



Петербургские перспективы индустрии гостеприимства

В 2016 году Санкт-Петербург подтвердил статус одного из самых популярных туристических направлений в мире. Так, по данным за первые девять месяцев 2016 года отмечается значительный рост турпотока. В администрации Петербурга ожидают, что по итогам года он составит не менее 7 млн человек, что на 500 тысяч человек больше, чем в 2015 году. Рост числа туристов, посетивших Северную столицу, позволил гостиницам города выйти на хорошие показатели загрузки: в среднем за первые девять месяцев, по данным компании JLL, она составила 67%. И, тем не менее, отельеры отмечают, что высокая загрузка не всегда позволяет добиться желаемой рентабельности, качество турпотока вызывает вопросы, а сам бизнес испытывает серьезную проблему сезонности. Дополнительным вызовом стала подготовка гостиничного хозяйства к чемпионату мира по футболу 2018 года. Эти и многие другие вопросы обсуждались на VII Петербургском гостиничном форуме, организованном Северо-Западным региональным отделением РСТ (Российский союз туриндустрии) и ООО «Санкт-Петербург Экспресс» (ГП «РЕСТЭК»).

■ «Современный отель» ноябрь 2016

Новые механизмы поддержки инвесторов

Ирина Бабюк, председатель Комитета по инвестициям Санкт-Петербурга, отметила, что амбициозная программа развития турбизнеса Петербурга предполагает увеличение турпотока к 2030 году до 10 млн человек. С учетом этих планов подготовлены и реализуются долгосрочные меры стимулирования инвестиций в гостиничный бизнес Петербурга.

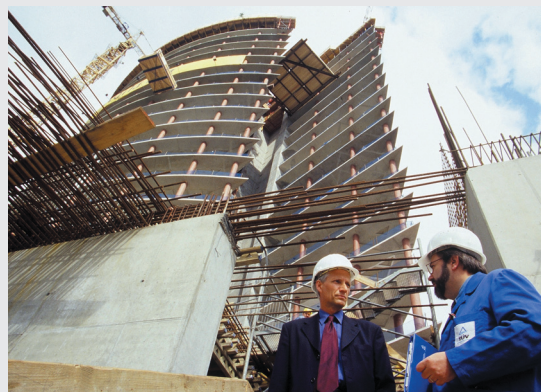
— В частности, для гостиничных строителей был снижен порог инвестиций для признания проекта стратегическим с 15 млрд рублей до 1,5 млрд рублей, — отметила Ирина Бабюк. — Для стратегических проектов предусмотрены такие преференции, как выделение земельного участка целевым назначением и льготная арендная ставка на период строительства. Все это позволяет инвесторам снизить совокупный объем инвестиционных затрат на этапе реализации проекта до 80%. Считаем, что такая долгосрочная мера поддержки является очень эффективной и стимулирует строительство отелей в сегменте «3 звезды». С марта, когда заработала программа, к нам уже обратилось много инвесторов, планирующих строительство гостиничных объектов в Петербурге.

Еще одна мера поддержки гостиничных инвесторов предполагает передачу зданий, являющихся памятниками архитектуры, на этапе реконструкции на механизм инвестиционного соглашения. Инвестор получает объект без конкурсных процедур и платит минимальные арендные платежи на этапе реконструкции.

Турбизнес принимает вызовы

Андрей Мушкарев, председатель Комитета по развитию туризма Санкт-Петербурга, отметил, что программа развития

Для гостиничных строителей в Петербурге был снижен порог инвестиций для признания проекта стратегическим с 15 млрд рублей до 1,5 млрд рублей.



гостиничной инфраструктуры города должна быть максимально взвешенной.

— Ни в коем случае нельзя перенасытить рынок гостиницами, — предостерегает он. — Есть длинный низкий сезон, когда загрузка многих гостиниц, по отзывам отельеров, падает до 15–20%. Поэтому основная задача, которую мы сегодня поставили, — это привлечение туриста в Петербург в низкий сезон. Это необходимо делать в том числе за счет развития делового туризма. Пока в Петербурге проходит около 300 мероприятий в год, в то время как в соседнем Хельсинки их около 1500! Мало развит медицинский и оздоровительный туризм, при том что в одном только Курортном районе Петербурга у нас более 35 санаториев и пансионатов.

Сергей Корнеев, заместитель руководителя Федерального агентства по туризму России, отметил, что кроме проблемы низкого сезона перед турбизнесом сегодня стоят еще две серьезные задачи.

— Прежде всего, это увеличение продолжительности туристических программ и сроков проживания туристов в отелях. Решить задачу можно за счет развития дополнительных услуг, продвижения новых турпродуктов, событийного календаря. Также мы должны работать над изменением портрета иностранного туриста. Сегодня основу въездного турпотока составляют туристы старшего возраста (в основном

пенсионеры из Европы). Необходимо активнее привлекать более молодое поколение путешественников — людей среднего возраста, которые дают основной доход турбизнесу многих стран мира. Поводом для первого путешествия в Россию может стать, например, чемпионат мира по футболу 2018 года.

Говоря о развитии внутреннего туризма, Сергей Корнеев подчеркнул, что основная ставка сегодня делается на продвижение межрегиональных туристических



Ирина Бабюк поделилась, что снижение порога инвестиций в Петербурге для признания гостиничного проекта стратегическим привлекло дополнительных инвесторов.



По мнению Андрея Мушкарева, проблему низкого сезона можно решить, активно развивая различные виды туризма: деловой, медицинский и другие.



Сергей Корнеев считает, что российский турбизнес должен активнее привлекать иностранных туристов среднего возраста.

брендов, таких как Серебряное ожерелье, Русские усадьбы, Золотое кольцо. Для стимулирования спроса они зачастую пакетируются с высоко востребованными у туристов Петербургом и Москвой.

Ставка на индивидуального туриста

Своим видением ситуации на рынке с участниками форума поделились и сами отельеры. Так, **Наталья Белякова**, региональный директор по маркетингу и PR Domina Hotels Russia, отметила, что отель Domina Prestige Saint-Petersburg подходит к концу 2016 года с позитивными результатами.

— Мы прогнозируем, что по итогам этого года средняя загрузка составит 70%. Причем доходность на номер (RevPAR) вырастет на 25% по сравнению с 2015 годом. Главный тренд этого года — рост числа индивидуальных туристов (половина всех гостей Domina Prestige Saint-Petersburg). Ориентируясь на эту тенденцию, на следующий год мы предполагаем сделать ставку на привлечение индивидуального туриста и планируем повышение стоимости номера. Индивидуальный турист интересен отелю, поскольку проживает по более высокой цене, чем представитель корпоративного сегмента, и активно потребляет дополнительные услуги отеля.

Наталья Белякова поделилась, что итальянский инвестор не отказался от создания сети отелей в России, однако теперь более тщательно оценивает особенности спроса, существующего в том или ином регионе.

— Международные инвесторы сегодня смотрят на российский гостиничный рынок с некоторой опаской, — отметила она. — Например, открыв в этом году второй отель в Новосибирске, мы столкнулись с тем, что там спрос генерируется, главным образом, сегментом MICE. Как следствие — в течение рабочей недели отели заполняются, а в выходные стоят пустыми. Компенсировать такую ориентированность турбизнеса на один сегмент — очень сложная задача. И от того, какие решения этой проблемы будут показаны региональными властями

инвестору, зависит объем инвестиций в гостиничный бизнес того или иного региона.

Негибкое сотрудничество

Олег Афрамеев, генеральный директор туроператора «Звезды путешествий», остановился на проблемах взаимодействия туроператоров с гостиничным сектором.

— В этом году мы все чаще сталкиваемся с тем, что отельеры не подтверждают групповые цены, желая в высокий сезон продавать номера по максимальному тарифу. В последний момент на этапе подтверждения группы партнеры увеличивали цены до открытых тарифов. Также если в какой-то момент нам нужно было добавить номера сверх оговоренной квоты, нам их готовы были предоставить только по открытой цене. Кроме того, проблема овербукинга, с которой гостиничный бизнес Петербурга столкнулся этим летом, приводила к тому, что отельеры не могли принять группы полностью и предлагали переселить часть людей на сутки в другой отель, нередко более низкого уровня. Такого рода негибкое поведение отельеров приводит к неустойкам для туроператора и подрывает туристический имидж города.

Подводные камни классификации

Тематика форума не ограничилась проблемами петербургского бизнеса. Так, в России продолжается процедура классификации отелей, которая сегодня является обязательной для объектов в городах, которые принимают чемпионат мира по футболу 2018 года. Сроки обязательной классификации продлены до 1 января 2017 года.

— Классификация идет хорошими темпами, — говорит **Лилия Биткулова**, генеральный директор «Центра

В Петербурге проходит около 300 мероприятий в год, в то время как в соседнем Хельсинки их около 1500!



классификации». — На сегодня в Едином перечне классифицированных объектов туристской индустрии уже около 8 тысяч объектов. Петербург, Москва и Краснодарский край классифицировали 100% средств размещения, в других субъектах РФ, принимающих чемпионат, процесс продолжается. Стоит отметить, что начал работу Совет по апелляциям. Сведения о приостановке и аннуляции свидетельств отелей, которым категории были присвоены неправильно, размещаются на сайте Классификация-туризм.рф.

Эксперт напомнила, что после внесения изменений в ФЗ «Об основах туристической деятельности в РФ» будет поэтапно вводиться обязательная классификация на всей территории страны.

— Идет инвентаризация всего номерного фонда страны, отметила Лилия Биткулова. — Поскольку мы активно развиваем въездной туризм, нужно понимать, что происходит на рынке, в какие регионы вкладывать деньги и какие средства размещения строить с учетом существующего спроса и имеющегося предложения.

По мнению **Алексея Тихненко**, начальника Управления гостиничного хозяйства Департамента национальной политики, межрегиональных связей и туризма Москвы, в процессе проведения классификации к ЧМ-2018 выявлено много проблемных мест.

— Я бы отметил, что критериев, которые присутствуют в Порядке классификации объектов туристической индустрии, недостаточно для полного и достоверного информирования потребителя о качестве услуг, предоставляемых объектом. Не учтены требования безопасности, санитарно-эпидемиологические, экологические. В порядке эксперимента мы выбрали четыре московских отеля, прошедших классификацию. В результате проверки выявили, что в отдельных случаях не работали кнопки тревожного вызова, в одном отеле вместо датчика пожарной сигнализации стоял муляж, сотрудников частных охранных предприятий было недостаточно для обеспечения безопасности на объектах. Таким образом, клиенты заселялись в отели высокого класса, не подозревая, что в части безопасности есть серьезные проблемы. Сегодня мы сформировали комиссию под руководством прокуратуры города, которая проверит фактическое состояние систем безопасности в 92 отелях, которые будут принимать клиентские группы FIFA.

Поскольку в правилах классификации есть пробелы, аккредитованные организации пользуются этим и начинают действовать недобросовестно. Сегодня мы уже засвидетельствовали случаи, когда осмотр гостиниц и иных средств размещения осуществлялся по скайпу, завышение категории организации объясняли «случайными» ошибками, аккредитованные организации не выезжали на объекты, чтобы проверить устранение выявленных во время проверки недочетов. Фактически речь идет о случаях торговли «звездами».



Наталья Белякова поделилась, что средняя загрузка Domina Prestige St. Petersburg в 2016 году составит около 70%, доходность на номер (RevPAR) вырастет на 25% по сравнению с 2015 годом.



Лилия Биткулова, генеральный директор «Центра классификации», отметила, что на данный момент в Едином перечне классифицированных объектов туристической индустрии уже около 8 тысяч объектов. Петербург, Москва и Краснодарский край классифицировали 100% средств размещения, которые принимают гостей чемпионата мира по футболу 2018 года.



” Анна Скобельцына рассказала, что рост потока выездного туризма из Индии к 2030 году составит 50 млн человек.



” Олег Афрамеев поделился, что в погоне за большей выгодой в высокий сезон отельеры все чаще нарушают договоренности по ценовым условиям.

Алексей Тихненко считает, что порядок классификации нуждается в совершенствовании. Помимо этого, должен работать механизм контроля за деятельностью аккредитованных организаций на уровне регионов и проверки объектов, прошедших классификацию, на соответствие выданной категории.

Отели будут привлекать гостей из Индии

Говоря о возможностях таргетирования гостевой аудитории, участники форума остановились на программах добровольной сертификации гостиниц. К уже известным отельерам и успешно используемым в России China friendly и Halal friendly в 2017 году добавится еще одна — India friendly. Ее задача — способствовать привлечению в Россию туристов из Индии. Инициаторами создания и продвижения программы в России являются Русский информационный центр в Индии, НП «Северо-Западное региональное отделение РСТ», Санкт-Петербургский государственный экономический университет, Национальный маркетинговый центр по туризму Visit Russia и Союз национальных и международных туристических информационных организаций.

— Почему отельерам выгодно привлекать туристов из Индии? Сегодня Индия — вторая в мире страна по численности населения (1,3 млрд человек). Более половины жителей — моложе 25 лет. Средний класс, который наиболее активно путешествует, составляет около 300 млн человек. Ожидается, что к 2030 году рост выездного потока из Индии составит до 50 млн человек, — привела факты Анна Скобельцына, доцент кафедры гостиничного и ресторанного бизнеса факультета туризма и гостеприимства СПбГЭУ, член команды разработчиков программы India friendly. — Как и китайцы, туристы из Индии любят путешествовать группами и полагаются на рекомендации туроператоров. Они тратят в поездке в среднем от 800 до 1000 долларов, любят шопинг, активно интересуются музеями и местами, связанными с военной тематикой.

Требования программы сертификации India friendly к условиям размещения включают

наличие в отеле англоговорящего персонала и, в идеале, хотя бы одного сотрудника, владеющего хинди; предоставление гостям ежедневно бесплатной бутылки воды, а также кипятка (электрочайник в номере или кулер в общественной зоне), чая, кофе; наличие в номере переходников для электроприборов под азиатский стандарт; возможность осуществлять платежи по банковским картам системы Visa и Master Card. Особое внимание программа уделяет питанию в отеле. Адаптированный под туристов из Индии завтрак должен включать не менее пяти горячих вегетарианских блюд. Обязательно наличие меню на английском, табличек, указывающих, какие из блюд являются вегетарианскими и где присутствует говядина (индусы не едят говядину). Также желательно введение блюд кухни Индии в меню a la cart. Для этого отелю не обязательно нанимать повара со знанием индийской кухни, но придется привлечь консультанта или воспользоваться кейтерингом.

Анна Скобельцына поделилась, что организаторы планируют не только консультировать и обучать тонкостям приема гостей из Индии, но и оказывать отельерам помощь в продвижении их объектов на рынке Индии через турагентства и туроператоров, СМИ, участие в выставках.

Участники форума отметили, что за несколько лет существования Петербургский гостиничный форум стал авторитетной площадкой, объединяющей представителей федеральных и региональных органов власти, отельеров, отраслевых экспертов, представителей академического сообщества и руководителей туристических компаний. Это удобная возможность задать вопросы представителям власти и сверить ориентиры с коллегами по бизнесу.

Юлия Яковлева