Обоснование актуальности повышения конкурентоспособности гостиничного комплекса на основе кросс-культурного подхода на примере ООО «СПА-ОТЕЛЬ РАССТАЛ»

Кузнецова Светлана Андреевна

Магистр УдГУ, Россия, г. Ижевск

E-mail: iana.travel6@gmail.com

Научный руководитель: **Шишакова Юлия Валентиновна**

к.э.н., доцент,

Кафедра управления социально-экономическими системами УдГУ,

Россия, г. Ижевск

Аннотация: в статье рассматривается текущая ситуация на рынке гостиничных услуг города Набережные Челны, а также актуальность проблемы повышения конкурентоспособности ООО «СПА-отель «РАССТАЛ» на основе внедрения кросс-культурного подхода в обслуживании постояльцев.

Ключевые слова: гостиничный комплекс, индустрия гостеприимства и туризма, гостиничный бизнес, конкурентоспособность, кросс-культурное взаимодействие, кросс-культурный менеджмент.

Гостиничный бизнес является одной из наиболее быстро развивающихся отраслей, на которую приходится около 6 % мирового ВВП и около 5 % всех налоговых поступлений [1]. По данным ведущего европейского ВУЗа Les Roches, в 2019 году каждое 12-е рабочее место в мире приходилось на индустрию гостеприимства [2]. А по данным Бюро статистики труда США, гостиничная индустрия еще в мае 2017 года стала абсолютным лидером по количеству вакансий [3].

На конкурентоспособность гостиницы оказывает влияние множество факторов, которые определяют способность данного хозяйствующего субъекта действовать в текущих финансово-экономических и политических условиях, с учетом специфики деятельности по оказанию гостиничных услуг, в том числе кросс-культурные факторы.

Получившие развитие во второй половине XX века процессы глобализации и интернационализации актуализировали такой аспект социальной коммуникации как взаимодействия в межкультурной среде [4]. При этом контакты представителей разных культур порождают множество проблем, которые обусловлены несовпадением норм, ценностей, особенностей мировоззрения и т.п. Особо значима проблема межкультурного взаимодействия для работников гостиничной отрасли, чья деятельность в значительной мере связана с представителями других культур. Специалистам данной области ежедневно приходится сталкиваться с решением задач коммуникативного плана. Работа с иностранными туристами требует от работников сферы гостеприимства (отельеров, менеджеров и рядовых сотрудников) знаний, связанных с культурой, историей, традициями страны, с представителями которой они работают в данный момент.

По данным Управления по вопросам миграции МВД по Республике Татарстан, в 2018 году Набережные Челны посетило более 12 954 иностранцев. К концу апреля 2019 года данная цифра составила уже 7 816 человек, что на 14% больше, чем за аналогичный период в прошлом году [5].

В Набережных Челнах на сегодняшний день функционирует более 154 средств размещения,

из них 24 гостиницы и мини-отеля, совокупный номерной фонд которых составляет 1247 гостиничных номера.

Туристская отрасль и рынок гостиничных услуг Набережных Челнов не является конкурентоспособным. В городе отсутствуют объекты размещения, управляющиеся международными гостиничными операторами. По Республике Татарстан подобные имеются только в Казани: Courtyard by Marriott Kazan Kremlin 4*, Park Inn by Radisson 4*, Doubletree by Hilton Kazan City Center 4*, Ramada Kazan City Centre 4*, а также Ramada Hotel and Suites by Wyndham Alabuga 4* в Елабуге. Увеличивается доля бюджетных средств размещения, таких как хостелы, апартаменты, гостевые дома.

На деятельность гостиничных предприятий все большее влияние оказывают последствия глобализации, а именно приглашение компаниями все большего числа зарубежных специалистов на определенный промежуток времени. Иностранцы приезжают в Набережные Челны в рамках крупных инвестиционных проектов, которые реализуются на КАМАЗе, ТОСЭР, а также на других заводах. Зная информацию о предстоящих крупных событиях, связанных с иностранными гражданами, отельеры способны привить кросс-культурные компетенции персоналу, разработать методики обслуживания представителей тех или иных национальных культур, повысив тем самым привлекательность своего гостиничного предприятия [6].

Более того, в последнее время наблюдается большой рост въездного потока из азиатских и ближневосточных стран, в том числе стран с преобладающим мусульманским населением. Так, например, существенно увеличились потоки из Ирана, ОАЭ, Малайзии, Индонезии, Китая. Компания MasterCard спрогнозировала, что количество туристов-мусульман со 117 миллионов в 2015 году вырастет до 168 миллионов в 2020-м, что составит 11% от мирового туристического потока, то есть примерно 200 млрд долларов от всего объема туристического рынка [7]. Чтобы оставаться конкурентоспособными, отельерам необходимо подстраиваться под специфику требований постояльцев из этих стран, учитывать религиозные и этнические особенности.

С 2015 года в России стартовал проект развития сегмента туризма Halal Friendly [8], который призван создать комфортную среду пребывания для конфессиональных туристов и направлен на повышение интереса к России как туристской дестинации. Также активно развиваются направления туризма China Friendly, India Friendly и т.п. Данные направления предлагают гостиничным предприятиям прохождение сертификации по определенным стандартам, тем самым предоставляя возможность привлечения новых целевых аудиторий.

В сложившихся условиях многие отельеры задумались над усилением своих позиций на набережночелнинском рынке гостиничных услуг.

На сегодняшний момент ООО «СПА-отель РАССТАЛ», являясь единственным в городе отелем категории «5 звезд», имеет низкую конкурентоспособность. Гостинице на данный момент 10 лет. Проведенная в 2016 году реконструкция оказалась недостаточной, отелю необходим более существенный ремонт, а также внесение изменений в общую концепцию, введение инноваций.

Также сравнительно высоки цены на проживание. Стоимость проживания в стандартном одноместном номере гостиницы составляет 6400 руб./сутки. Проживание в хостеле или апартаментах обойдется в более демократичную сумму — примерно в 2000-3000 руб./сутки. Для сравнения: проживание в отеле уровня «5 звезд» в Турции или Египте обходится отдыхающим дешевле — 5000-6000 руб./сутки. Такая высокая стоимость обуславливается недостаточной загруженностью номерного фонда. Среднегодовая загрузка номерного фонда в 2016 году составила 49 %, что, в общем-то, является нормой для регионального рынка, однако в 2017 году среднемесячный процент загрузки отеля упал до 41%, поднявшись в 2018 году лишь на 1 %.

Более того, гостиничный бизнес не стоит на месте, в городе появляются новые сильные конкуренты, например, открывшийся в 2017 году отель категории «4 звезды» «Sky Lux», который благодаря своей новизне является более привлекательным для гостей Набережных Челнов.

Таким образом, из вышеописанного следует, что внедрение кросс-культурного подхода в деятельность гостиничного комплекса является неотъемлемой составляющей повышения его конкурентоспособности.

Список литературы

1. Tourism worldwide [Электронный ресурс] // Statistics and Market Data on Travel, Tourism & Hospitality: [сайт]. [2019]. URL: <https://www.statista.com/study/9996/tourism-worldwide-statista-dossier/> (дата обращения: 02.12.2019).
2. The future of hospitality entrepreneurship / Skift report 2017. — Switzerland: Les Roches Global Hospitality Education, 2017. — P. 28.
3. Allard M.D., Polivka Mary A.E. Measuring labor market activity today: are the words work and job too limiting for surveys? [Электронный ресурс] / M.D.Allard, Polivka Mary A.E. // Bureau of labor statistics: [сайт]. [2018]. URL: <https://www.bls.gov/opub/mlr/2018/article/measuring-labor-market-activity-today.htm> (дата обращения: 24.11.2018).
4. Холден Н.Д. Кросс-культурный менеджмент. Концепция когнитивного менеджмента / Н.Д. Холден. — Москва: Издательство «Юнити-Дана», 2005. — С. 11.
5. Миграционная ситуация в РТ за 4 мес. 2019 г. [Электронный ресурс] // Немецкий дом Республики Татарстан: [сайт]. [2019]. URL: <https://www.nd-rt.ru/2019/05/21/migracionnaja-situacija-v-rt-za-4-mes-2019-g/> (дата обращения: 02.12.2019).
6. Black J. S., Mendenhall M. Cross-culture training effectiveness: a review and theoretical framework for future research / J. S. Black, M. Mendenhall // Academy of Management Review. — 2010. — № 15. — P. 1134.
7. Global Muslim Travel Index 2016 // MasterCard & CrescentRating, 2016. — P. 4.
8. Halal Friendly в России развивается [Электронный ресурс] // Ассоциация туроператоров: [сайт]. [2017]. URL: <http://www.atorus.ru/NEWS/PRESS-CENTRE/new/40523.html> (дата обращения: 24.11.2018).