

Аттестация бизнес- и конференц-отелей



Программа «Аттестация бизнес- и конференц-отелей» реализуется Ассоциацией бизнес-туризма менее года, но за это время она успела заинтересовать как корпоративных покупателей, так и представителей отелей. До недавнего времени наиболее активно в программе участвовали московские отельеры, однако сегодня интерес к ней существенно вырос и в российских регионах. О том, как проходит аттестация, рассказывает старший координатор программы **Нелли Панченко**.

— **Нелли, в России действует государственная Система классификации отелей. Не всем понятно, зачем нужна еще и аттестация, проводимая АБТ?**

— Существующая система государственной классификации оценивает комфортность отеля с точки зрения среднестатистического туриста, требования деловых путешественников она не учитывает. Звездность не учитывает наличие качественного высокоскоростного Интернета, хороший прием мобильной связи основных операторов в но-

мерах и лобби, банкомат — в самом отеле или поблизости, а в номере такие простые, но необходимые вещи, как 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 именно деловых путешественников. Тревел-менеджер каждой компании, являющейся участником АБТ, должен знать, куда он отправляет своих сотрудников, и быть уверенным в том, что они получат сервис соответствующего качества. Польза от Аттестации для самих отелей очевидна — программа помогает заявить корпоративным покупателям о себе и увеличить сегмент международных бизнес-путешественников среди своих клиентов.

Наша программа — это добровольная проверка гостиницы на соответствие 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 для бизнес- и конференц-отелей (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: пода-

ча заявки, заключение договора, выставление счета и оплата, подготовительные работы, инспекция. Если по суммарному числу гостиница набирает больше 75% баллов, АБТ принимает решение о выдаче аттестата.

— **Кто проводит инспекцию отелей?**

— 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 специальный подготовительный курс.

Во время инспекции отель оценивается с точки зрения клиента. Внимание экспертов АБТ сконцентрировано на зонах, с которыми контактируют постояльцы и посетители. 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.

Во время проверки отеля представитель Ассоциации заполняет форму, в которой содержатся все критерии. При этом разработчики программы «Аттестация 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. Качество составляющих оценивается по трехуровне-

вой шкале: неудовлетворительно (0 баллов), удовлетворительно (1 балл), хорошо (2 балла).

Те или иные критерии различаются по степени своей значимости. Например, есть обязательные — наличие Wi-Fi сети или хотя бы проводного Интернета, а есть факультативные. К ним относится, например, наличие ресторана при отеле. Ответствие такого рода параметрам, разумеется, дает гостинице меньше очков, чем соответствие обязательным требованиям.

— **Выдав отелю аттестат, Ассоциация в дальнейшем как-то контролирует качество его работы?**

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

— **На какие отели программа ориентирована в первую очередь?**

— 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. В Москве аттестацию уже прошли «Холлидей Инн Сущевская», «Холлидей Инн Лесная», «Савой», «Marriott Тверская», «Бородино», «Аминьевская», «Садовое кольцо», «Ирис-Конгресс отель», «Radisson Blu Белорусская» и другие.

— **А как обстоит ситуация с программой в регионах?**

— Мы отмечаем заметный рост готовности региональных отелей к участию в аттестации. 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. Одним из них является Ростов-на-Дону, в котором находится первый региональный отель, получивший аттестат, — «Вертол Отель». Он расположен на территории крупнейшего на юге России конгрессно-выставочного центра «ВертолЭкспо», который объединил в одном здании выставочный павильон, конгрессный центр, бизнес-центр, банкет-холл и отель. В распоряжении гостей «Вертол Отеля» — 125 номеров, в том числе повышенной комфортности («люкс» и «люкс-бизнес»), апартаменты для длительного проживания.

Наша программа сделала первые шаги и в Северной столице — гостиница «Crownwell Inn Стремянная» сети Crownwell Hotels & Resorts была аттестована АБТ как «Бизнес-отель».

Хотелось бы также отметить, что аттестация уже перешла европейский рубеж страны. Не секрет, что деловая и промышленная активность в некоторых городах Сибири и Урала вполне сопоставима со столичной. В первую очередь, я говорю о Екате-

ринбурге, Новосибирске, Красноярске, Тюмени. В Тюмени недавно был аттестован бизнес-отель «Евразия». Это современная четырехзвездная гостиница, одна из лучших в городе.

Мне приятно отметить, что география аттестации постоянно расширяется. Городов, в которые тревел-менеджеры могут отправлять своих сотрудников с полной уверенностью, что им будут предоставлены услуги достойного качества, становится все больше.

— **Что получают отели, прошедшие аттестацию?**

— Аттестат АБТ, который является официальным независимым подтверждением того, что отель соответствует критериям, предъявляемым к гостиницам бизнес-путешественникам. 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.

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

— Да, крупнейшие корпоративные покупатели — участники АБТ однозначно заявляют, что наличие Аттестата АБТ будет являться в будущем году весомым критерием при выборе отеля для включения в корпоративную тревел-политику и при организации разовых командировок и MICE-мероприятий.

Елена Соболева

ANTOR MICE WORKSHOP 2013

9-ая ежегодная рабочая встреча профессионалов делового туризма

31 января 2013 г.

The Ritz-Carlton, Moscow

К участию в мероприятии приглашаются:

- Компании по организации деловых, событийных и корпоративных поездок;
- Гостиницы и гостиничные сети; Авиакомпании;
- Бизнес и конференц-центры; Круизные компании;
- Национальные туристические представительства;
- А также другие компании, работающие в области делового туризма

На посещение мероприятия приглашаются:

- Корпоративные клиенты;
- Организаторы деловых и корпоративных мероприятий;
- Туристические компании из Москвы и регионов.

В мероприятии 2012 года приняли участие представители из 40 стран (всего более 120 участников).

Посетили workshop в 2012 году порядка 650 человек - профессионалов в области делового туризма и корпоративных клиентов.

По вопросам участия и посещения обращаться:
 тел.: (499) 5005628, ws@antormice.com, www.antormice.com

Весь Мир.
Одна Выставка.

12-я Азербайджанская Международная Выставка
«ТУРИЗМ И ПУТЕШЕСТВИЯ»

4-6 Апреля 2013
 Баку, Азербайджан

ИТЕТРАВЕЛ

Организаторы

Тел.: +994 12 404 10 00
 Факс: +994 12 404 10 01
 E-mail: tourism@iteca.az

www.aitf.az

www.facebook.com/AITFAzerbaijan