



«ЗВЕЗДНАЯ» АРИФМЕТИКА: СКОЛЬКО БУДЕТ ★★★★ + ★★★★★



Уникальный эксперимент — объединить под одной крышей разноуровневые отели, — предпринятый руководством ТГК «Измайлово», оказался более чем успешным. Уже полтора года отели «Гамма» ★★★ и «Дельта» ★★★★★ демонстрируют загрузку более 80%, на практике подтверждая эффективность подобного симбиоза. С подробностями — Алексей Воробьев, генеральный директор ТГК «Измайлово».

С.Д.: Алексей Павлович, многие годы «Гамма» и «Дельта» работали на одну целевую аудиторию и в одном ценовом сегменте. Почему приняли решение изменить стратегию?

А.В.: Решение было принято во второй половине 2011 года. Конечно, повлияла возрастающая конкуренция на рынке гостиничных услуг Москвы, но основную роль сыграли изменения на самой площадке «Измайлово».

Несмотря на то что наши объекты даже структурно объединены одним собственником — Московской федерацией профсоюзов, — конкуренция между отелями все время обостряется. Когда «Альфа» и «Вега» стали позиционироваться как бизнес-отели и прошли классификацию на категорию ★★★★★, мы поняли, что сможем выдерживать конкуренцию, только если одна из наших двух гостиниц выйдет на аналогичный уровень.

Уже позднее стали очевидны преимущества этого решения: имея в одном здании две абсолютно разные гостиницы, мы увеличиваем наши возможности в отношениях с гостями и партнерами. Теперь туроператоры могут направлять бюджетные группы в «Гамму», а более престижные мероприятия и дорогостоящих клиентов — в «Дельту».

Система сервиса, развлечений в нашем комплексе общая, ею могут



пользоваться гости, проживающие в обеих гостиницах, что очень повышает конкурентоспособность «Гаммы». Получается, что в отеле категории ★★★ есть и боулинг, и фитнес-центр, и пароклиника и многое другое!

С.Д.: Корпус «Дельта» изначально ориентирован на обслуживание иностранных туристов, потому всегда был чуть более «представительным» и оснащенным. Вероятно, пройти процедуру государственной классификации не составило труда?

А.В.: Когда мы начали готовить «Дельту» к переводу на категорию ★★★★★, ряд вопросов, касающихся качества проживания, потребовал решения. Прежде всего это кондици-

онирование, обновление интерьера лобби — на сегодня эти работы полностью завершены, более того, под лестничным пространством лобби «Дельты» появился каскад фонтанов со световым оформлением.



С.Д.: Повышение категории — это не только обновление здания, но и бизнеса. Какие процессы пришлось изменить?

А.В.: В первую очередь у нас радикально изменились технологии работы с кадрами. Например, в поэтажной службе еще два года назад не было сотрудника, ответственного за обучение персонала. В управлении продаж отсутствовала позиция Guest Relations Manager. Не было специалистов по интернет-маркетингу, а сегодня этим занимается целая служба! Несколько лет назад на рынке не было спроса на конгресс-услуги — а сегодня в комплексе «Гамма» — «Дельта» уже 12 конференц-залов, выставочное пространство 700 кв. м

и специально оборудованная открытая площадка. Их среднегодовая загрузка более 70%. В нашем комплексе только в 2013 году введено в эксплуатацию три новых конференц-зала и большой выставочный центр. В текущем тоже планируем «нарастить» несколько площадок.

С.Д.: Алексей Павлович, объективно «Гамма» — «Дельта» — успешный гостиничный комплекс. Почему



было принято решение пройти еще и процедуру аттестации АБТ на категорию «Бизнес- и Конференц-отель»?

А.В.: Многие сервисы в Туристских гостиничных комплексах «Измайлово» («Гамма», «Дельта») специально ориентированы на бизнес-аудиторию. На всей территории мегакомплекса у нас действует бесплатный Wi-Fi. В некоторые часы беспроводным интернетом одновременно пользуются больше тысячи человек! Последние годы рынок становится все более конкурентным, ожидания гостей меняются стремительно. Быть эксклюзивными, изысканными и «успевать» за ними, а тем более превосходить их, все сложнее. И мы чувствуем, что многие наши партнеры, работающие в сегменте бизнес-туризма, предпочитают ориентироваться на определенные общепризнанные стандарты.

С.Д.: Какова доля корпоративных клиентов с прямыми договорами в общей загрузке отеля?

А.В.: Не менее 30%. Это и структуры «Роснефти», «Роскосмоса», «Росатома», другие федеральные

нефтегазовые компании. Kontakтами с постоянными партнерами занимается управление продаж, и могу сказать, что это одно из самых сложных направлений работы. Корпоративные покупатели, особенно крупные, выходят с самыми неожиданными предложениями и просьбами.

С.Д.: Если верить прогнозам, для гостиничной отрасли 2014 год экономически будет не самым простым...

А.В.: Поэтому особенно важно, чтобы даже в сложных условиях мы все вместе — и отельеры, и агентские компании — не снижали экономические результаты, а наращивали их. Работать можно и в кризис. Важно помнить, что все лучшие достижения рождаются в партнерстве. Нужно вместе развивать индустрию бизнес-туризма и не бояться уступать друг другу, в том числе и в ценовых вопросах. Это позволит не только благополучно пережить тот или иной период, но и подняться на новую высоту. Для этого у нас есть все основания — вместе быть успешными. Давайте ими будем! ▣

беседовала Светлана ДЕНИКИНА



Для отелей «Гамма» ★★★ и «Дельта» ★★★★★ ТГК «Измайлово» 2013 год был богат на достижения: обеим гостиницам присвоены звания «Бизнес- и Конференц-отель» от Ассоциации Бизнес-Туризма, завоевано несколько престижных наград, в том числе — в номинации «Лучшая конгрессная гостиница Москвы категории ★★★★★» на конкурсе Russian Business Travel & MICE Award, а также в номинации «Лучшая горничная» во Всероссийском профессиональном гостиничном конкурсе «Комфорт и уют — 2013».