

Цацулина И.А.

Tsatsulina I.A.

кандидат экономических наук, доцент
г. Сочи

Candidate of Economy, associate professor,
Sochi

ПРОБЛЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ БИЗНЕС-ПУТЕШЕСТВЕННИКОВ В РОССИИ

SERVICE PROBLEMS OF BUSINESS TRAVELERS IN RUSSIA

Аннотация:

Автором проводится анализ новой услуги на туристическом рынке – ин센див-туризма. Современная ситуация в бизнес туризме дала развитие целому направлению такой деятельности.

Ключевые слова:

Деловой туризм, инцентив, бизнес-путешественники.

The summary:

The author analyzes the new service on the tourist market – the incentive tourism. The current situation in the development of business tourism has given a whole direction of such activities.

Keywords:

Business tourism, incentive, business travelers.

Деловой туризм с каждым годом обретает все большую популярность среди россиян. Он позволяет одновременно заключить очередную деловую сделку и отдохнуть несколько дней в новой обстановке. Бизнес-туризм сформировался как самостоятельная ветвь современного туризма в последние десятилетия прошлого века и на сегодняшний день является одним из популярных и пользующихся высоким спросом направлений туристической индустрии. Иногда бизнес-туризм обозначают английской аббревиатурой MICE, которая произошла от слов meetings, incentives, conferences, exhibitions. Эти понятия и раскрывают суть бизнес-туризма.

На сегодняшний день различают несколько видов бизнес-туризма: индивидуальные и корпоративные деловые поездки, инцентив-туры (поездки, организуемые компаниями в целях мотивации сотрудников и поддержания корпоративного духа компании), поездки для участия в работе различных выставок, конференций, симпозиумов, конгрессов, тренингов, ярмарок, презентаций, посещения предприятий и фирм-партнеров.

Инцентив-туры – одно из направлений бизнес-туризма, обозначающее «поощрительные» или «побуждающие» туры для сотрудников компаний. В последние годы многие крупные и средние компании уделяют все больше внимания поддержке корпоративного духа и сплочению коллектива работников. В конечном итоге такие поездки позволяют добиться повышения работоспособности всего коллектива и поддержке комфортной психологической обстановки в среде сотрудников компании.

Бизнес-путешественники являются наиболее образованными и требовательными, они имеют определенные предпочтения в выборе гостиниц и предъявляют их владельцам свои требования, которые предполагают не только возможность работать, не покидая номера, но и широкий набор деловых услуг, и тем самым формируют специфический сегмент рынка – бизнес-отели.

Бизнес-отели – это гостиницы особого типа. Рассчитанные на конкретную целевую группу клиентов, они формируют весь спектр своих услуг соответствующим образом. Налаживание связей с корпорациями и стабильная клиентская база – вот два основных приоритета в работе делового отеля. Постоянные клиенты составляют основу процветания бизнес-отеля. Поэтому случайных постояльцев и обычных туристов в таких гостиницах практически не бывает. Во-первых, расположение бизнес-отеля, дизайн его номеров

и их цена во многом далеки от предпочтений путешественника, который стремится в первую очередь к отдыху, а не к работе.

Бизнес-отели имеют одну яркую отличительную особенность – это их клиентура. Руководство такого отеля, прежде всего, нацелено на привлечение деловых клиентов. Поэтому бизнес-отели в большинстве случаев расположены в благоприятных местах, в центре или непосредственной близости от центра города. Бизнес-отель обязательно должен иметь налаженное транспортное сообщение с вокзалами, аэропортами, выставками и районами деловой активности города. Одна из причин высокой стоимости деловых поездок в том, что бизнесмены предпочитают останавливаться в дорогих отелях. В первую очередь это связано с поддержанием имиджа своей фирмы как состоятельной и занимающей прочные позиции. Поэтому наличие четырех- и пятизвездочных гостиниц – неотъемлемая часть индустрии делового туризма. Многие бизнес-туристы при выборе отеля обращают внимание на его расположение. Как правило, бизнесмены предпочитают размещение в центре – деловой части города в отелях, расположенных в районе аэропортов. Важное условие для отелей, принимающих иностранных гостей – наличие персонала, говорящего на разных языках. Целесообразно предоставлять бизнес-туристам услуги секретаря, который также выполняет функции переводчика, резервирует места в театре, ресторане и т.д.

Для деловых путешественников отель во время путешествия заменяет офис, им предоставляются факс, компьютер, ксерокс и др. Многие отели имеют бизнес-центры, где также могут предоставляться такие услуги или где гость может работать на своем компьютере.

С широким распространением интернет-технологий требования, предъявляемые к среде проживания деловых людей, значительно изменились. Сегодня номер без высокоскоростного доступа в Интернет уже не может удовлетворить путешествующего бизнесмена. Среди стандартов завтрашнего дня – обеспечение возможности проведения видеоконференций, конференц-звонков и высокоскоростной обмен данными из каждого номера.

Бизнесмены, которые бронируют номер в бизнес-отеле, рассчитывают на то, что их потребности будут учтены. Зачастую удобство транспортной инфраструктуры и наличие в номерах необходимого набора оргтехники позволяет деловым людям сделать выбор в пользу бизнес-отеля. В таких отелях часто можно встретить офисы компаний экспресс-доставки, таких как UPS или FedEx, реже – табло с биржевыми котировками.

Среди прочих важных для деловых людей факторов является возможность аренды в бизнес-отеле зала для совещаний. Многие корпорации предпочитают выбирать бизнес-отели не только в качестве варианта проживания своих сотрудников, но и в качестве места для проведения корпоративных мероприятий. Для проведения встреч используются различные помещения – от крупных конгресс-залов, специально построенных для этих целей, до концертных залов отелей. Однако наибольшую часть мероприятий различного масштаба все-таки предпочитают проводить в конгресс-залах отелей, способных создать наиболее комфортные условия для работы делегатов и их размещения. Конференц-залы обычно комплектуются аудио-визуальным оборудованием, многоязычными системами синхронного перевода, звукоусиления, проекционным оборудованием.

При определении места проведения форума учитываются разнообразные факторы: доступность (близость аэропорта), типичный сервис, уровень цен, личная безопасность, медицинское обслуживание, наличие конференц-залов, их оснащенность, питание, местные достопримечательности, гостиничная служба предоставления информации, городской транспорт, развлечения, возможность завязать новые знакомства, таможенные процедуры, окрестные пейзажи, наличие выставочных залов. Замыкают этот длинный пере-

чень такие факторы, как удобство конференц-залов, предоставление необходимой документации, реклама, условия жизни местного населения, организация досуга для детей, близость спортивных центров. Зная потребности и мотивацию участников семинара, целевой аудитории, руководство гостиницы может эффективно довести до их сведения те преимущества, которыми обладает именно их предприятие и которые существенны для клиента при выборе места проведения мероприятия.

Бизнесмены стараются планировать все детали своей поездки за несколько месяцев, что особенно актуально, например, для выставок. Организаторам таких поездок следует учесть возможные проблемы с бронированием мест в отеле и билетов на самолет, организовать трансфер, подобрать удобную стыковку авиарейсов, расположенный недалеко от выставки отель. На практике оказывается, что не все российские компании, включая крупные, способны выполнить пожелания заказчиков.

К отелям, занимающимся преимущественно организацией корпоративных встреч, в отличие от традиционных бизнес-отелей, не предъявляются требования территориальной близости к центру города. Наоборот, некоторая удаленность от городских (столичных) соблазнов в виде магазинов, развлекательных заведений и прочего обеспечивает присутствие на конгрессе его участников.

Четкая координация действий служб и высококачественный сервис, создание современной инфраструктуры для проведения конференций, банкетов, выставок – важные составляющие конкурентоспособной услуги в этом активно развивающемся сегменте рынка.

Многие бизнес-отели заключают корпоративные соглашения с компаниями и фирмами на обслуживание их сотрудников. В последнем случае деловые отели предоставляют компаниям скидки. Зачастую это очень выгодно для предприятий, так как в сезон выставок часто возникает потребность в большем числе номеров, нежели было запланировано первоначально. Договор на обслуживание с отелем может позволить бронирование дополнительных номеров и тем самым избавить руководство компании от головной боли, связанной с размещением персонала.

Люди, которые много времени в течение дня проводят на конференциях и на деловых обедах и ужинах, требуют, чтобы в отелях соответствующим образом были оборудованы оздоровительные центры и спортивные площадки для разгрузки. Отели в свою очередь предлагают услуги плавательного бассейна, сауны, массажных кабинетов, фитнес-центра. Деловые путешественники в основном предпочитают обедать отдельно. Лучшие отели предлагают уединенный ужин. Компании часто организуют деловые ланчи, кофе-брейки в перерывах конференций, фуршеты, банкеты и т.д., поэтому необходимо наличие ресторанов, баров, банкетных залов. Следует помнить, что качественно приготовленные блюда и хорошо организованное обслуживание оставляют благоприятное впечатление у гостя.

В то же время, несмотря на проникновение в индустрию гостеприимства новейших технологий, константами этого бизнеса были и всегда будут все те же комфорт, безопасность и разумные цены.