

Бизнес-аттестация от АБТ



Менее года назад Ассоциация бизнес туризма (АБТ) запустила программу «Аттестация Бизнес- и Конференц-отелей», которая, в отличие от ряда систем классификации, сложно приживающихся на гостиничном рынке, вызвала живой интерес у отельеров. Причина, на наш взгляд, очевидна — гостиница, успешно пройдя такую аттестацию, сможет более уверенно позиционироваться в сегменте бизнес-туризма, а значит, деньги и время, потраченные на получение сертификата АБТ, принесут конкретный результат. Впрочем, более подробно и о самой программе аттестации, и о механизме ее прохождения — **Вадим Зеленский, председатель АБТ.**

П.О.: Вадим, в России действует система классификации отелей. В чем была цель введения программы «Аттестация Бизнес- и Конференц-отелей»?

В.З.: Существующая система классификации оценивает комфортность отеля с точки зрения среднестатистического туриста, требования деловых путешественников она не

учитывает. Далеко не в каждой гостинице есть качественный высокоскоростной интернет, хороший прием мобильной связи основных операторов в номерах и лобби, банкомат, а в номере не всегда найдутся простые, но необходимые вещи — гладильная доска, утюг, фен. Каждый, кому часто приходится ездить по делам компании, знает, как сложно найти гостиницу, в которой командированному сотруднику будут предоставлены комфортные условия для качественного выполнения его служебных обязанностей вне офиса. Поэтому Ассоциация Бизнес Туризма поставила перед собой задачу выявить отели, наиболее подходящие для размещения деловых путешественников. Тревел-менеджер каждой компании, являющейся участником АБТ, должен знать, куда он отправляет своих сотрудников, и быть уверенным в том, что они получают сервис соответствующего качества. Польза от Аттестации для самих отелей очевидна — программа помогает заявить о себе корпоративным покупателям и увеличить сегмент международных бизнес-путешественников в общей доле клиентов.

Наша программа — это добровольная аттестация на соответствие гостиницы требованиям, которые предъявляет деловой путешественник. Она была разработана совместно с представителями крупнейших российских и иностранных корпоративных заказчиков. Ее

стандарт включает в себя 345 критериев для оценки бизнес-отелей и 55 дополнительных — на категорию «Бизнес- и Конференц-отель» (программа присваивает отелям не «звезды», а одну из двух категорий — «Бизнес-отель» или «Бизнес- и Конференц-отель»). Процедура проведения аттестации включает в себя несколько шагов: подача заявки, заключение договора, подготовительные работы, инспекция. Если суммарная оценка, полученная гостиницей, превышает 75%, АБТ принимает решение о выдаче аттестата.

П.О.: *На какие отели программа ориентирована в первую очередь?*

В.З.: Целевой аудиторией программы являются трех-пятизвездные (либо сравнимого уровня комфортности) независимые отели и трех-четырёхзвездные отели российских и международных гостиничных цепочек. Программа нацелена на отели России и стран бывшего СНГ, а также на иностранные отели с MICE-специализацией, заинтересованные в привлечении российских инсентив и конференц-групп.

П.О.: *Кто проводит инспекцию отелей?*

В.З.: Инспекторы АБТ — это независимые эксперты в области гостиничного хозяйства или индустрии делового туризма. Все они имеют как минимум пятилетний опыт работы на руководящих позициях в отрасли. Для осуществления аттестационной проверки АБТ инспекторы проходят специализированный подготовительный курс.



Во время инспекции отель оценивается с точки зрения клиента. Внимание экспертов АБТ сконцентрировано на зонах, важных для постояльцев и посетителей. Осматривается здание и прилегающая территория, лобби, коридоры и лифты, гостевые номера, рестораны, бары, бизнес-центр, конференц-залы, переговорные комнаты, фитнес-центр. Инспектор оценивает внешний вид и состояние каждой зоны, ее материально-техническое оснащение, набор предоставляемых услуг, уровень их качества.

Представитель Ассоциации заполняет форму, в которой содержатся все критерии. При этом разработчики Программы «Аттестации Бизнес- и Конференц-отелей» постарались максимально объективно подойти к оценке отелей. Так, инспектор в большинстве случаев не проставляет баллы, а только фиксирует наличие или отсутствие различных элементов — мебели, систем, инвентаря, услуги и др. Качество же составляющих оценивается по трехуровневой шкале: неудовлетворительно (0), удовлетворительно (1), хорошо (2).

Критерии различаются по степени своей «весомости». Есть обязательные — такие, как наличие Wi-Fi или хотя бы проводного интернета, — а есть факультативные. К ним, например, относится наличие ресторана при отеле. Соответствие такого рода параметрам, разумеется, дает гостинице меньше «очков», чем исполнение «весомых» требований.

П.О.: *Что получают отели, прошедшие аттестацию?*

В.З.: Аттестат АБТ, который является официальным независимым





подтверждением того, что гостиница соответствует критериям, предъявляемым бизнес-путешественниками к средствам размещения. Кроме того, аттестованные отели получают дополнительные каналы дистрибуции в рамках партнерства Ассоциации Бизнес Туризма с HRS.com, возможность быть представленными на специализированных выставках, в которых принимает участие АБТ, а также статус «Приоритетного поставщика» для корпоративных покупателей.

П.О.: *Значит ли статус приоритетного поставщика то, что корпоративные покупатели при формировании тревел-политики будут выбирать именно аттестованные отели?*

В.З.: Безусловно, гарантировать это не может никто. При выборе отеля, кроме соответствия его требованиям бизнес-туристов, клиенты учитывают многие факторы: расположение, ценовую политику, корпо-

ративные стандарты. Однако, по словам многих тревел-менеджеров, при прочих равных условиях наличие у отеля аттестата может положительно повлиять на выбор именно в его пользу. Поэтому мы всегда обращаем внимание отельеров на то, что аттестат может стать хорошим маркетинговым инструментом, если его грамотно использовать.

П.О.: *Выдав отелю аттестат, Ассоциация в дальнейшем как-то контролирует качество его работы?*

В.З.: Да, на вручении аттестата взаимодействие АБТ с отелем не заканчивается. В течение трех лет Ассоциация может организовывать через представителей корпоративных клиентов дополнительную проверку гостиницы методом «Тайный гость» (mystery guest). О проведении такой «анонимной» инспекции отеля не уведомляют. И если во время нее обнаруживаются несоответствия выданному аттестату, Ассоциация имеет право приостановить его действие или даже отозвать.

П.О.: *Какова стоимость проведения аттестации?*

В.З.: Она зависит от количества номеров в гостинице и составляет от 30 тыс. рублей для категории «Бизнес-отель» и от 45 тыс. рублей для категории «Бизнес и Конференц-отель». Аттестат выдается сроком на три года. Отдельно оплачивается стоимость проведения инспекции, которая также зависит от номерного фонда гостиницы и начинается от 15 тыс. рублей. В 2012 году все отели, проходящие одновременно с Аттестацией государственную сертификацию звездности, получают скидку

в размере 50% на прохождение инспекции в рамках Программы. Таким образом, для отелей, получивших «звезды» в этом году, проведение инспекции в рамках аттестата начинается от 7,5 тыс. рублей.

П.О.: *Кстати, а сколько отелей аттестовано к настоящему времени?*

В.З.: Свыше двадцати. Среди них — «Холидей Инн Суцевская», «Холидей Инн Лесная», «Савой», «Marriott Тверская», «Бородино», «Аминьевская», «Ирис-Конгресс отель» и другие.

П.О.: *Вы назвали только московские гостиницы...*

В.З.: В столице находится наибольшее количество отелей, рассчитанных на бизнес-аудиторию, и поэтому здесь интерес к аттестации наиболее высок. Однако в регионах также заметен рост готовности отелей к участию в Программе. В первую очередь активны города, в которых запланировано проведение крупных международных мероприятий: Казань, где в следующем году пройдет Универсиада; Сочи, принимающий зимние Олимпийские игры 2014 года; Самара, ставшая одним из российских городов, выбранных для проведения Чемпионата Мира по футболу в 2018 году. Кроме того, существует ряд городов, деловая активность в которых отмечается не только во время проведения масштабных мероприятий. Это Новосибирск, Екатеринбург, Ростов-на-Дону. Кстати, именно в Ростове расположена первая региональная гостиница, получившая наш аттестат, — «Вертол Отель». □