

Борьба за качество мероприятий:
**Всероссийский рейтинг
отелей для деловых
мероприятий**

ТОП 100 Hotels. Meeting&Event service.



Александра Колесникова

Основатель Creative market, клиентского
рейтинга ТОП 100 Hotels. Meeting&Event service

Проблематика снижения уровня сервиса отельных площадок

Причины падения сервиса:

1

Уход
международных
отельных сетей

2

Смена
провайдера
у отельной площадки

3

Нежелание
владельцев
вкладываться в ремонт

4

Увеличение
потока B2C
туристов

5

Отсутствие
реальных откликов на
организацию деловых мероприятий
на отельных площадках

Критерии важности, которые отметили все респонденты (золотой стандарт)

№	Категория	Группа критериев	Критерий	Ед. изм	Значение
1	Сервис	Коммуникации	Скорость ответа менеджера на базовые запросы заказчика (наличие площадей и пр.)	раб.дней	2
2	Сервис	Коммуникации	Скорость предоставления коммерческого предложения	раб.дней	3
3	Информационная доступность	Известность отеля	Категория объекта	звезды	3
4	Оснащение объектов	Дизайн помещений	Свежий ремонт в конференц-зале и в отеле, сделанный не позднее	годы	3
5	Оснащение объектов	Дизайн помещений	Высокие потолки в конференц-зале	метр	3
6	Оснащение объектов	Оснащение помещений	Площадь конференц-зала, не менее	м ² /чел.	2
7	Оснащение объектов	Оснащение помещений	Наличие префакшн зоны	м ² /чел.	1
8	Оснащение объектов	Транспортная доступность	Транспортная доступность (городской объект)	час	1
9	Оснащение объектов	Транспортная доступность	Транспортная доступность (загородный объект)	час	2
10	Сервис	Финансовые условия	Уровень пробкового сбора	руб/бутылка	600
11	Сервис	Питание	Наличие нескольких вариантов кофе-брейка	ед.	3
12	Сервис	Питание	Количество позиций в меню фуршета	ед.	30

Перечень существенных качественных оценок критериев

Так среди категорий наибольшее количество экспертов затрагивало сервис отелей и оснащение объектов. Менее актуальными были критерии категории «Информационная доступность».



■ Оснащение объектов ■ Информационная доступность ■ Сервис

Сервис – в % от кол-ва ответов экспертов

Возможность деления платежа и график платежей 100%

Фаст чекинг 91,3%

Уровень пробкового сбора 91,3%

Скорость ответа менеджера на базовые запросы 86,4%

Обеспечение единой точки входа 82,6%

Румминг-лист 78,3%

Наличие не менее 2-х вариантов кофе-брейка 65,2%

Наличие конструктора и калькулятора меню 60,9%

Оплата счетов через ЭДО 56,5%



Об исследовании: как построено? Кто участники и организаторы?

Два рейтинговых агентства занимаются исследованием на тему, какие критерии применяют организаторы к отелям.

1

Центр Экономики Рынков –

старейшее российское аккредитованное рейтинговое агентство (компания - эксперт в научных подходах по исследованию рынков для корпораций, крупного бизнеса и госструктур).

75 прямых клиентов-заказчиков мероприятий (не менее 5 мероприятий в год в отелях).

Этапы: глубинные интервью, количественное исследование с реальными клиентскими запросами в 530 отобранных отелей (из 2000).

2

Masmi Research Group –

международное агентство с штаб-квартирой в Лондоне.

Заключительный этап – тайные визиты с оценкой сервиса работы менеджеров отдела продаж.

Исследование проводится по инициативе Creative Market – компании с двадцатилетним опытом, возглавившей в 2024 году список лучших организаторов мероприятий Event / MICE Index по качеству предоставляемого сервиса по версии Исследовательского центра AdIndex.

Партнеры



ВЕДОМОСТИ

Генеральный Директор®



Эксперты Top100

Сообщество

Сообщество позволяет производить независимую оценку отелей по 90 критериям, отобранными профессиональным рейтинговым агентством в ходе глубоких интервью с представителями сообщества.

Сообщество формирует оценку отелей на предмет участия в рейтинге TOP 100 Hotels Meeting & Event service.



1 Идентичность

Для кого сообщество? Какие критерии участия?

Сотрудники компании, проводящие не менее 5 мероприятий в год по всей России на отельных площадках, численностью 100+ человек. (Маркетологи, менеджеры/директора по коммуникациям, HR) представители прессы (бизнес-издания, бизнес-тревел издания, MICE)

2 Определение успеха

Какие метрики определяют успех?

ТОПовые-компании в числе представителей – экспертов – обеспечивают «заметность»

3 Опыт

Что регулярно происходит в сообществе и позволяет достичь наши цели и отражает ценности?

Глубинные интервью с экспертами – для уточнения критериев, тайные визиты с оценкой сервиса работы менеджеров отдела продаж и качества сервиса хоз и тех служб отеля. Право вето: эксперт может удалить отель, обосновав свою позицию.

Вопрос: Есть ли кто готов делиться опытом и экспертизой? Пожалуйста, буду рада лично пообщаться на эту тему.

Кто уже является экспертами?



Эксперты проводят независимую оценку отелей по 90 критериям, отобранными профессиональным рейтинговым агентством в ходе глубинных интервью с экспертами.

Эксперты участвуют в оценке отелей на предмет участия в рейтинге TOP 100 Business Hotels. Meeting & Event service.



Планы



★ top100mice.ru

– здесь размещаются цитаты про отели экспертов, пишутся заключения на базе отзывов.

★★★★★
**TOP
100
HOTELS**
MEETINGS
& EVENTS
SERVICE

Начать новые визиты экспертов в период с 15 сентября 2025 года по 29 января 2026 года. В этот период можно посмотреть не менее трех отелей. Можно заполнить анкету на отель, где вы проводили мероприятие, не специально ехать на экспертизу.

Ссылка на анкету тайного посетителя будет в доступе под паролем на сайте и в ссылке, в удобной форме.

Участник имеет право внести вето на удаление отеля из TOP 100.

Стать участником



Зарегистрируйтесь по QR-коду и примите участие в экспертизе, если вы проводите: не менее 5 раз мероприятий в год.

Готовы делиться экспертизой о площадках.

Готовы заселиться за счет организаторов ТОП 100 в отель и оценить работу менеджмента и качества площадки.



