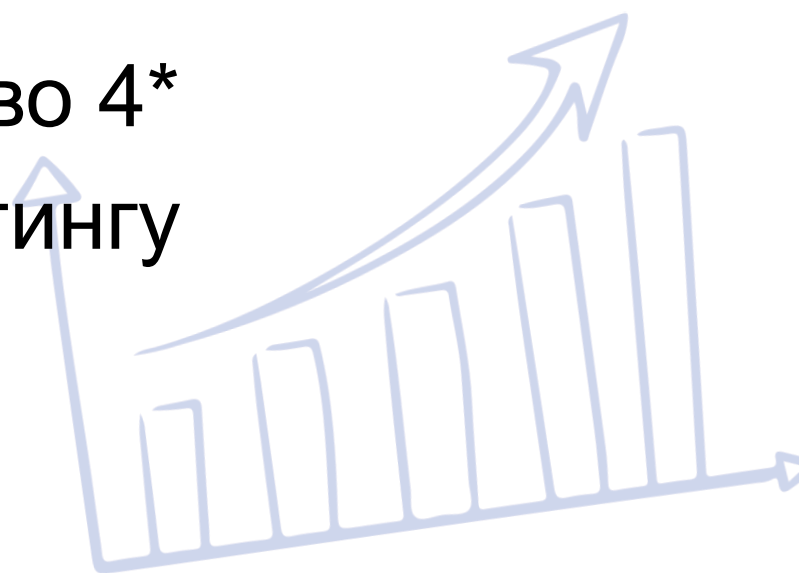
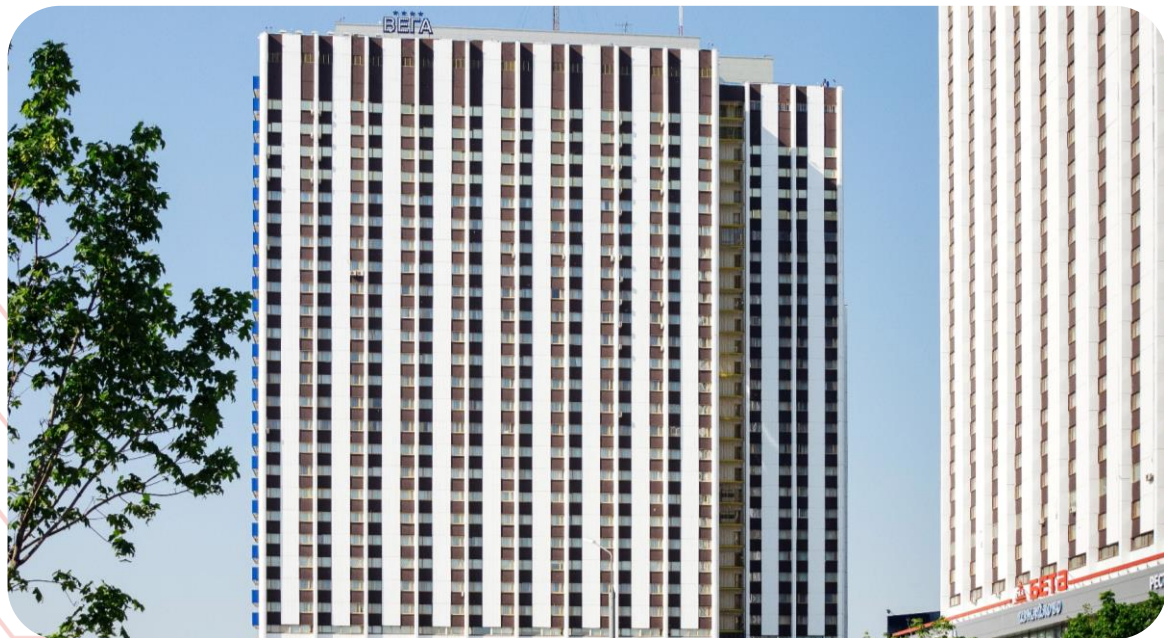




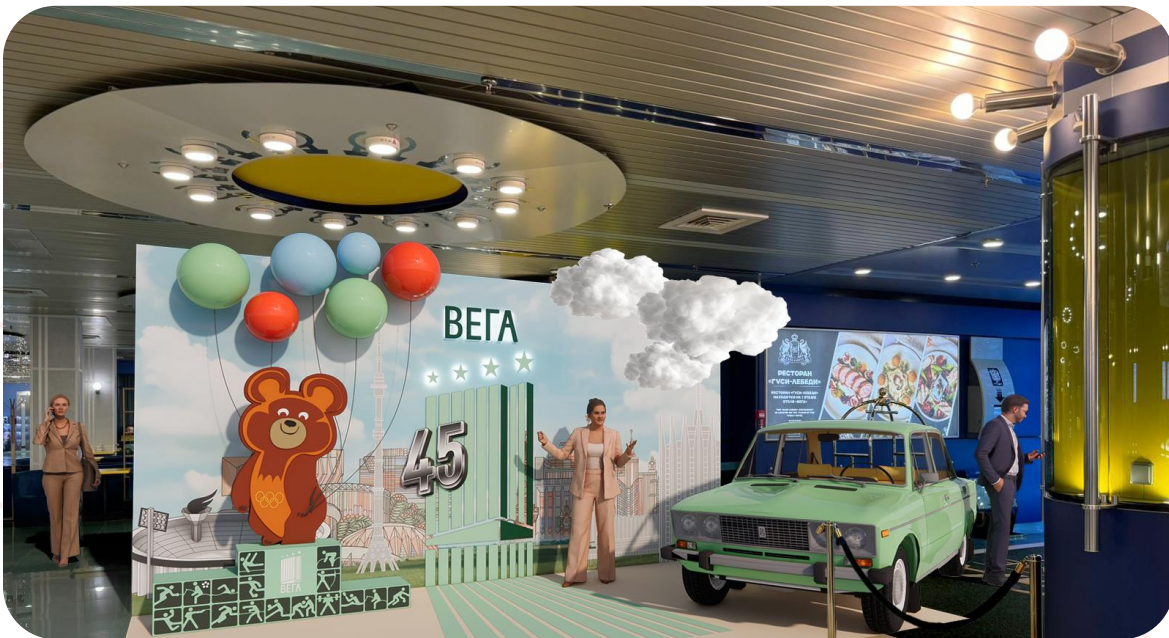
Система добровольных сертификаций: как знак качества формирует конкурентное преимущество городского отеля для B2B и B2C аудиторий

Кейс отеля и конгресс-центра «Вега» Измайлово 4*
Элина Путукян, ведущий специалист по маркетингу





Отель и Конгресс-центр «Вега» 4* расположен в районе Измайлово, Москва. Рядом с Измайловским парком



Был построен как один из корпусов гостиничного комплекса «Измайлово» к **Олимпиаде-80**



1000+ номеров различных категорий



Конгресс-центр: 18 конференц-залов, копировальная станция самообслуживания



2 ресторана и лобби-бар 24/7



Дополнительные сервисы и услуги для гостей 24/7

РЫНОК ГОРОДСКИХ ОТЕЛЕЙ

Где искать точки роста?



⚠ Проблема

Высокая конкуренция в сегменте 3-4*, стандартный набор услуг уже не удивляет. Как отстроиться от конкурентов, не демпингуя в цене ?

💡 Инсайт

Гость выбирает не просто кровать, а **эмоциональный комфорт и заботу** (в том числе о семье и питомце).

🏆 Решение

Создать уникальное ценностное предложение через **сертифицированные сервисы** как стратегию бренд-строительства.

🏠 Конкурентная среда Москвы

Отелей 3-4* в Москве	630+
Средняя загрузка в 2025г	74-76%
Pet-friendly отелей	<15%
Сертифицированных «зеленых» отелей	0

Данные собраны из открытых источников в сети Интернет с помощью ИИ. Цифры относятся к отелям, прошедшим официальную классификацию и внесённым в Единый реестр. Фактическое количество средств размещения может быть выше за счёт апарт-отелей, мини-отелей и объектов без официальной «звёздности».

“ «В условиях насыщенного рынка побеждает тот, кто предлагает не услугу, а **эмоциональную связь**»

СЕРТИФИКАЦИЯ КАК ЯЗЫК ОБЩЕНИЯ С ГОСТЕМ

Добровольная сертификация – это определенный и легко считываемый сигнал



 Pet-friendly → B2C → «Мы понимаем, что ваш питомец – это наш гость»

 «Зеленый отель» → B2C → «Мы разделяем ваши ценности»

 Muslim Friendly → B2B → «Мы уважаем ваши традиции»

 India Friendly → B2B → «Мы знаем ваши культурные особенности»



Что важно гостю

Знак качества = предустановленный фильтр доверия



ЭВОЛЮЦИЯ КАЧЕСТВА: ОТ ИНИЦИАТИВЫ К СИСТЕМНОМУ ПРИЗНАНИЮ

Мы строим систему, которую признает рынок



2024	2025	2026
Оформление сервиса для гостей из Индии India Friendly – получение сертификата в ноябре 2024г.	Оформление сервиса для гостей из мусульманских стран Muslim Friendly – получение сертификата соответствия «Муслим Френдли» в начале 2025г	☆ Награда Яндекс «Особенно хорошее место» (5 лет подряд рейтинг 5.0)
Перезапуск сервиса для путешествующих с питомцами 🏆 Лауреат премии Best for Pets в категории «Лучший pet-friendly отель»	Pet-friendly – принимали участие в разработке стандарта, сертифицировались одними из первых в начале 2025г. Принимали участие в разработке ГОСТа для путешествующих с питомцами	Участие в отраслевых мероприятиях и форме РКФ Принятие ГОСТа для путешествующих с питомцами – до конца 2026г
Оцифровка ESG-инициатив 🏆 Премия «Лучшие ESG-проекты России» ☑ ESG-индекс РБК (3 уровень)	«Зеленый отель» - первыми в России получили сертификат «Зеленый отель» в конце 2025г	Участие в премии NEBI «Туризм будущего»
Запуск детского меню в рум-сервис	Открытие детской игровой комнаты для гостей отеля Запуск детских позиций в меню ресторанов	Открытие детской уличной площадки Сертификация для путешествующих с детьми – до конца 2026г



ЭВОЛЮЦИЯ КАЧЕСТВА: ОТ ИНИЦИАТИВЫ К СИСТЕМНОМУ ПРИЗНАНИЮ

Мы строим систему, которую признает рынок



MUSLIM FRIENDLY
МӨСЕЛМАННАРГА ДУСЛАРЧА



indianfriendly



**СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА 2026**
ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ



B2C: PET-FRIENDLY — ОТ СТАНДАРТА К НАРОДНОМУ ПРИЗНАНИЮ

Pet-friendly: как сертификация трансформируется в лояльность



ЧТО МЫ ДЕЛАЕМ

Выделенные этажи (7 и 25) и определённые категории номеров под заселение с питомцами

Четкие критерии: с кем можно, фикс. стоимость, спец.раздел и обозначения на сайте

Тщательная уборка и обучение персонала: обработка поверхностей дезинфицирующими средствами и пароочистителем для мягких тканей

Партнерская сеть: карта локации, контакты ветклиник, зоомагазинов, сервисов по выгулу

РЕЗУЛЬТАТЫ



NPS 85%

90% возвратных гостей



Упоминаемость бренда

50% ассоциация в контексте «эксперты по услуге для гостей с питомцами»



Рост выручки

x2



Кол-во гостей с питомцами

150 в 2022 → 311 в 2025



Сарафанное радио

2000+ отзывов, рейтинг 5.0



Медиаактивность

15+ упоминаний в год
Публикации, награды, участие в стандартах

В2С: ESG-ЛИДЕРСТВО — ПУТЬ К ПЕРВОЙ В РОССИИ СЕРТИФИКАЦИИ



«Зеленый отель» Роскачества: системный подход к устойчивому развитию

Инициативы по защите экологии	Корпоративная и социальная ответственность
Потребление электроэнергии В местах общественного пользования установлен автоматический контроль осветительного оборудования с использованием датчиков присутствия и движения для контроля энергопотребления. Время подсветки на фасаде здания отеля также регулируется.	Финансовая поддержка сотрудников: своевременная индексация зарплат, доплаты за ночные смены (+25%) и сверхурочные, премии к праздникам и материальная помощь в важных жизненных ситуациях.
Постельное белье и матрасы в номерах Поставщиком ортопедических матрасов в отеле «Вега» являются ответственные российские производители товаров для здорового сна, которые заявляют о 100% доле перерабатываемых отходов при производстве матрасов.	Забота о семье и отдых: ежегодный отпуск от 28 дней, дополнительные оплачиваемые дни (в том числе по уходу за ребенком-инвалидом) и организация санаторно-курортного лечения для детей сотрудников
Косметические принадлежности в эко-упаковке Новая линейка косметики Aroma Garden в эко-упаковке с вовлечением переработанного пластика от отечественной компании-производителя доступна для гостей в ванных комнатах каждого номера.	Защита и безопасность: сохранение среднего заработка и выплаты при сокращении, полное обеспечение средствами индивидуальной защиты.
Кулеры с питьевой водой в холлах на этажах На каждом этаже отеля «Вега» гостям открыт неограниченный доступ к дополнительному источнику фильтрованной питьевой воды в зонах отдыха. В номерах используется многоразовая стеклянная посуда и установлены чайные станции.	Развитие и комфорт: оплата обучения, проведение конкурсов профессионального мастерства, компенсации за использование личного оборудования при работе из дома и участие в культурных мероприятиях.
Управление отходами С момента открытия в 1980 г. в отеле «Вега», как и в других отелях кластера «Измайлово», была заложена система раздельного сбора мусора. В хозяйственных помещениях гостиничного комплекса сортируются коробки и бумага, металл и пластик для дальнейшей отправки на переработку для вторичного использования полученного сырья.	Политика отеля также включает принципы социального равенства — предоставлены равные возможности при трудоустройстве, недискриминации по признакам пола, возраста, этнической принадлежности, а также поддержка локальных социальных инициатив.
Зарядки для электромобилей на парковке и детали из переработанного пластика в номерах Переход на бумагу из частично беленой целлюлозы SvetoCopy ECO	Поддержка инициатив благотворительных фондов (например, многолетнее сотрудничество с БФ «Созидание» и оказание поддержки детям из малоимущих семей)



В2В: ПИТАНИЕ КАК ТОЧКА ДОВЕРИЯ

F&B — главный барьер и главный актив для иностранных групп



Muslim Friendly

- Маркировка халяль-позиций на шведской линии
- Специальное сет-меню Халяль по запросу
- Адреса ближайших мечетей и расписание намазов
- Кувшин для омовения, косметика без животных жиров, коврики для намаза и Коран по запросу
- Версия сайта на английском и арабском языках

India Friendly

- Шеф-повар обучен мастером из Индии: специальное сет-меню и блюда индийской кухни на завтраках по запросу: Masala Omelette, Chicken Makhani, Dal Tadka и др.
- Маркировка указателей Veg non Veg
- Менеджер со знанием хинди, традиционное приветствие с Ганешей на ресепшн
- Кумганы (кувшины) в ванных
- Адаптеры для розеток

Сервис предсказуем и не зависит от человеческого фактора.



В2В: РЕЗУЛЬТАТЫ В ЦИФРАХ (2025–2026)

Сертификация открывает доступ к новым контрактам



Muslim Friendly

- Более 200 организованных групп
- 110 завтраков, 3 обеда, 14 ужинов
- География: Алжир, Индонезия, Пакистан, Турция, Иран, Египет, ОАЭ, Малайзия

India Friendly

- 85 организованных групп
- 70 завтраков, 8 обедов, 20 ужинов
- География: Индия, Шри-Ланка



Данные за период с момента получения сертификатов по конец июня 2026г.

**СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА 2026**
ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ



КАК СИСТЕМА СНИЖАЕТ ИЗДЕРЖКИ

Качество, которое экономит

 **Устойчивость к текучке кадров:** Чек-листы и регламенты вместо человеческого фактора.

Новый сотрудник выходит на стандарт за дни, а не месяцы.

 **Оптимизация закупок:** Четкая спецификация продуктов (Halal/India) убирает хаос и снижает процент списаний (food waste)

 **ESG-практики:** Снижение потребления воды, электроэнергии и пластика напрямую сокращает коммунальные издержки.



Dear guests,
We are pleased to welcome you to the "VEGA" Izmailovo hotel, where special attention is paid to compliance with halal system principles.
Our goal is to make your stay comfortable and in line with your religious beliefs. Please familiarize yourself with the main aspects of food organization and service according to halal requirements:

Rooms:



You can receive a schedule for performing namaz



Find out the location of the sacred Kaaba

Get information about the nearest mosques:

- Vyppolzov Lane, 7, Moscow, Prospect Mira metro station
- Bolshaya Tatarskaya Street, 28, building 1, Novokuznetskaya metro station
- Minskaya Street, 2B, Minskaya metro station

For your convenience, there are special pitchers in the bathrooms.

Upon request, we provide the Quran and prayer mat in your room.

Cosmetic products do not contain animal fats.

We can also inform you about the addresses of nearby halal restaurants:

- Mirage Restaurant, Budennogo Avenue 33, Semenovskaya metro station
- Veranda Restaurant, Pervomayskaya Street 19, Partizanskaya metro station
- Basma Restaurant, Povarskaya Street 10c1, Arbatskaya metro station

Food:



Halal dishes on the buffet line in the "VEGA" restaurant are marked with a special label

- Option to order lunch and dinner with halal dishes.
- Preparation, storage, and serving of halal food are completely separated from non-halal food.
- Addresses of nearby restaurants that prepare meals according to halal standards are available.

Dishes and utensils:

- All dishes, utensils, and kitchen equipment used for halal meals undergo thorough cleaning and disinfection.
- Any contact between halal and non-halal items is strictly avoided.

Thank you for choosing the "VEGA" hotel!

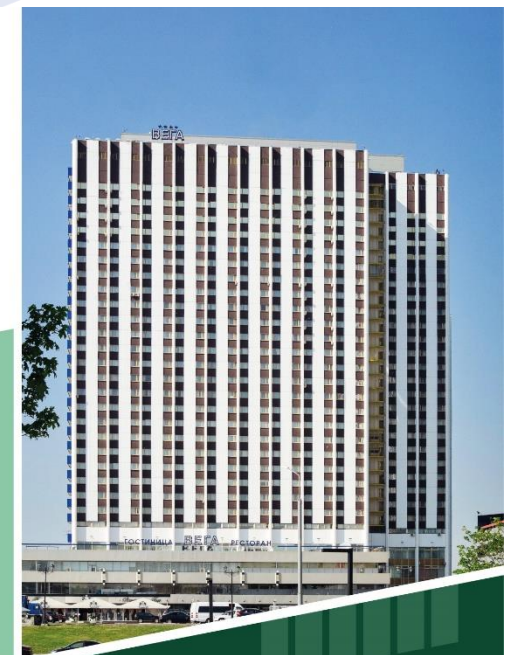
We guarantee a high level of halal service in accordance with your religious preferences.



We will be happy to answer any questions you may have!



sales@hotel-vega.ru
+7 (495) 956 05 06
sales@hotel-vega.ru



Enjoy your stay in Moscow!

Accommodation Conditions for Guests under the Muslim Friendly Program at VEGA Izmailovo Hotel 4*

**СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА 2026**
ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ



СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИЙ — ЭТО КОНСТРУКТОР КОНКУРЕНТНОГО ПРЕИМУЩЕСТВА

3 актива, которые важнее прямой выручки



Лояльность

Гость, которому удобно, **возвращается** и рекомендует отель друзьям. Туроператоры возвращаются благодаря гарантиям стандартов.



Дифференциация

В ситуации высокой конкуренции стандарты — это **точка роста**



Репутационный капитал

Рейтинг 5.0 на Яндексe (5 лет), награды и **статус эксперта**

- ✓ Структурирует хаос внутренних процессов
- ✓ Делает сервис предсказуемым и устойчивым к кадровым рискам
- ✓ Выстраивает диалог с B2C и B2B аудиториями на их языке
- ✓ Превращает управление качеством в инструмент роста прибыли



БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!

Элина Путукян, ведущий специалист по маркетингу
Отель и Конгресс-центр «Вега» Измайлово 4*

+7 903 578 01 09

pea@hotel-vega.ru

hotel-vega.ru

