

## Комментарии экспертов



**Юлия Кутина,**  
исполнительный директор Ассоциации  
Бизнес Туризма (АБТ)

В рамках программы «Аттестация бизнес- и конференц-отелей», запущенной Ассоциацией Бизнес Туризма, были разработаны стандарты, регламентирующие качество сервиса и обслуживания в отелях, ориентированных на деловых путешественников. Перед составлением чек-листа проводилась большая подготовительная работа, которая включала масштабное анкетирование представителей крупнейших российских и зарубежных компаний, лидирующих по объемам трэвел-расходов. В ходе исследования были определены основные факторы, влияющие на выбор средств размещения, так как деловой путешественник едет в командировку работать, а не отдыхать, поэтому для бизнесмена так важно наличие в номере беспроводного Интернета, дополнительных электрических розеток, персонального рабочего места.

Благодаря программе аттестации АБТ у представителей гостиничного бизнеса появилась возможность улучшить свою инфраструктуру и привлечь в отель новую категорию клиентов, а у трэвел-менеджеров, специалистов по закупкам, административных директоров, то есть всех тех, кто по роду деятельности непосредственно связан с организацией командировок, – подобрать наиболее подходящие средства размещения.

География аттестации АБТ постоянно расширяется. Если на первом этапе к нам обращались преимущественно столичные гостиницы, то на сегодняшний день уже присоединились отели Киева, Санкт-Петербурга, Волгограда, Сочи, Тюмени, Екатеринбурга, Самары, Нижнего Новгорода и других городов. Кроме того, в 2013 году на российском сервисе онлайн-бронирования отелей Okto.ru появился фильтр «Аттестованные отели».



**Екатерина Гаранина,**  
генеральный директор  
«АККОРД менеджмент групп»  
(оператор отеля «Садовое кольцо»)

Марина Кречетникова правильно заметила, что «маленький отель в горах», не имея других возможностей формального подтверждения качества своих услуг, которые обычно гарантируются сетевой маркой, вывешивает на видное место сертификаты, подчеркивающие официальный статус отеля различными профессиональными союзами и организациями. В России несетевым отелям также сложно конкурировать с марочными, поэтому мы рады, что появляются профессиональные организации, которые могут присваивать «знак качества» отелю. Именно поэтому в 2012 году мы обратились в АБТ с просьбой проинспектировать наш отель на соответствие требованиям ассоциации в категории «Бизнес-отель».

Основным отличием отеля «Садовое кольцо» от других является то, что каждого гостя мы стараемся знать лично. Сейчас самое важное – не упустить тонкости мировосприятия клиента. Именно поэтому я могу точно сказать, что наши гости – это те, кто большую часть времени проводит в отеле, для кого отель – дом родной. Они четко знают, чего хотят, умеют оценить продуманные мелочи, созданные для комфорта, готовы к конструктивному диалогу на тему «что такое хорошо и что такое плохо» для отдыха в те несколько свободных от бизнеса и деловых встреч часов, которые проводят в отеле. Их не обманешь душой красотой интерьеров с именем известного дизайнера или какими-то другими поверхностными вещами. В этом и есть их отличие от новичков – бывалые путешественники, наши гости, умеют ценить истинный комфорт и настоящую атмосферу гостеприимства. Их требования более утилитарны и объективны, менее основаны на эмоциях, нежели у тех, кто посещает отели редко или вообще не путешествует.

Создание комфорта – это постоянное творчество, бесконечный процесс совершенствования и поиска, возможный только в том случае, когда необходимые современному гостю мелочи воплощены еще на этапе строительства и комплектации: сверхкомфортная кровать и постельное белье, высокоскоростной Интернет, бесплатный Wi-Fi во всех зонах отеля, переговорные комнаты, SPA со свободным бесплатным доступом круглосуточно и т. п. Все это создает так называемое базовое качество, фундамент, на котором строится комфорт. Стандарты Ассоциации Бизнес Туризма полностью отражают требования гостей отеля «Садовое кольцо», соответствие им гарантирует как раз то самое базовое качество, на котором мы строим свою концепцию.

Отличительной особенностью работы со стандартами АБТ служит сам формат предоставления услуги, гарантирующий отсутствие формального подхода к оценке качества. Программа «Тайный гость», положенная в основу оценки, и высокий уровень экспертов, их независимость гарантируют долгую и продуктивную жизнь проекту сертификации отелей. Процесс оценки отелей очень трудоемкий, требует огромных знаний и опыта в гостиничном деле, и это говорит о том, что подобных программ в ближайшее время не появится. Что, в свою очередь, делает сертификат от АБТ еще более значимым для отеля, который прошел профессиональную проверку.

**Валерия Мазаева,**  
ревенью-менеджер Kassado Plaza Hotel

Хотя мы не проходили аккредитацию в Ассоциации Бизнес Туризма, считаю, что эта процедура носит положительный характер. Аттестация гостиниц, которая проводится группой независимых экспертов, пригодится как заказчику гостиничных услуг, так и гостиничному предприятию.

