



У большинства деловых путешественников нет экстренного контакта на случай чрезвычайной ситуации. Об этом рассказали эксперты на конференции АБТ-АСТЕ Russia «Деловой туризм: забота о бизнесе и забота о людях» в Санкт-Петербурге. Мероприятие состоялось 24 и 25 августа.

Подготовила Енатерина ЛАРИНА



Тревожная кнопка

Тему «Duty of care: что, где, когда?» раскрывали сразу два спикера – **Екатерина Кондрашина**, директор филиала компании «Аэроclub» в Санкт-Петербурге, и генеральный директор агентства City Travel **Юлия Мануйлова**. Г-жа Кондрашина указала, что среди наиболее распространенных причин происшествий с сотрудниками – техногенные и природные катастрофы, забастовки, теракты, вирусы, эпидемии, задержки и отмены рейсов. «Однако все эти факторы, как правило, не учитываются в страховке – поэтому не стоит считать ее панацеей от всех бед», – отметила спикер.

Duty of care предполагает оценку рисков, наличие в компании специальной команды по ЧС и коммуникацию с профессионалами по обеспечению безопасности (к примеру, ISOS), своевременное и постоянное информирование путешественников об опасных ситуациях.

«Не пренебрегайте новыми технологиями, ведь уже существуют приложения, обновляющиеся в фоновом режиме и позволяющие получать информацию даже при отсутствии интернета», – добавила г-жа Кондрашина. Юлия Мануйлова указала, что сейчас к регионам с самым высоким уровнем риска относятся Афганистан, Западный берег реки Иордан, Ирак, Палестина, Северная Корея, Сектор Газа. Приемлемая ситуация в Аргентине, Австралии, Латвии, Польше, Нидерландах, Чили и еще нескольких странах.

Кристина Малхазова, региональный менеджер по продажам в России Best Western Hotels & Resorts, затронула очень актуальную тему – безопасность в контексте бурного развития P2P-сервисов и их популярности у деловых путешественников. Она привела данные, что за 2015 г. к Airbnb Business Travel присоединилось около 250 организаций, включая Google, Salesforce, Evernote и Lyft. Хотя в России использовать Airbnb для размещения во время командировки готовы только 13% бизнес-туристов.

«Среди преимуществ P2P-сервисов – широкая география присутствия, легкость и скорость бронирования, бюджетность, – указала г-жа Малхазова. – Но не забывайте: Airbnb не несет ответственности за необоснованное вмешательство в личную и деловую жизнь клиента, а также соблюдение санитарно-эпидемиологических норм, в то время как в сетевых

отелях есть комплекс мер по обеспечению безопасности гостей». Интересно, что средний счет за проживание делового путешественника через Airbnb составляет \$571, а в гостинице – всего \$222.

Эксперт задалась вопросом: заботится ли о своей безопасности сам путешественник? По ее данным, 80% бизнес-туристов уверены, что компания несет за них полную ответственность. У 54% с собой в командировке нет никакого экстренного контакта на случай чрезвычайного происшествия. А 22% вообще не знают, к кому обратиться в критической ситуации.

Оксана Костюк, персональный ассистент вице-президента компании Parallels, рассказала аудитории о способах сохранить конфиденциальность трэвел-данных и не допустить кражи денег с кредитной карты. Генеральный директор агентства Starliner **Андрей Зубков** подробно остановился на том, как «технологические помощники» могут облегчить контроль за бизнес-путешественниками и понять, куда «утекают» деньги из трэвел-бюджета. Например, 40% вылетов в командировку выполняются дневными и вечерними рейсами при наличии утренних, а это увеличивает расходы на встречу на 34%.

Выступление **Артема Левченко**, IT-специалиста группы логистики компании SAP, было посвящено корпоративной трэвел-политике и IT-решениям для управления командировками. А директор департамента MICE & Events UTS Group **Ксения Зайцева** выступила с темой: «MICE в России: тренды, возможности и мифы».

Были затронуты и проблемы, с которыми сталкиваются компании при найме зарубежных специалистов и сами экспаты в чужой стране. Своим опытом поделились руководитель группы по работе с иностранным персоналом IBM **Кирилл Аксенов** и бизнес-консультант из Western Vision **Зоран Паньяк**.

«Конференция в Санкт-Петербурге проходит третий год подряд, и каждый раз на нее приезжает все больше делегатов – ежегодно их количество увеличивается примерно на 25%. В следующем году при помощи конгресс-бюро Санкт-Петербурга мы собираемся провести мероприятие на 200 человек», – отметила **Ирина Михалькова**, старший специалист по связям с партнерами АБТ-АСТЕ Russia.