в Подмосковье классифицировано 658 гостиниц.

Гостиницы классифицируются по системе: «пять звёзд», «четыре звезды», «три звезды», «две звезды», «одна звезда», «без звёзд». К отелям, у которых отсутствует категория «звёздности», предъявляются минимальные требования. В Московской области к категории «пять звёзд» относятся пятнадцать гостиниц, «четыре звезды» – сто три, «три звезды» – сто восемьдесят семь.

Сейчас процедура классификации необходима гостиницам с фондом более пятнадцати номеров, с 1 января следующего года она будет обязательной для всех.

[https://vmo24.ru/news/v\\_podmoskove\\_za\\_5 лет\\_klassificirovali\\_bolee\\_650\\_gostinic?utm\\_source=yxnews&utm\\_medium=desktop](https://vmo24.ru/news/v_podmoskove_za_5 лет_klassificirovali_bolee_650_gostinic?utm_source=yxnews&utm_medium=desktop)

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

### **Реанимация туризма.**

#### **Открытие границ обостряет конкуренцию на гостиничном рынке России**

Закрытые границы и программа кэшбека для путешествий внутри страны стали основными причинами недавнего почти ажиотажного спроса на отечественные отели. Однако, на смену близкой к стопроцентной загрузке в сегменте курортных и загородных гостиниц, приходит все более частая отмена броней.

Одно только открытие Турции по данным Travelata.ru сократило долю российских курортов в структуре бронирований почти в 5 раз. Данных о том, как повлияет на отечественные гостиницы, открытие еще 8 популярных стран, включая Болгарию, пока нет. Однако, эксперты прогнозируют заметное снижение заполняемости. В то же время у туристов все еще есть опасения в отношении зарубежных поездок из-за рисков, связанных с вирусом. Несмотря на то, что частота заболевания ковидом туристов за границей по данным опроса Интерфакс составляет менее 1%, глубина зарубежных броней среди россиян пока крайне небольшая – от нескольких дней до бронирований день-в-день.

В любом случае отечественные отельеры вновь сталкиваются с необходимостью борьбы за клиента в условиях жесткой конкуренции. Причем основным негативным фактором во многих случаях становятся не высокие цены, а высокие цены при невысоком качестве сервиса. Как исправить ситуацию?

<https://mail.yandex.ru/?uid=154535135#message/176484810397646049>

#### **Cosmos Hotel Group прекращает работу с брендом Park Inn**

Компания Cosmos Hotel Group (CHG), входящая в холдинг АФК «Система» объявила о ребрендинге своей гостиничной сети, в рамках которого семь отелей городского формата, ранее работавших под брендом Park Inn, начнут работать под брендом Cosmos Hotels. Решение вступило в силу с 1 июля 2021 года и коснулось отелей в Астрахани, Волгограде, Ижевске, Казани, Сочи, Новосибирске, Ярославле.

Эти объекты находятся в собственности CHG с 2016 года, когда АФК «Система» приобрела их у «Региональной гостиничной сети». Их суммарный номерной фонд составляет 1063 номеров. «Для нас это не просто история про смену названия, это история про наши амбиции и переосмысление бизнеса. Сложно добиваться поставленных целей, когда половина твоих активов носят другое имя. Странно говорить о развитии, когда люди, приходя к тебе, ассоциируют тебя с другим брендом. И это не импульсивное решение, здесь сыграла роль целая совокупность факторов. Один из которых — новая команда профессионалов, лучших специалистов в своей области», — заявил президент Cosmos Hotel Group Александр Швейн. Он также добавил, что компания уже запустила новый сайт бронирования. На очереди — мобильное приложение и собственная программа лояльности. «По сути это маркетплейс со всеми нужными для клиента услугами», — добавил Александр Швейн.

Cosmos Hotel Group также активно развивает туристическую инфраструктуру в регионах России. В частности, в марте 2021 года компания анонсировала запуск проекта «Каракольские озера» на Алтае.

[https://profi.travel/news/51397/details?utm\\_source=profi\\_travel&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=dailynewsletter\\_16536\\_020721](https://profi.travel/news/51397/details?utm_source=profi_travel&utm_medium=email&utm_campaign=dailynewsletter_16536_020721)

## **Вице-губернатор Краснодарского края Александр Руппель: мы должны обеспечить соблюдение санитарных требований в наших отелях**

Вице-губернатор Краснодарского края Александр Руппель провел совещание, посвященное реализации новых требований заселения в отели и гостиницы. С 1 июля всем заселяющимся необходимо предоставить отрицательный ПЦР-тест или сертификат о вакцинации от коронавируса.

Также подойдет медицинская справка о том, что человек перенес коронавирус в последние полгода.

На совещании работу отельеров обсуждали в двух форматах — очном и по видеосвязи. К дистанционному обсуждению подключились более сотни представителей туротрасли.

«Во всех санаторно-курортных комплексах, в наших отелях, гостиницах мы должны обеспечить соблюдение санитарно-эпидемиологических требований. Здесь мы будем более либеральны. То есть, для заселения достаточно будет предоставить отрицательный ПЦР-тест. Сейчас нужно делать обязательно, в том числе, если вы едете в Турцию или на другие курорты», — сказал заместитель губернатора Краснодарского края Александр Руппель.

На совещании также подвели промежуточный итог сезона и говорили о планах по развитию курортного бизнеса в регионе.

Заместитель губернатора напомнил, что невыполнение правил заселения карается штрафом и даже временным закрытием гостевого заведения.

[https://kuban24.tv/item/ruppel-my-dolzheny-obespechit-soblyudenie-sanitarnyh-trebovanij-v-nashih-otelyah?utm\\_source=yxnews&utm\\_medium=desktop&utm\\_referrer=https%3A%2F%2Fyandex.ru%2Fnews%2Fsearch%3Ftext%3D](https://kuban24.tv/item/ruppel-my-dolzheny-obespechit-soblyudenie-sanitarnyh-trebovanij-v-nashih-otelyah?utm_source=yxnews&utm_medium=desktop&utm_referrer=https%3A%2F%2Fyandex.ru%2Fnews%2Fsearch%3Ftext%3D)

## **Новые ограничения. Россияне перестали бронировать отдых в Сочи**

Отельеры Красной Поляны заявили, что российские туристы перестали бронировать отдых в Сочи из-за новых ограничений, а также пожаловались на многомиллионные убытки. Об этом сообщает портал Tourdom.

Так, после принятия антиковидных мер в регионе почти остановились бронирования туров на конец лета. «Загрузка августа на 60 процентов меньше, чем ожидалось, на основании текущей статистики бронирований и отказов», — заявила директор по стратегическому развитию Красной Поляны Ольга Филипенкова.

Уточняется, что за первую неделю после введения новых правил заселения убытки курорта составили более 100 миллионов рублей — путешественники массово отменяют заявки с июля по сентябрь. Эту информацию подтвердили туроператоры.

Кроме того, владельцы гостиниц отметили, что постояльцы готовы предоставлять для въезда в отель отрицательный ПЦР-тест, но считают избыточным условие обязательной вакцинации.

По словам специалистов, для решения проблемы стоит смягчить ограничения — к примеру, разрешить объектам размещения заселять гостей при предъявлении отрицательных тестов на коронавирус после 1 августа.

1 июля на Кубани ввели ограничения на въезд для туристов, согласно которым для заселения в отель они должны предъявлять ПЦР-тест или справку о вакцинации. Как заявили в министерстве курортов и туризма региона, новые правила будут распространяться не только на гостиницы и пансионаты, но и на кемпинги.

<https://lenta.ru/news/2021/07/06/ubytky/>

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

### **3. Юридический практикум и происшествия, связанные с безопасностью гостиниц**

#### **Калининград: Власти региона подсчитали убытки от «серого» гостиничного бизнеса**

Ежегодно бюджеты разных уровней теряют около 6 млн рублей налога на землю из-за того, что владельцы частных домов в регионе незаконно открывают в них гостиницы. Об этом сообщает пресс-служба правительства Калининградской области.

Заместитель председателя правительства Ирина Сорокина отметила, что владельцы таких домов оплачивают коммунальные услуги по тарифам, начисленным для рядовых потребителей. Из-за этого в областном бюджете возникают убытки, поскольку власти вынуждены возмещать ресурсоснабжающим компаниям разницу между социальным тарифом и тарифом для бизнеса.

С начала 2021 года по итогам проверок минрегионконтроля 53 предпринимателя, которые размещают туристов в ИЖД, получили предписания об устранении нарушений до 1 августа 2021 года.

«Без свидетельства о присвоении категории предоставлять гостиничные услуги запрещено. Однако в условиях пандемии было сделано исключение для небольших гостиниц с номерным фондом 15 и менее гостиничных номеров. До 1 января 2022 года такие объекты могут работать без свидетельств», — пояснила Сорокина.

Ранее Институт социальных исследований и развития гражданских инициатив предложил федеральным властям ввести государственное регулирование цен на услуги гостиниц с 1 мая по 31 сентября в курортных регионах страны. К такому инструменту уже прибегали в 2018 году, в период Чемпионата мира по футболу — тогда были установлены лимиты. Представители гостиничного бизнеса Калининградской области убеждены, что увлекаться госрегулированием не стоит. По их словам оно может убить развитие частного отельного бизнеса, писал РБК Калининград.

[https://kaliningrad.rbc.ru/kaliningrad/08/07/2021/60e6acaf9a7947db16a49b73?utm\\_source=yxnews&utm\\_medium=desktop](https://kaliningrad.rbc.ru/kaliningrad/08/07/2021/60e6acaf9a7947db16a49b73?utm_source=yxnews&utm_medium=desktop)

#### **В центре Санкт-Петербурга горел отель**

6 июля, в центре Санкт-Петербурга по улице Садовой №62А (Адмиралтейский район) произошло возгорание в отеле «Холидей Инн». Об этом стало известно от пресс-службы регионального управления МЧС РФ.

Звонок пожарным поступил в 0:05. На месте работало 8 единиц техники и 37 огнеборцев. Постояльцев отеля эвакуировали. Пострадавших нет. Возгорание удалось ликвидировать в 0:27.

В МЧС рассказали, что площадь возгорания составила 3 метра квадратных. Горели постельные принадлежности в одном из номеров.

Справка. Гостиница «Холидей Инн» на 244 номера находится в историческом здании — Никольских рядах постройки конца XVIII века. Отель открылся летом 2018 года.

[https://welcometimes.ru/news/nochyu-v-centre-sankt-peterburga-gorel-otel?utm\\_source=yxnews&utm\\_medium=desktop&utm\\_referrer=https%3A%2F%2Fyandex.ru%2Fnews%2Fsearch%3Ftext%3D](https://welcometimes.ru/news/nochyu-v-centre-sankt-peterburga-gorel-otel?utm_source=yxnews&utm_medium=desktop&utm_referrer=https%3A%2F%2Fyandex.ru%2Fnews%2Fsearch%3Ftext%3D)

#### **4. Новости зарубежного гостинично-туристского рынка**

##### **Не только пляж и all inclusive – турецкие отели выходят из шаблона**

Топ-менеджер гостиницы рассказал, как меняются подходы к сервису

Турецкие отели уже давно не всеядные резорты, рассчитывающие на любого платежеспособного клиента. Гостиничный бизнес в стране научился диверсифицировать услуги, ориентироваться на конкретную целевую аудиторию и быть ей интересным. Показательный пример – Nirvana Cosmopolitan 5\*. CEO Nirvana Hotels господин Корхан Алшан рассказал руководителю TourDom.ru Татьяне Дмитриевой о концепте отеля и философии новой успешности в индустрии гостеприимства.

*Бэкграунд у Nirvana Cosmopolitan непростой, он создавался на базе отеля, имеющего свою историю. То есть вы делали проект не с чистого листа, что довольно рискованно.*

Да, мы с самого начала понимали: будем проводить большую реновацию и выпустим на рынок совершенно новый концепт. Мы превратили устаревший, не соответствующий современным реалиям, но хорошо структурированный отель в туристический комплекс нового поколения. Идея заключалась в том, чтобы организовать пространство иначе, чем это принято, превратить отель в локацию для жизни – общения, улучшения себя, познания мира.

Мы задумали совместить возможности для активного, городского и пляжного отдыха. Конечно, это было смело, и нам предстояла масштабная работа, но сейчас, когда отель открылся и отработал несколько месяцев, мы видим, гости оценили наши усилия.

*Вы сделали ставку на молодежь?*

Мы ориентированы на новую генерацию туристов, как правило, это молодые люди или те, кто молоды душой. Отдых в формате пляж + питание all inclusive – не предел их желаний. Клиент становится более требовательным. Многие работают во фрилансе, как говорят в России, «на удаленке». Такие гости хотят пожить на чистом воздухе, сходить в сланцах на пляж, иметь в доступе отличную инфраструктуру для занятий спортом, возможности для социальных контактов с такими же, как они. И при этом им важны удобные условия для того, чтобы в нужный момент подключиться к рабочим процессам. Поэтому в Nirvana Cosmopolitan все сервисы настроены на более обширные задачи, чем накормить досыта и обеспечить ленивый отдых.

*Тем не менее тут у вас везде рестораны, бары, кофейни.*

Конечно! Гастрономия – обязательная часть программы. Центральный объект притяжения находится прямо в лобби – большая и стильная барная стойка EXCEL-бара, за углом – авторский ресторан веганской кухни с уютной террасой, где проходят мастер-классы.

И еще много разных форматов, которые являются неизменными атрибутами городской среды: irish bar, суши-бар, известная кофейня Starbucks, кондитерская, где можно полакомиться шоколадом ручной работы и домашним мороженым, итальянское бистро, ресторан дальневосточной кухни. Такой подход, как и возможность выбора типа питания «только завтраки», полупансион или «всё включено», не типичен для классического турецкого all inclusive, но востребован туристами. Некоторые решения мы уже применяли в сети Nirvana, и они неизменно пользуются успехом.

*Судя по отзывам о гостиницах, большое значение имеет то, какой у вас персонал. Для новой генерации туристов это требование тоже актуально?*

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

*Фокус – Москва и столичный регион*



Конечно, мы же создаем для гостей комфортную среду общения, наши сотрудники должны в нее органично вписаться: проявлять тактичность, но одновременно демонстрировать уместную инициативу, помочь постояльцам разобраться, какие возможности отдыха, активностей им предназначены. Зачастую гости находят себе занятия по душе ближе к завершению отдыха. Чтобы такого не случилось в нашем отеле, внедрена система персональных ассистентов, которые сопровождают гостей, оперативно отвечают на вопросы. Каждый ассистент курирует определенное количество номеров, поэтому есть возможность учитывать потребности гостей и сделать их отдых комфортным.

В Nirvana Cosmopolitan принято общаться с гостями. Вот, например, сейчас нам принесут чай, вы можете расспросить бармена о том, что это за сорт, почему такое название. Мы обучаем весь персонал, чтобы наши сотрудники очень глубоко знали детали того, к чему имеют отношение.

*Пятизвездочный гостиничный сервис сегодня – что это в вашем понимании?*

Это целая философия, я сам посвящаю много времени тому, чтобы уловить детали, решения, благодаря которым хороший сервис становится люксовым.

*Правильно я понимаю, что вы изучаете, как работают с клиентом другие отели?*

Конечно, езжу в хорошие гостиницы, наблюдаю, оцениваю всё с позиции потребителя. Но ответы не всегда надо искать в нашем бизнесе, иногда полезней опыт, который нарабатывают другие направления люксового продукта. Поэтому мой образ жизни во многом подчинен изучению разнообразных моделей создания качественных услуг в разных направлениях и нишах.

*Расскажите, какие интересные решения вы уже внедрили, чтобы Nirvana Cosmopolitan современный турист воспринимал как люкс.*

Главное – забота о постояльцах, чтобы каждый почувствовал себя особенным. А для этого мы учимся предугадывать их пожелания. Персональный ассистент отмечает интересы, запросы, просьбы в профайле гостя, чтобы не задавать лишних вопросов, а вовремя предложить услугу, сделать так, как будет удобно именно этому человеку.

Например, вам важна тишина, мы вас поселим подальше от лифта, от локаций, где много движения, активностей. Знаете, а ведь иногда наших гостей вдохновляют совершенно простые вещи.

Например, в рыбном ресторане закончились места, клиент заранее не оформил бронь, но очень хочет попасть сюда именно сегодня. Не проблема, наши ребята принесут резервный стол, быстро сервируют его.

Еще к слову о простых вещах: вода в стеклянных бутылках – это важный момент люксового сервиса. Согласно, вода в стеклянной бутылке – это отличный символ здорового образа жизни

Да, вы можете сами убедиться, сколько уже сделано для того, чтобы гости, побывав у нас, получили заряд бодрости и энергии. Мы не используем в готовке трансжиры, очень внимательны к качеству продуктов, отдаем предпочтение сезонным овощам и фруктам. В Nirvana Cosmopolitan масса возможностей для восстановления физического здоровья и поддержания формы. Для этого построен большой современный спа. Мы пробуждаем в наших гостях любопытство, азарт попробовать себя в разного рода спортивных активностях. Все оборудование – высочайшего класса. Тренажерами нового поколения оснащен спортивный центр Cosmos Sports Center, в котором открыта спортивная школа и теннисная академия под управлением известного тренера Mihai Iliescu, крытые, прекрасно оборудованные площадки для баскетбола и волейбола, профессиональные

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

футбольные поля. Даже люди, которые напрочь забыли, что такое мышечная радость, при таком изобилии возможностей вовлекаются в спортивный образ жизни.

С большой радостью мы принимаем гостей из России. Уверен, что станем хорошими друзьями и местом, куда хочется возвращаться снова и снова.

<https://www.tourdom.ru/hotline/strategii-kompaniy/ne-tolko-plyazh-i-all-inclusive-turetskie-oteli-vykhodyat-iz-shablona/>

## **5. Интересное и полезное для отельера**

Ирина Ивашкевич, сеть YE`S: "Приходится лавировать между интересами трех кардинально разных групп"

Июн 23, 2021 | 1048 просмотров |

Ирина Ивашкевич, сеть YE`S: "Приходится лавировать между интересами трех кардинально разных групп"

Нюансами управления апарт-отелями делится Ирина Ивашкевич - опытный отельер, знакомая многим нашим читателям по 18-летнему опыту работы в индустрии, генеральный директор сети YE`S Ирина Ивашкевич

В России стремительно развивается сеть апарт-отелей YE`S. Самый крупный действующий объект сети YE`S Marata в Петербурге при номерном фонде в 1188 апартаментов и обширной инфраструктурой на загрузку не жалуется. Прекрасно себя чувствует в этом смысле и YE`S Botanica с 1032 апартаментами, хотя еще даже не открыт официально: находится в режиме soft-opening. В чем разница в работе с гостиницами – рассказывает генеральный директор сети YE`S Ирина Ивашкевич.

«Придя в эту компанию два года назад – и будучи классическим генеральным менеджером отеля – я была вынуждена, можно сказать, полностью переформатировать свое сознание. Конечно, я использую в работе предыдущий отельный опыт; но в бизнесе, связанном с апарт-отелями, многое «работает» по-другому».

### **Многоформатный бизнес**

Бизнес апарт-отеля - сложный и многоформатный. Управляющая компания (УК) отвечает сразу за несколько направлений деятельности.

Во-первых, это арендная деятельность, которая имеет гибкую структуру управления номерным фондом в долгосрочном и краткосрочном периоде. Имеется в виду – «классическая» гостиничная структура продажи номеров для краткосрочного проживания и долгосрочная аренда апартамента, приравняемая к аренде квартиры.

Во-вторых, УК является эксплуатационной компанией по управлению недвижимостью, поскольку занимается эксплуатацией не только самого здания апарт-отеля, а также управляет бизнес-центрами, паркингами, а также решает все вопросы связанные со сферой ЖКХ. У нас, к примеру, есть даже небольшой жилой дом в управлении.

В-третьих, мы постоянно находимся в контакте с нашими собственниками. А в случае с апарт-отелем, в отличие от гостиницы, у которой ограниченный круг владельцев, здесь собственников даже не десятки, а сотни. Даже, может быть, тысячи – как в случае с YE`S Marata. И у каждого – свое видение прекрасного: того, каким образом УК должна управлять их собственностью.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Добавим сюда разработку собственной уникальной системы тарифов и динамическое ценообразование, своё собственное программное обеспечение, создание отдельной системы лояльности с личными кабинетами собственников и арендаторов и т.д.

От первого лица

Гостиничный бэкграунд в апарт-отеле

«Да, такой приветствуется. Хотя работа и несколько иная, но отельный опыт для работы в апарт-отелях не просто полезен, а порой и необходим. Подтверждение тому – то, что большинство управляющих на объектах YE`S – именно сотрудники с профессиональным отельным бэкграундом».

Минимизация затрат на персонал

«Если сравнивать с гостиничным бизнесом – в апарт-отелях отсутствуют такие «хлопотные» департаменты, как своя служба ресторанов и баров, хозяйственная служба и служба закупок, а также прачечная. Бухгалтерия на объекте присутствует с минимальным количеством штата. Горничные – только аутсорс, а поскольку все апартаменты оснащены кухнями, вопрос с питанием не стоит, а потребности закрывают наши партнеры по бизнесу, которые управляют барами, магазинами готовой еды и ресторанами. Так что непосредственно на объекте штат можно свести к минимуму, что позволяет заметно сэкономить».

Но перечисленные выше обязанности – такой масштабный объем работы, что без мощной управляющей структуры не справиться. Поэтому мы в YE`S сейчас выстраиваем внутренние процессы так, чтобы всё основное управление объектами происходило через качественную сетевую надстройку, чтобы максимум все важные операционные вопросы, продажи и финансовый контроль – передать в центральный офис компании, а не решать «на местах».

К слову о том, как мы решили вопрос с питанием: на YE`S Marata и YE`S Noshimina запустили интересный продукт с нашими партнёрами – «магазин готовой еды» под названием Already. Задумка оказалась настолько удачной, что теперь планируем внедрять подобный формат на остальных объектах сети. В магазине доступна любая качественная и вкусная еда. Хотите – берите с собой, благо в номерах есть микроволновая печь и варочная панель; хотите – попросите разогреть тут же, заказав напиток в баре: сотрудники вам еду разогреют, засервируют и подадут с чашечкой кофе».

Универсальные сотрудники

С сетью апарт-отелей работать в чем-то проще, чем с индивидуальным объектом:

«У нас в штате достаточно универсальные сотрудники, способные решать самые разные задачи. Например, как раз сейчас сеть YE`S перестраивает систему управления номерным фондом и продаж. То есть, мы стараемся уйти от жесткого разделения апартаментов для краткосрочной и долгосрочной аренды. Чтобы можно было сдавать номера в любой момент + представителю любого клиентского сегмента.

Гибкая система управления номерным фондом позволяет перераспределять клиентские потоки по разным объектам; добавим сюда динамическое ценообразование. Все это позволит заметно увеличить глубину бронирования и максимально «загрузить» апартаменты на любом объекте, учитывая условия рынка, сезонность, локацию и т.д. Пока, рада признать, перспективы у YE`S вырисовываются вполне «интригующие».

### Управление офисами

Тот сегмент, с которым отельеры обычно не имеют дела, кроме небольшого количества ритейла при гостинице.

«В YE`S Mitino, который уже приобрел известность на рынке, расположен бизнес-центр; мы им управляем. А в нашем новом объекте – YE`S Marata – порядка 200 офисов. И сейчас одна из главных задач – договориться с максимальным количеством собственников о передаче офисов и коммерческих помещений нам в управление.

### Онлайн продажи

Вот тут, кстати, отличие апарт-отеля от «классической» гостиницы минимально. Задействованы все каналы бронирования, OTA, качественный сайт, социальные сети.

«Также работаем с Airbnb: это, кстати, «наше» направление, в котором мы успешно конкурируем с рынком квартир. Потому что проживание в апарт-отеле намного комфортней и безопасней для арендатора. Плюс мы предоставляем весь пакет необходимых отчётных документов, что важно для командированных, военных, студентов и еще ряда категорий гостей».

### Работа с корпоративными клиентами

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

«Порой мы даже в большей степени интересны крупным корпоративным заказчикам, чем туристам. Потому что предлагаем и краткосрочные, и долгосрочные варианты, гибки в плане объемов бронируемых номеров – с учетом номерного фонда под тысячу – и легко реагируем на любые изменения.

Наши постоянными партнерами уже стали Huawei, IKEA, American Tobacco, Calzedonia, и ряд других корпораций.

Так что как раз сейчас стараемся усилить тот сегмент отдела продаж, который работает с корпоративными клиентами. Сотрудники там сильные, но поскольку компания – быстрорастущая, необходимо своего рода реформатирование: формирование сетевого отдела, чтобы продавать апартаменты не пообъектно, а сразу во всей сети, при необходимости предлагая заказчику сразу несколько объектов с различными локациями; этакий «Центр управления полетами», а не просто «отдел продаж». Тем более что корпоративные клиенты у нас достаточно мощные, и «выбирают» большой объем номеров, причем на годы.

Кстати, еще одна задача, стоящая именно перед отделом продаж, – обосновать перед собственником пользу сотрудничества с нами. И тут наращивание пула «громких» имён очень кстати: владельцы апартаментов понимают, что, доверив нам свою собственность, они получают долгосрочных и зачастую качественных арендаторов уважаемых компаний, а значит – максимум прибыли при минимуме хлопот и «простоев» номера».

#### Работа с собственниками

Это один из краеугольных камней для УК, управляющей апарт-отелями. И, пожалуй, самый сложный момент. Мало того что добавляются уже упомянутые сложности, связанные со сферой ЖКХ; так еще и приходится вечно лавировать между Сциллой и Харибдой. То есть, представители УК должны постоянно улаживать вопросы и с гостями либо арендаторами, и с собственниками – владельцами апартаментов, офисов и коммерческих помещений. Потому что постоянно что-то где-то происходит, постоянно возникают специфические запросы, недовольства и т.д.

А у тебя может быть целая тысяча собственников. И с каждым нужно хорошо договориться, а не как-нибудь.

Возьмем вполне рядовую ситуацию – порча имущества в номере с вынужденным простоем апартамента для ремонтных работ. Понятно, что с проживающего взимается компенсация; но как вести себя с собственником? Предупредить или не предупреждать о происшествии и простое номера?

«На самом деле, в таких вопросах, как говорится, «очень много психологии». Как УК мы стараемся как можно меньше беспокоить собственников по своей инициативе. Но с тем же ремонтом – ситуация спорная. У нас разработана отдельная программа реновации апартамента при естественном износе мебели и отделочных

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

материалов. Мы заранее договариваемся с собственником об этих условиях управления подписываем с ним дополнительное соглашение о компенсации затрат.

Что касается ущерба со стороны арендатора или гостя, то в этом случае, всеми вопросами занимается исключительно УК, и собственника мы не беспокоим, стараемся максимально оперативно решить всё самостоятельно и не допустить длительного простоя.

А если откровенно, то сплошь и рядом приходится "выжимать из лимона лимонад". Особенно с собственниками апартаментов, которые изначально не были готовы передавать их в управление УК. Иногда, какое-либо незапланированное ЧП в их апартаменте, нам «на руку». В этом случае, мы стараемся максимально проявить все свои таланты и мастерство. Придумываем различные «плюшки», проводим глубокую «психологическую» работу с каждым таким собственником, задействуем все внутренние информационные ресурсы».

### Работа с гостями

Второй аспект «психологической работы» - взаимодействие с резидентами. Потому что приходится лавировать между интересами как минимум трех кардинально разных групп: одна – собственники, проживающие самостоятельно в апартаментах, вторые – долгосрочные арендаторы, третьи – захватившие на несколько дней путешественники. Потому что образ жизни у них кардинально разный; и в среднестатистическом отеле такого «ассорти» не встретишь.

«Лично мое мнение: внутри комплекса, конечно, можно эти потоки как-то сегментировать: разводить по разным этажам либо секциям, организовывать отдельные входы в комплексе и т.д. Но это – «идеальная картина мира», которую в реальности воплотить получается крайне сложно. А если МФК с офисами – там еще сложнее. Мы просто с этим смирились и нашли свой выход в плане гибкого управления номерным фондом.

Тут вопрос решается в двух направлениях: первое – сотрудники отдела продаж ответственны в том числе за гармоничные отношения с собственниками (владельцами апартаментов). А второе – у нас в YE`S огромное внимание уделяется безопасности внутри комплекса, куда входит и, так сказать, обеспечение гармоничной атмосферы внутри апарт-отеля в целом. То есть, мы бдительно следим, чтобы все были в хорошем настроении, никто никому не мешал и т.д. И это – колоссальная работа, причем круглосуточная: у УК и у службы безопасности есть открытые чаты, закрытые чаты, SOS-контакты, чтобы максимально оперативно решить абсолютно любой вопрос, связанный с пребыванием резидента.

Ну и отдельно отмечу очень ценный инструментарий, за который я особенно благодарна ресурсу TrustYou: он неимоверно помогает в работе. Каждое утро мне на почту «падают» подробные отчеты, позволяющие отслеживать и контролировать микроклимат на каждом из объектов YE`S. Хочу сказать, что во многом именно благодаря TrustYou нам довольно легко дается такая вот «клиентская эквилибристика»: удалось сформировать систему, в которой персонал на каждом

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

объекте, служба безопасности и вот эти все технические опции включая сбор отзывов позволяют очень оперативно реагировать на любые изменения в ситуации, а также возможные проблемы на объекте либо внутри компании в целом».

### «Образ клиента» и потребности

«Поколения меняются, клиенты апарт-отелей – тоже. Этот сегмент недвижимости интересен в первую очередь для молодых поколений; YE`S Marata мы между собой уже окрестили как дом миллениалов – потому что так получилось, что мы очень быстро «загрузили» его именно молодежью: айтишниками, блоггерами, тик-токерами, разными творческими личностями. Дня не проходит, чтобы в разных уголках комплекса не велись какие-то съемки.

Поэтому очень грамотным решением было организовать там очень большое лобби, где соседствуют и зона коворкинга, и бар, и комфортная мягкая зона для отдыха, рядом магазины и фитнес-клуб; место для работы и приятных встреч соседствует с камерными уголками...

К слову о коворкинг зоне – резиденты (и арендаторы, и проживающие тут собственники) ничего не доплачивают за пользование им. Также всем доступна инфраструктура бизнес-центра с переговорными, но на платной основе. Для проживающих это крайне удобно: и жить, и тусоваться, и работать, и проводить деловые переговоры. «Нашим» арендаторам оказалась очень нужна «тусовка», социум и наличие людей вокруг, наряду с нахождением в очень комфортной для них среде.

Это еще одно отличие апарт-отелей от гостиниц, которым, несмотря на набирающий популярность формат open lobby, такая «постоянная жизнь в лобби», все-таки не очень свойственна.

А YE`S Marata вообще стал для нашей компании удивительным и новым в плане опыта «живым» объектом, который «дышит», и в котором постоянно что-то интересное происходит. Для меня как для отельера такая непрекращающаяся «тусовка» в большом пространстве в новинку: я за свою практику ни разу такого не наблюдала.

Хотим эту тенденцию развить и поддержать: планируем организовывать деловые встречи, семинары, запустить лекторий, подобие читального зала. Как раз сейчас наш операционный директор занимается организацией «бук-кроссинг», чтобы резиденты начали воспринимать наше лобби в том числе и как клуб-библиотеку».

### Необычные для гостиниц услуги

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



«Помимо того, что YE`S – сеть pet-friendly, на территории YE`S Marata предусмотрена даже своя площадка для выгула собак. Кстати, это оказалось настолько востребовано, что уже встал вопрос, не лимитировать ли количество и породы четвероногих, одновременно обитающих в апарт-отеле. Потому что когда в лобби наблюдаешь мастино, пусть даже хозяин и уверяет, что «собачка добрая и не кусается» - сами понимаете...

Про концепцию Already мы уже говорили. Также современная молодежь много думает о своем здоровье – и духовном, и физическом; постоянно вижу ребят в тренажерном зале. Так что фитнес клуб необязательно должен быть большим, но пусть он будет хорошо оснащен.

Скажу, что спрос на фитнес настолько велик, что мы, уже организовав спорт зал под своим брендом - YE`S Sport, планируем ее масштабировать, запустив «коворкинг-спорт-пространство». Например, сейчас у нас кроме тренажерного зала предусмотрен зал для групповых занятий, куда рассчитываем приглашать опытных тренеров, которые будут по предварительному бронированию вести групповые и индивидуальные занятия. Это уже за дополнительную плату; обычное пользование фитнес-центром для резидентов бесплатно.

Еще одна «изюминка», нехарактерная для классических гостиниц, - на YE`S Marata, если все сложится как рассчитывали, откроем с нашими партнёрами фуд-холл. Фуд-холлы уже хорошо знакомы москвичам, однако жителям и гостям Санкт-Петербурга такой формат пока не слишком привычен, особенно в апарт-отелях; надеемся стать в этом смысле пионерами.

По максимуму используем и придомовую территорию – внутренняя открытая площадка при апарт-комплексе – отличное место для создания летних террас и баров.

И совет при строительстве апарт-отеля: обязательно позаботьтесь о парковочном пространстве. В YE`S на каждом без исключения объекте – особое внимание уделяется подземным паркингам и внешним парковочным пространствам. Причем это еще одна статья доходов для нас, поскольку управлением паркингом занимаемся тоже. Но и здесь важна диверсификация, своя система тарифов и программы управления. Например, владельцы апартаментов могут выкупать машиноместа под свои личные цели, а могут передавать в управление УК».

Кристина Голубева, специально для Frontdesk.ru

<https://www.frontdesk.ru/article/irina-ivashkevich-set-yes-prihoditsya-lavirovat-mezhdu-interesami-treh-kardinalno-raznyh>

Источник:

Фронтдеск.ру

Бизнес на посуточной аренде

В последние 10-15 лет рынок краткосрочной аренды квартир набирает обороты. Это напрямую связано с тем, что повышается мобильность населения: туризм, командировки, деловые выезды, форумы, конференции, выставки.

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

Преимущество квартир перед гостиницами для определенной категории клиентов — вполне обоснованно. Во-первых — это более низкая цена. Во-вторых — комфорт, так как многие квартиры оборудованы современной бытовой техникой. В-третьих — уют, квартиры в чем-то более близки людям, ведь они привыкли в них жить, чего не скажешь о гостиничных номерах. По мнению представителей бизнеса в данном деле важна реклама. От этого напрямую зависит клиентопоток. Сегодня популярна реклама в интернете — через личный сайт, Яндекс-Директ, реклама на досках объявлений и профильных ресурсах. Сейчас квартиру на сутки ищут в основном именно в интернете. Не плохо себя показывает и традиционная реклама в газетах. Раскручиваться нужно по максимуму, иначе квартиры будут простаивать, что не есть хорошо

1 Реклама — продвижение бизнеса

2 Условия заселения квартир клиентами

3 Пошаговый план открытия посуточной аренды квартир

4 Какую систему налогообложения выбрать

5 Финансовый расчет

### *Реклама — продвижение бизнеса*

Рентабельность бизнеса сильно зависит от региона. В отдельных городах конкуренция в посуточной аренде очень высокая, крупные игроки могут иметь в управлении до 50 квартир и за счет рекламы вытесняют мелких предпринимателей.

Основные клиенты — командировочные и туристы. Они считаются и самыми «не проблемными». Другое дело — местные жители, молодежь и веселые компании, арендующие квартиру не для благих целей. Таких клиентов следует избегать, или в разы повышать оплату.

Основной сезон — весна и осень. Спад же наблюдается в летнее время. Это правило не распространяется, пожалуй, только на курортные города, где основной сезон в посуточной аренде — теплое время года.

### *Условия заселения квартир клиентами*

Дабы избежать проблем и споров с клиентами по поводу времени заезда-выезда, устанавливаются так называемые гостиничные сутки. Это когда клиент заселяется после 13 часов дня, а выезжает до 12 часов следующего дня. За ранний заезд должна взиматься дополнительная плата и с учетом того, что квартира — свободна. Поздний выезд — максимум до 18 часов с оплатой с 12 часов дня. Далее, если клиент не выехал, оплата должна идти как за целые сутки. То есть, даже если клиент заехал в 22:00, то сутки ему засчитываются до 12 часов следующего дня. Другими способами порядок не навести.

### *Пошаговый план открытия посуточной аренды квартир*

Нормальный бизнес начинается, когда в распоряжении предпринимателя не менее 5 квартир. При чем разного класса — эконом, бизнес и элитные квартиры. Чтобы по возможности не упускать ни одного клиента.

Заполучить во владение несколько квартир — не простая задача. Многие задаются вопросом, а почему бы не взять ипотеку под данное дело. Данная идея не совсем подходит с точки зрения бизнеса. Во-первых, взять ипотеку не так-то просто. Необходим первоначальный взнос и лицо, на которого будет оформляться ипотека. При этом, необходимо предоставить справку об официальных доходах — 2НДФЛ, которые должны быть значительно выше (50% и более), чем проценты по кредиту. Во-вторых, банку придется платить большой процент по ипотеке. С учетом налогов и

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

прочих расходов доход от посуточной аренды получится совсем уж смешным. Ну и в третьих, владельцем такой квартиры будет лицо, на которого оформляется кредит, и хорошо, если это будет близкий родственник. В противном случае, отношения с собственником жилья, в будущем, могут быть совершенно не предсказуемыми.

Поэтому оптимальный вариант при отсутствии собственности — субаренда жилья. Найти желающих заключить подобный договор очень не просто. Для не опытных — практически не решаемая задача. Важно заинтересовать владельца квартиры не только финансового. Первое что беспокоит хозяина — сохранность его имущества, так как многие полагают, что посуточная аренда сильно вредит состоянию квартиры. И здесь важно убедить владельца в том, что в жилье будет сделан капитальный ремонт, что за ним будет проходить тщательный ежедневный уход и посетители будут только порядочные. Дополняя свой диалог тем, что долгосрочная аренда ни чем не лучше, так как постоянные жильцы тоже бывают разные — они то, как раз в меньшей степени следят за состоянием квартиры.

Серьезный бизнес, как правило, не обходится без государственной регистрации. Если с одной-двумя квартирами еще как-то удается работать «в черную», то с укрупнением бизнеса регистрация обязательна. Тем более, что юридический статус удобен и многим клиентам, осуществляющих оплату безналичным расчетом. Здесь подойдет регистрация как обычного индивидуального предпринимательства, так и регистрация ООО (юридического лица). Что лучше — читайте в статье: ИП или ООО.

### *Какую систему налогообложения выбрать*

Теперь о налогах. С 2012 года предприниматель волен сам выбирать по какой системе ему работать: УСН, ЕНВД или купить патент. Самой оптимальной системой налогообложения «посуточного бизнеса» является патентная система. Это когда предприниматель осуществляет единовременную оплату налога (покупает патент) и работает спокойно 365 дней. Однако в каждом конкретном регионе могут быть свои расценки и условия. Можно рассмотреть вариант и с выбором упрощенной системы налогообложения (УСН), 6% от выручки или 15% от прибыли организации. ЕНВД же, по словам предпринимателей, не совсем выгоден для бизнеса на посуточной аренде квартир.

Если предприниматель решил работать в «белую», то помимо основной системы налогообложения, необходимо платить и налог на прибыль владельца квартиры (НДФЛ) — 13% от дохода в месяц. Если, конечно, бизнесмен является субарендатором и это обговорено договором с владельцем. В противном случае, владелец сам должен платить данный налог.

### *Финансовый расчет*

Приведем пример. Допустим, выручка от сдачи квартиры в месяц составила 30 тыс. рублей. Мы применяем УСН 6% от выручки, значит налог составит — 1800 рублей. За аренду квартиры владельцу мы платим 5 тыс. руб., отсюда НДФЛ (13%) составит — 650 рублей. Общий размер налогов составит:  $1800 + 650 = 2450$  рублей.

На этом расходы не заканчиваются. Есть еще и внебюджетные фонды — ПФР и ФСС, куда предприниматель за год уплачивает страховые — чуть более 17 тыс. рублей (2014 год), если его годовой доход не превышает 300 тыс. руб. Если же доход превышает 300 тыс. руб., то к 17 тыс. нужно прибавить 1% от дохода, превышающего 300 тыс. руб. Общая сумма страховых, при этом, не может превышать 129 916, 80 рублей в год.

По словам практиков, у данного бизнеса немало трудностей. При чем они начинаются с самого старта. Самая первая трудность — подбор квартир. Здесь начинающего бизнесмена ждет общение с непрофессиональными агентствами по

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

*Фокус – Москва и столичный регион*

недвижимости, с хозяевами квартир, которые боятся посуточной аренды, или повышающие стоимость аренды на 50-60%. И даже, если квартиру удастся таки заполнить появляются другие проблемы, такие как недовольные соседи, неадекватные председатели ТСЖ, не желающие видеть «гостиницу» в своем доме и другие личности. Самая же большая головная боль — это клиент. Здесь вас ждут люди, торгующиеся из-за 100 рублей, не выполняющие условия проживания, бронирующие, а потом «кидающие» и т. д. Так что, при всей своей прибыльности, легким хлебом дело не назовешь. В прочем, везде нужен грамотный подход и желание трудиться — и не так будет страшен черт, как его малюют.

[https://cherem24.ru/biznes-na-posytochnoi-arende.html?utm\\_source=yxnews&utm\\_medium=desktop&utm\\_referrer=https%3A%2F%2Fyandex.ru%2Fnews%2Fsearch%3Ftext%3D](https://cherem24.ru/biznes-na-posytochnoi-arende.html?utm_source=yxnews&utm_medium=desktop&utm_referrer=https%3A%2F%2Fyandex.ru%2Fnews%2Fsearch%3Ftext%3D)