

→ Елена Песчаная

ДОТЯНУТЬСЯ ДО «ЗВЕЗДЫ»

Пару месяцев назад я подписала на рассылку международного сайта бронирования гостиниц, предлагающего массу достойных вариантов размещения в странах Европы по вполне доступным ценам. Теперь я точно знаю: белгородские отельеры нас «разводят».

**ГОСТЬ НЕДОЛГО
ГОСТИТ, ДА МНОГО
ВИДИТ.**

Русская народная поговорка

ПОЧУВСТВУЙ РАЗНИЦУ

Театр начинается с вешалки, а город – с гостиницы. Именно от этой «визитной карточки» города во многом зависит «послевкусие» любой командировки или отдыха. У людей, побывавших в Белгороде, это «послевкусие» порой бывает с привкусом горечи. Не открою читателям Америки, если скажу: между трехзвездочными гостиницами в Белгороде и номерами класса «две звезды» в Европе пролегает пропасть. И сравнение, к сожалению, не в нашу пользу.

Как утверждают эксперты, основной контингент постояльцев белгородских гостиниц составляют заезжие бизнесмены. Они знают толк в качестве. И если готовы раскошелиться – то только в обмен на все 33 удовольствия – от надушенных полотенец и чтения свежей прессы по утрам до проката автомобилей и конных прогулок в сосновом бору. Однако попадая в гостиничный номер за 5000 рублей в сутки, платежеспособные постояльцы испытывают настоящий шок. Перед ними предстает «картина маслом»: безвкусная комнатуха в 14 квадратных метров с видом на панельные многоэтажки и главными удобствами – телевизором и Wi-Fi.

«КАПРИЗНЫЕ» ТУРИСТЫ

Чтобы составить общее представление о белгородском гостиничном сервисе, достаточно почитать отзывы посетителей. Прочитав лишь несколько из них, написанных о проживании в приличных гостиницах областного центра, имеющих три и даже четыре «звезды».

«...Похвально стремление администрации отеля к энергосбережению (при движении по коридорам все бра включают от датчиков движе-

ния). Но датчики срабатывали достаточно громко, а располагаются они непосредственно над дверью в номер, что вызывало определенный дискомфорт. Заявленный Wi-Fi в номере практически не работал, уровень сигнала не везде одинаков, так что кому как повезет...».

«...Напрягает отсутствие кондиционера в номере «стандарт». К сожалению, в нашей стране это тенденция. Здания старые, центральных систем кондиционирования нет...».

«...В номере при заезде температура +45. Из ресторана с завтрака в 10.30 выгоняет охрана – совок...».

**Стандартный
двухместный номер
в гостиницах Белгорода
обойдется туристу уже
от 3100 до 4500 рублей.
Цены в номере «Люкс»
доходят до
10 тысяч рублей.
Главное достоинство
крупных отелей –
их месторасположение
в центре города.**

«...Отель расположен на втором этаже без лифта, чемодан пришлось тащить самой. Снег рядом с отелем не убирают, пришлось прыгать через сугробы к такси. Свет в номере тусклый. Во время пребывания были проблемы с горячей водой, в первый день приезда горячей воды не было вообще. Завтрак по предварительному заказу, не шведский стол, начинают готовить, когда вы спускаетесь в ресторан. В номере по ночам какой-то гул, происхождение установить не удалось

(какая-то внутренняя вентиляция, или стройка), но спать это мешало. Никакой компенсации за неудобства не предложили...».

«... Заселился в отель в 11-35. При цене номера в 5900 (!!!!), просили доплатить 1000 рублей за раннее заселение (оно у них строго в 12-00) ...».

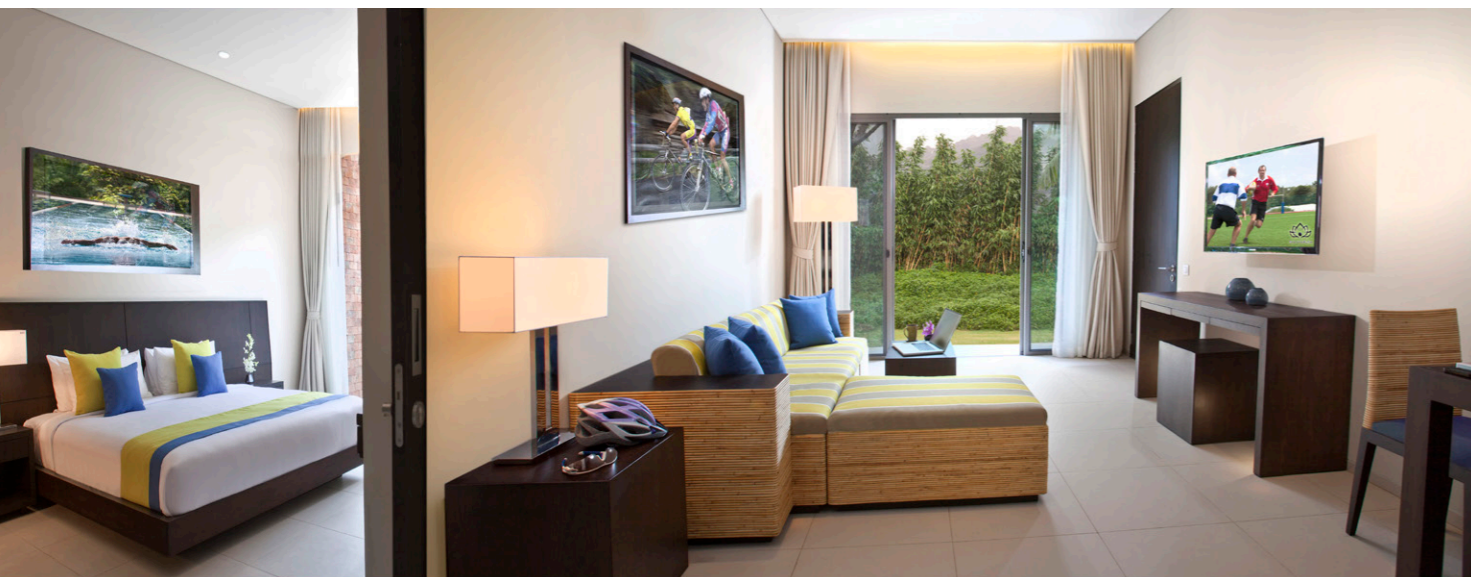
На просторах Интернета встретился даже отзыв иностранца, обозначивший проблему языкового барьера между посетителями и персоналом белгородской гостиницы. В переводе на русский звучит примерно так:

«...Никто из сотрудников не говорил по-английски, чтобы я мог сообщить им о своих потребностях...».

Не думаю, что отсутствие воды в кране, плохое освещение, недостаточную звукоизоляцию номеров или скудный завтрак можно списать на «капризы» клиентов. Если уж мы готовимся к массовому наплыву туристов (а такие планы властями регулярно озвучиваются), то должны заявленным ожиданиям соответствовать. Для начала следовало бы приложить хоть чуточку усилий и наладить сервис. Отрегулировать ценовую политику. Ну, и, конечно же, проанализировать не только качественный, но и количественный состав номерного фонда. Разобраться, хватит ли туристам места в час «икс».

ГДЕ БЫ «ПРИЗЕМЛИТЬСЯ»

В последние годы белгородский гостиничный рынок насыщался в основном за счет мини-гостиниц и посуточной аренды жилья. Цены в этом сегменте стартуют от 1500 рублей в сутки за двухместный номер. Плюс подобных проектов –



→ МАКЕТ

уютная атмосфера, максимально приближенная к домашней.

- Когда приходится селить бизнес-партнёров в Белгороде, выбираю чаще всего гостиницы «Белгород», «Белый Город» или «Белогорье». Это приличные гостиницы, но ценник на проживание в них явно завышен, – рассказывает менеджер по маркетингу компании Microsoft Артём Падейский, которому приходится часто бывать в разъездах по служебным делам. – Номер люкс в приличной белгородской гостинице стоит порядка 8 тысяч рублей. Когда его оплачивает фирма, гостю, по большому счету, все равно, во сколько работодателю обходится этот комфорт. Но когда гостиницу приходится снимать за свои кровные, сразу понимаешь, что изрядно переплачиваешь. К примеру, недавно я останавливался в центре Братиславы, в двухместном гостиничном номере с видом на Дунай за 80 евро в сутки. Аналогичную стоимость я заплатил и за номер в Вене, где побывал прошлым летом. В Нью-Йорке пришлось отдать чуть больше – 120 долларов. Но это, опять-таки, был престижный центр и двухместный номер бизнес-класса. Плюс бесплатный тренажерный зал и бассейн. В городах Черно-

земья мне приходится бывать довольно часто. Тенденция общероссийская: качество не соответствует цене. В порядке исключения назову, пожалуй, только орловскую гостиницу «ГРИНН». Комфорт, действительно, европейский и ценник вполне вменяемый – от 3500 рублей. Именно поэтому и люблю бывать в командировках в Орле. Но такие примеры, повторюсь, в ЦФО пока редки.

ЧЕГО НАМ НЕ ХВАТАЕТ

Индустрия гостеприимства на Белгородчине – благодатный край для инвесторов, считают в департаменте экономического развития области, руководство которого недавно озвучило грандиозные планы по привлечению туристов в регион. По мнению руководителя департамента Олега Абрамова есть неудовлетворенный спрос на пятизвездочные гостиницы, коих у нас пока не имеется вовсе.

- Если мы хотим позиционировать себя как регион с высоким туристским потенциалом, следует создать соответствующую инфраструктуру. Приличной деловой площадки с хорошей гостиницей, конгресс-холлом, оздоровительными и СПА-ком-

плексами у нас нет. Но будет, – пообещал журналистам Олег Васильевич на одном из последних брифингов, посвященных теме развития въездного туризма.

Проект затратный: пока анонсируется стоимость 1,8 миллиарда рублей. Известно, что площадь центра составит около 30 тысяч квадратных метров. Разместится деловой центр на берегу реки Везёлки, у Левобережного пляжа. Проект много лет продвигает Торгово-промышленная палата Белгородской области. О привлечении бюджетных средств речь пока не идет – затраты на себя возьмет инвестор, которого не отпугнут долгие сроки окупаемости.

По оценкам экспертов, гостиница элитного уровня может окупиться не раньше 10-12 лет после ввода объекта в эксплуатацию. И то при условии балансировки на уровне международных стандартов качества, обслуживания, безопасности. Пока же крупные российские и транснациональные компании предпочитают проводить деловые мероприятия (тренинги, форумы, конгрессы) за рубежом: в Турции, Тайланде, Вьетнаме, Египте. Даже с учетом перелета выходит дешевле и комфортнее.