

УДК 338.46

**СПЕЦИФИКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ
ДЛЯ ДЕЛОВОГО ТУРИЗМА В СРЕДСТВАХ
РАЗМЕЩЕНИЯ**

Мысова О.С.

Институт сферы обслуживания и предпринимательства (филиал)
ДГТУ в г.Шахты, Шахты, Ростовская обл., Россия

Данная статья посвящена исследованию такого сегмента потребителей средств размещения как бизнес-туристы. Показана специфика делового туризма, приведена его структура. Особое место отведено структуре гостиничного продукта для бизнес-туристов. Проведен сравнительный анализ предложений на рынке услуг для деловых гостей и выявлена специфика предоставления услуг для рассматриваемого сегмента потребителей.

Ключевые слова: деловой туризм; бизнес-туристы; особенности делового туризма; основные услуги для бизнес-туристов; дополнительные услуги для бизнес-туристов.

**SPECIFICS OF RENDERING OF SERVICES
FOR BUSINESS TOURISM IN MEANS OF PLACEMENT**

Mysova O.S.

Don State Technical University Institute of Service And Business
(Branch) DSTU in Shakhty, Rostov Region, Russia

This article is devoted to a research of such segment of consumers of means of placement as business tourists. The specifics of business tourism are shown, its structure is given. The special place is allocated to structure of a hotel product for business tourists. The comparative

analysis of offers in the market of services for business guests is carried out and the specifics of rendering of services for the considered segment of consumers are revealed.

Keywords: *business tourism; business tourists; features of business tourism; the main services for business tourists; additional services for business tourists.*

В деловом туризме существует два направления: корпоративная индустрия и индустрия встреч MICE. Аббревиатуру MICE образуют начальные буквы четырех английских слов, которые при расшифровке показывают направления организации данных туров: meetings (встречи), incentives (поощрения), conferences (конференции), events (выставки, события) [1].

Работа в этом сегменте имеет огромные плюсы. В первую очередь, MICE-туризм не имеет сезонности, благодаря чему отели, обслуживающие таких гостей, в любое время года заполнены. Вторых, компании-заказчики платят, как правило, в три-четыре раза больше, чем отдыхающие туристы, за высокую скорость и хорошее качество предоставления услуг, проведения мероприятий.

Особенностью делового туризма является то, что деловые посетители оставляют в стране гораздо больше денег, чем средне-статистические туристы. По данным World Tourism Organization, расход на среднестатистического участника конгресса составляет 1540 евро в день [1].

Гостей, посещающих данные мероприятия принято называть деловыми (бизнес-туристами; бизнес-посетителями).

Бизнес посетитель (business visitor) – посетитель, главная цель для поездки которого соответствует бизнес и профессиональным интересам [2, с. 318].

Средний бизнес посетитель это мужчина 41–65 лет или женщина 30–50 лет. В последние годы в мире растет средний возраст участников деловых мероприятий и количество женщин-участниц. Для России характерны более молодой возраст участников деловых мероприятий (25–45 лет) и меньшая доля женщин.

В современной структуре международного делового туризма преобладают классические деловые визиты (70% всех деловых поездок). Доля конгрессов и конференции составляет более 15%, выставок и ярмарок – более 11%. Примерно 3–4% поездок приходится на инсентив-туры [1].

Обслуживание деловых гостей имеет свою специфику. Бизнес посетители чувствительны в отношении часа заезда и выезда, так как зависят от времени вылета и прибытия, а также удобных стыковок авиарейсов. Им важна также возможность отменить бронирование или перенести даты (время) пребывания в отеле, ведь нередко встречи и переговоры затягиваются или переносятся на несколько дней.

Абсолютному большинству бизнес посетителей важно наличие надёжного интернет-соединения как в конгресс-центре, так и в отеле, а также возможности круглосуточного пользования услугами бизнес-центра прямо в номере.

Расположение отеля и (или) наличие услуг трансфера существенно влияет на привлекательность для данного сегмента гостей. Не менее выгодна возможность посещения спортзала, парикмахерской, химчистки или пользования всем спектром бизнес-услуг, не покидая отеля, что позволяет значительно экономить силы и время после напряженного дня переговоров.

Заказы корпоративных клиентов зачастую отличаются нестандартными маршрутами и повышенными требованиями к срокам исполнения.

К основным бизнес-услугам относят:

- услуги по организации и проведению различных мероприятий в сфере делового туризма;
- услуги бизнес-центра;
- предоставление комнат для переговоров и совещаний;
- услуги конференц-залов и конгресс-холлов;
- услуги переводчика;
- предоставление технического и другого оборудования для проведения мероприятий.

К дополнительным услугам в средствах размещения, предоставляющих бизнес-услуги, относят:

- услуги экспресс-выезда для участников мероприятий;
- услуги визовой поддержки;
- заключение договоров на корпоративное обслуживание участников мероприятий;
- услуги предварительного бронирования;
- услуги прямого бронирования через сайт в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- заключение договоров на проведение мероприятий, включая бронирование номеров и конференц-залов;
- аренду технического оборудования для проведения мероприятий;
- услуги по организации банкетного обслуживания во время проведения мероприятий (кофе-паузы, бизнес-ланчи, фуршеты и т.п.);
- услуги по организации завтраков и бизнес-ланчей (предоставление услуг шведского стола или заказного меню) для участников мероприятий [3].

По данным Российской Ассоциации бизнес-туризма приоритетными для деловых гостей являются такие услуги как высокоскоростной интернет, наличие кондиционера, банкомата в отеле или непосредственной близости от него, возможность оплаты кредитной картой, наличие сейфа, фена, бизнес-центра, службы заказа и доставки еды в номер, а также дополнительных электрических розеток, позволяющих одновременно заряжать ноутбук, смартфон и другие устройства [4].

Деловые гости приносят отелям стабильный доход по нескольким причинам: они пользуются услугами предприятия питания при гостинице намного чаще других; гости, пребывающие в длительную командировку, часто прибегают к услугам прачечной; в большом объеме используют такие дополнительные услуги как заказ билетов, трансфер.

Возможность получения стабильного высокого дохода подталкивает все больше гостиниц к расширению ассортимента своих услуг

за счет данного сегмента. Сегодня бизнес-услуги можно встретить не только в крупных конгресс-отелях, но и небольших средствах размещения.

Проведем сравнительный анализ предложений на рынке услуг для деловых гостей и выявим специфику предоставления услуг для рассматриваемого сегмента потребителей.

Для крупных отелей характерно предоставление услуг для бизнеса на базе собственного бизнес-центра. В него могут входить переговорные, гостинные для кофе-брейков, конференц-залы, выставочные площади. Отель, располагающий своим бизнес-центром, может позволить себе достаточно широкий и привлекательный для гостей ассортимент услуг.

В ростовском «Topos Congress Hotel» сформирована следующая ассортиментная группа «услуги для бизнеса»: трансфер и трансферное обслуживание, междугородная международная связь, бронирование железнодорожных и авиабилетов, побудка к определенному времени, камера хранения багажа, доставка прессы, банкоматы, парковка, интернет и кабельное телевидение, оказание услуг бизнес-центра, визовая поддержка (сбор информации для получения ваучера, оказание услуг по прокату машин, оказание гостям услуги экспресс-доставки [5].

Так как отель ориентирован на деловых туристов, в нем помимо этой обширной группы имеются также конгресс-услуги.

Популярная услуга для бизнес-туристов – аренда площадей для мероприятий. При наличии свободных помещений и собственного предприятия питания возможно проведение различных банкетов, совещаний, кофе-брейков, переговоров. Эта услуга позволит значительно расширить круг потребителей. Например, «Topos Congress Hotel» принимает гостей в многофункциональном конгрессом центре, включающем 11 конференц-залов, вместимостью от 10 до 900 человек, для проведения конгрессов и семинаров, корпоративных переговоров и VIP-обслуживания, пресс-конференций, брифингов и презентаций [5].

Схожий ассортимент характерен для многих бизнес-отелей. Так Гостиничный комплекс «Бизнес-Турист», расположенный в г. Москва

недалеко от Всероссийского Выставочного Центра предлагает своим гостям воспользоваться такими услугами как бесплатный Wi-Fi, банкомат, служба такси, камера хранения, сейф, визовая поддержка и конференц-услуги [6].

Гораздо реже на рынке встречаются отели, предлагающие от одной до трех услуг для деловых туристов, если это не услуги пользования компьютером или копировальной техникой. Примером такого отеля является «Albergo LUCIANO» расположенный в городе Ростова-Дону, в ассортименте которого услуги для бизнес посетителей представлены только визовой поддержкой, выходом в интернет и арендой конференц-зала [7]. Безусловно, такой набор услуг нельзя назвать полным, так как он вынуждает гостя прибегнуть к услугам других фирм, а сам отель недополучает возможную прибыль.

Малые отели, для которых деловые посетители не являются целевым сегментом, могут вообще не выделять услуги для них в особую ассортиментную группу. Сегодня в любом городском отеле можно воспользоваться телефоном, доступом в интернет и копировальной техникой. Отдельно от ассортиментной группы также встречаются услуги по организации трансферов и заказу билетов, так как ими, хотя и реже пользуются и обычны туристы.

Некоторые отели предлагают деловым гостям такие услуги как возможность погладить деловой костюм, рубашку или блузку ко времени встречи, одно бесплатное место на парковке, аренду ноутбука.

Более продуманный и полный ассортимент по данной группе можно наблюдать на примере бизнес-отеля «Краснодар» в г. Краснодаре. Здесь деловые посетители могут воспользоваться заказом авиа и ж/д билетов, вызовом такси, прокатом автомобиля, заказом мест в ресторанах города, покупкой и доставкой цветов, ксероксом, факсом, принтером, вызовом парикмахера, доступом в интернет, заказом билетов в музей или театры, информационной службой [8].

Существует ряд услуг, которые требуются далеко не всем деловым гостям, однако хорошо оплачиваются и существенно повышают престиж отеля. В первую очередь это услуги личных ассистентов, секретарей, технической поддержки конференций, переводчиков.

Личный ассистент или помощник может готовить для гостя документы, назначать встречи, планировать его расписание, заказывать билеты, бронировать столик в ресторане. Такие услуги чаще предлагают отели в крупных городах с высокой деловой активностью, например «Radisson Sonya» и «Коринтия Санкт-Петербург». Оба отеля предлагают деловым гостям воспользоваться услугами визовой поддержки, службы консьержей. Второй также реализует услугу «бизнес гостиная» для гостей из номеров высших категорий. Гостиная представляет собой особую представительскую зону, оборудованную для переговоров, где подается особый ассортимент закусок [9].

Гостиница «Арапат Парк Хаятт Москва» предлагает полную секретарскую поддержку, включая услуги перевода [10].

Одним из самых активно развивающихся сегодня можно считать сегмент тимбилдинга и отели сегодня не остаются в стороне от данной тенденции.

Сеть «Maxima Hotels» сегодня привлекает деловых гостей не только услугами бизнес-центра и конференц-залов, но и собственной службой по организации мероприятий «под ключ». «МАХИМАпарк» организует и проводит корпоративные праздники, дни рождения, а так же тимбилдинги. Программы разработаны для создания чувства единства коллектива, обучения эффективно-му взаимодействию между членами коллектива; выработки доверия и понимания в команде; повышения мотивации деятельности; психологической разгрузки сотрудников. В ассортименте отелей уже несколько программ.

«Форт Боярд» – игра по тематическому сценарию известного телевизионного квеста «Форт Боярд» для 10–300 человек.

«Фотокросс» – творческое соревнование между командами, сочетает в себе элементы фотоконкурса и квеста.

«Магистраль» и «Строительство Компании» – квесты, направленные на развитие навыков общения, командного принятия решений и их совместной реализации, осознание единства целей и понимание необходимости работы на единый результат.

А также корпоративная рыбалка, творческие командные занятия «Кинофестиваль» и «Телеканал» [11].

Парк-отель «LEVADA» предлагает схожий набор услуг для тимбилдинга, в том числе на свежем воздухе: в открытых шатрах и конно-спортивном клубе [12].

Проанализировав предложения услуг для бизнес-туристов в российских отелях можно отметить что:

- наибольшими возможностями для предоставления данной группы услуг располагают отели, имеющие собственный бизнес-центр;
- во многих гостиницах существующий ассортимент нельзя назвать полным, так как услуги не дополняют друг друга и гости вынуждены обращаться в другие организации;
- услуги для деловых гостей не всегда выделяются в особую ассортиментную группу, чаще всего это происходит из-за их небольшого количества или когда гостиница ориентирована на другие сегменты потребителей;
- можно условно обозначить две ассортиментные группы: «услуги для бизнеса» и «конгрессные услуги». Первые предназначены для индивидуальных гостей (аренда компьютера, личный помощник, переводчик), вторые для групп (конференц-сервис, организация кофе-брейков, тимбилдинг).

Таким образом, можно отметить, что на сегодняшний день бизнес-услуги можно встретить не только в крупных конгресс-отелях, но и небольших средствах размещения. Разработка пакета услуг для бизнес-туристов может предоставить возможность получения стабильного высокого дохода за счет данного сегмента, а также сглаживания фактора сезонности.

Список литературы

1. Рудская Е.Н. Деловой туризм: проблемы, тенденции, перспективы // Молодой ученый. 2015. №8. С. 639–646. URL <https://moluch.ru/archive/88/17089/> (дата обращения: 10.07.2018).
2. Основы туризма: учебник / Коллектив авторов: под ред. Е.Л. Писаревского. М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. 384 с.

3. ГОСТ Р 56780-2015 Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования. – Введ. 2016-10-01. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200127461> (дата обращения 10.07.2018).
4. Отель для бизнеса: что нужно деловым путешественникам? / Новости АБТ-АСТЕ Russia, 2013. URL: <http://www.businesstravelrussia.ru/news/news-abt/otel-dlya-biznesa-chto-nuzhno-delovym-puteshestvennikam/> (дата обращения: 10.07.2018).
5. Официальный сайт Topos Congress Hotel. URL: <https://toposhotel.ru/uslugi/uslugi-dlya-biznesa/> (дата обращения: 03.04.2018).
6. Официальный сайт гостиничного комплекса «Бизнес-Турист». URL: <http://www.vash-btunist.ru/o-gostinitse/> (дата обращения: 10.07.2018).
7. Официальный сайт отеля «Albergo LUCIANO». URL: <http://albergohotel.ru/price/typograpu/> (дата обращения: 09.04.2018).
8. Официальный сайт бизнес-отеля «Краснодар». URL: <http://business-otel.ru/services/> (дата обращения: 10.07.2018).
9. Официальный сайт «Коринтия Санкт-Петербург». URL: <https://www.corinthia.com/ru/hotels/stpetersburg/destination/executive> (дата обращения: 12.07.2018).
10. Официальный сайт гостиницы «Арапат Парк Хаятт Москва». URL: <https://www.hyatt.com/en-US/hotel/russia/ararat-park-hyatt-moscow/mosph> (дата обращения: 12.07.2018).
11. Официальный сайт гостиницы «Maxima Hotels». URL: <http://maximahotels.ru/ru/hotel-services/17/> (дата обращения: 12.07.2018).
12. Официальный сайт парк-отеля «LEVADA». URL: <http://levadahotel.ru/ob-otele/> (дата обращения: 12.07.2018).

References

1. Rudskaya E.N. Delovoj turizm: problemy, tendencii, perspektivy // Molodoj uchenyj. 2015. №8. S. 639–646. URL <https://moluch.ru/archive/88/17089/> (data obrashcheniya: 10.07.2018).
2. Osnovy turizma: uchebnik / Kollektiv avtorov: pod red. E.L. Pisarevskogo. M.: Federal'noe agentstvo po turizmu, 2014. 384 s.
3. GOST R 56780-2015 Uslugi sredstv razmeshcheniya. Biznes-uslugi. Obshchie trebovaniya. – Vved. 2016-10-01. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200127461> (data obrashcheniya 10.07.2018).

4. Otel' dlya biznesa: chto nuzhno delovym puteshhestvennikam? / Novosti ABT-ACTE Russia, 2013. URL: <http://www.businesstravelrussia.ru/news/news-abt/otel-dlya-biznesa-chto-nuzhno-delovym-puteshhestvennikam/> (data obrashcheniya: 10.07.2018).
5. Oficial'nyj sajt Topos Congress Hotel. URL: <https://toposhotel.ru/ru/uslugi/uslugi-dlya-biznesa/> (data obrashcheniya: 03.04.2018).
6. Oficial'nyj sajt gostinichnogo kompleksa «Biznes-Turist». URL: <http://www.vash-btunist.ru/o-gostinitse/> (data obrashcheniya: 10.07.2018).
7. Oficial'nyj sajt otelya «Albergo LUCIANO». URL: <http://albergohotel.ru/price/typography/> (data obrashcheniya: 09.04.2018).
8. Oficial'nyj sajt biznes-otelya «Krasnodar». URL: <http://business-otel.ru/services/> (data obrashcheniya: 10.07.2018).
9. Oficial'nyj sajt «Korintiya Sankt-Peterburg». URL: <https://www.corinthia.com/ru/hotels/stpetersburg/destination/executive> (data obrashcheniya: 12.07.2018).
10. Oficial'nyj sajt gostinicy «Ararat Park Hayatt Moskva». URL: <https://www.hyatt.com/en-US/hotel/russia/ararat-park-hyatt-moscow/mosph> (data obrashcheniya: 12.07.2018).
11. Oficial'nyj sajt gostinicy «Maxima Hotels». URL: maximahotels.ru/ru/hotel-services/17/ (data obrashcheniya: 12.07.2018).
12. Oficial'nyj sajt park-otelya «LEVADA». URL: levadahotel.ru/ob-otele/ (data obrashcheniya: 12.07.2018).