

НЕ ВСЕ И НЕ ВСЕГДА Ситуация с уровнем загруженности номерного фонда этим летом в разных районах края, ценовых сегментах и типах отелей несколько различалась. Средняя заполняемость средств размещения Черноморского побережья, по данным краевой администрации, составила 78,6%, номерной фонд Азовского побережья был загружен на 72,1%, степной зоны и предгорья — на 54%.

Если курортные отели и санатории отчитались о выходе на прошлогодние показатели загрузки к середине июля, то бизнес-отели, большинство из которых сосредоточено в краевой столице, по-прежнему находятся в тяжелом положении и показывают заполняемость не более 15–20% номерного фонда. Основные факторы, отрицательно влияющие на деятельность бизнес-отелей и событийных отелей, — общее снижение деловой активности и количества бизнес-поездки по стране, каскадная отмена ранних бронирований на заезды организованных групп и ограничение на проведение культурно-массовых мероприятий, действующее на территории Краснодарского края.

Так же неравномерно менялся ADR. В целом, по прогнозам Umbrella Hospitality по Краснодарскому краю, ADR номера в среднем ценовом сегменте по итогам года снизится на 9% относительно 2019 года и составит 2200 рублей. При этом ADR гостиниц, расположенных в прибрежном кластере, с начала года снизился на 9% по сравнению с первым полугодием 2019 года и составил 6400 руб., а тарифы отелей в горном кластере Сочи, по данным компании CBRE, за первое полугодие выросли более чем на 40% и достигли 8500 руб.

БРОНЬ ПРОДОЛЖАЕТСЯ Осенью по Краснодарскому краю произошло значительное увеличение загрузки отелей нижнего и среднего ценового диапазона — более чем на 44% по сравнению с прошлым годом, а темпы роста этого показателя для отелей на горнолыжных курортах оказались рекордными.

«Темпы бронирования зимнего периода у нас в 2 раза выше показателей прошлого года. В ноябре общая загрузка отелей превышает 60%. А если говорить про новогодние праздники, то у нас никогда еще не было 100% sold out к 1 ноября и сейчас свободных номеров на новогодние даты нет», — рассказал Андрей Круковский, генеральный директор «Курорта Красная Поляна».

В отелях черноморского побережья с окончанием пляжного сезона начался традиционный

спад числа бронирований. Этой осенью он усугубился ужесточением карантинных мер в ряде регионов страны и введением в Краснодарском крае запрета на проведение новогодних праздников. В связи с этим отели с лечебной базой недополучили большое число групповых заездов по профсоюзным путевкам, а событийные и MICE-отели отметили снижение продаж новогодних туров, банкетов и елок. Тем не менее ожидается, что на новогодние праздники на Кубань придут 300 тыс. туристов.

СИТУАЦИЯ С ПЕРСОНАЛОМ — САМАЯ ХУДШАЯ ЗА ВСЮ ИСТОРИЮ СОЧИ. ПОСЛЕ ЗАКРЫТИЯ ВСЕХ КУРОРТОВ НА КАРАНТИН, СОТРУДНИКОВ РАСПУСТИЛИ, И ОНИ УЕХАЛИ. ВЕРНУЛОСЬ 20-30% ИЗ НИХ. ТАКОГО КАДРОВОГО ГОЛОДА В СОЧИ НЕ БЫЛО НИКОГДА

По данным сервиса бронирования Едем-в-гости.ру, ценовой диапазон средней стоимости проживания в мини-отелях и гостевых домах в Сочи с октября по ноябрь варьировался от 2500 до 2900 за сутки. Средняя загрузка средств размещения данной категории за сентябрь составила 64%, в октябре — 48%, в ноябре — 41%. Средняя загрузка апартаментов в сентябре составляла 72% при ADR 2800 руб., в октябре — 50% при ADR 1800 руб./номер, в ноябре загрузка упала до 25%, а ADR снизился до 1500 руб. В сегменте отелей категории 3* в Сочи, по данным Umbrella Hospitality, загрузка номеров с 70% в октябре упала до 52% в ноябре и к декабрю по прогнозам снизится до 44%; динамика ADR за этот период — от 2800 до 2300 рублей, прибыль с номера снизится почти в два раза. В сегменте отелей 4*, напротив, в декабре прогнозируется рост загрузки до 48% (с 39% в ноябре), ADR вырастет до 6100 руб. (в октябре — 7400 руб., в ноябре — 5700 руб.). Пятизвездные отели к декабрю будут загружены на 35%, средняя стоимость номера составит 8500 руб.

СТРУКТУРА СПРОСА По наблюдениям игроков рынка, спрос на услуги временного проживания на курортах Краснодарского края сместился в верхний ценовой сегмент — это связано одновременно с ростом цен на отдельные катего-

рии номеров и с перераспределением платежеспособного спроса жителей больших городов, потребителей услуг выездного туризма на внутренний рынок.

Что касается спроса на отдельные продукты и услуги, отмечается рост продаж лечебных программ, особенно нацеленных на укрепление иммунитета, а также восстановление после перенесенной болезни (ОРВИ, пневмония, COVID-19). По-прежнему наиболее массовыми категориями отдыхающих являются семьи с детьми. При этом несколько выросла продажа номеров с тарифами на длительное проживание, что, по мнению экспертов, связано с возросшей популярностью временного переезда на Черноморское побережье сотрудников компаний, переведенных на удаленный режим работы. Не изменилась география гостей: чаще всего в Краснодарский край приезжают жители Москвы, Санкт-Петербурга и Сибири.

ЧТО РЕШИЛИ КАДРЫ Помимо проблемы снижения туристического трафика и падения доходов от предоставления услуг проживания, в прошедшем летнем сезоне средства размещения Краснодарского края были вынуждены справляться с проблемой кадрового голода, которая, по отзывам экспертов, еще никогда не стояла для местной отрасли гостеприимства так остро.

«Ситуация с персоналом — самая худшая за всю историю Сочи. После закрытия всех курортов на карантин, сотрудников распустили, и они уехали. Вернулось 20–30% из них. Такого кадрового голода в Сочи не было никогда», — рассказал управляющий партнер группы отелей «Русские сезоны» Владимир Масютин.

Проблема дефицита кадров в отрасли обусловлена спецификой работы курортных отелей Краснодарского края, практикующих временный найм сотрудников на высокий сезон, причем большой процент линейного персонала набирается из числа жителей других регионов, приезжающих на заработки летом, а также студентов, направленных на практику от профильных учебных заведений. В связи с нарушением логистики между регионами в этом году изменилась и сезонная трудовая миграция, в результате чего краевой рынок труда с января по апрель не досчитался порядка 6000 приезжих, а миграционный прирост населения, по данным Краснодарстата, сократился почти в два раза по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. Также были отправлены на каран-

тин большинство профильных учебных заведений, поэтому пополнить штат практикантами оказалось проблематичным.

«Рабочих рук в этом году не хватало. Это было связано с тем, что сотрудников отстраняли от работы даже при легких симптомах простуды. К тому же в этом сезоне нам не удалось набрать персонал в парковую службу, на ресепшн, в отделы бронирования и продаж, службу питания, не хватало и матросов-спасателей», — прокомментировал директор санатория «Знание» Дмитрий Богданов.

Не все предприятия оказались готовы к ситуации нехватки рабочих рук. В период пандемии менеджмент оказался перед непростым выбором: нести убытки, продолжать выплачивать зарплаты во время простоя предприятия, чтобы сохранить коллектив, или же проводить массовые сокращения кадров, чтобы снизить затраты на фонд оплаты труда.

Те средства размещения, которым удалось найти ресурсы и сохранить персонал, в итоге получили тактическое преимущество перед конкурентами, увольнявшими «лишних» работников во время карантина. После снятия запрета на деятельность средств размещения отели, оставшиеся без части сотрудников, потеряли время на поиск линейного персонала, запустились с отставанием от конкурентов на две-три недели, а то и вовсе были вынуждены начать работать с недоукомплектованным, недостаточно обученным штатом, что привело к падению качества услуг и уровня сервиса. Данный фактор в сочетании с ростом стоимости номерного фонда привел к увеличению числа негативных отзывов об отелях и жалоб клиентов на неудовлетворительное соотношение цены и качества.

ВАША ПОМОЩЬ ПРИШЛА Гостиничная отрасль Краснодарского края одной из первых приняла на себя удар коронавирусного кризиса и закономерно была включена в перечень особо пострадавших отраслей, предприятия которой могли претендовать на государственную поддержку.

На катастрофическую ситуацию в туристической отрасли региона оперативно отреагировали федеральные и региональные власти, разработавшие меры поддержки для предприятий. Среди них, например, отсрочки по ряду платежей в бюджет, снижение налоговых ставок, субсидии, льготные кредиты и займы. Например, в этом году ставка налога на имущество для работающих в Краснодарском крае предприятий со специализацией по направлению детский отдых и оздоровление составляет 0,01%. Также для детских здравниц предусмотрена субсидия на текущий и капитальный ремонт. Объем средств, выделенных на эти меры из краевого бюджета, равен 200 млн рублей.

По отзывам руководителей краевых предприятий сферы гостеприимства, основные сложности с получением льготных кредитов и субсидий состояли в оформлении заявок и сборе документов, с чем было по силам справиться относительно крупным предприятиям, имеющим в штате квалифицированных юристов.

Одним из самых заметных мероприятий по поддержке внутреннего туризма стала программа кешбэка за путешествия по стране от Ростуризма, второй этап которой стартовал 15 ноября. По итогам первого этапа реализации программы Краснодарский край занял лидирующее положение по стране: на отдых на кубанских курортах туристы потратили в общей сложности 43 млн рублей. По данным администрации Краснодарского края, для участия во втором этапе программы кешбэка за путешествия по России были заявлены более 200 объектов санаторно-курортного комплекса Кубани. Если, по общему мнению профессионалов отрасли, результаты первого этапа, запущенного в августе, были практически незаметны в общем объеме бронирований, то новогодние туры по программе кешбэка предпочитают покупать уже около 70% гостей. ■



ЧАЩЕ ВСЕГО В КРАСНОДАРСКИЙ КРАЙ ПРИЕЗЖАЮТ ЖИТЕЛИ МОСКВЫ, САНКТ-ПЕТЕРБУРГА И СИБИРИ