

КРОСС-КУЛЬТУРНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ОТЕЛЬНОМ БИЗНЕСЕ ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ МЕЖДУНАРОДНЫХ СОБЫТИЙНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ

Е. А. Браимова¹⁾, Н. И. Богино²⁾

¹⁾ Белорусский государственный университет,
пр. Независимости, 4, 220030, г. Минск, Беларусь, braimovaliza@gmail.com

²⁾ Белорусский государственный университет,
пр. Независимости, 4, 220030, г. Минск, Беларусь, bahino@bsu.by

В статье исследован кросс-культурный подход в контексте специфики обслуживания гостей отелей в период организации международных событийных мероприятий. Рассмотрены основные аспекты, которые необходимо учитывать при организации работы персонала гостиничных предприятий. Обоснована необходимость и методические основы разработки стратегии кросс-культурного менеджмента для обеспечения высокого качества обслуживания иностранных гостей. Проведен анализ методов, используемых для формирования и развития кросс-культурной компетентности персонала гостиниц. Сформулирован вывод о том, что кросс-культурный менеджмент становится неотъемлемой частью управления в гостиничном бизнесе с учетом современного состояния и перспектив развития событийного туризма.

Ключевые слова: кросс-культурный менеджмент; кросс-культурная компетентность персонала; международные событийные мероприятия; отельный бизнес; культурные ассимиляторы; тренинг самосознания; тренинг атрибуции.

CROSS-CULTURAL MANAGEMENT IN THE HOTEL BUSINESS IN ORGANIZING INTERNATIONAL EVENTS

E. A. Braimova^a, N. I. Bogino^b

^a Belarusian State University,
4 Niezaliezhnasci Avenue, Minsk 220030, Belarus, braimovaliza@gmail.com

^b Belarusian State University,
4 Niezaliezhnasci Avenue, Minsk 220030, Belarus, bahino@bsu.by
Corresponding author: N. I. Bogino (bahino@bsu.by)

The article explores a cross-cultural approach in the context of the specifics of serving hotel guests during the organization of international events. The main aspects that must be taken into account when organizing the work of hotel personnel are considered. The necessity and methodological basis for developing a cross-cultural management strategy to ensure high quality service for foreign guests is substantiated. An analysis of the methods used for the formation and development of cross-cultural competence of hotel staff was carried out. The conclusion is formulated that cross-cultural management is becoming an integral part of management in the hotel business, taking into account the current state and prospects for the development of event tourism.

Keywords: cross-cultural management; cross-cultural competence of staff; international events; hotel business; cultural assimilators; self-awareness training; attribution training.

Кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства становится все более актуальной темой в условиях глобализации и роста международного туризма. Развитие сферы международных событийных мероприятий требует глубокого понимания культурных особенностей гостей из разных стран. Эффективное управление персоналом в условиях мультикультурной среды играет ключевую роль в успешной организации мероприятий, предоставляя гостям качественный сервис, соответствующий их культурным ожиданиям. В данной статье исследуются основные аспекты кросс-культурного менеджмента в гостиничном бизнесе и его влияние на организацию международных событийных мероприятий.

Гостиничный бизнес представляет собой одну из наиболее многонациональных сфер обслуживания, где персонал постоянно взаимодействует с представителями различных культур. Эффективность такого взаимодействия во многом обусловлена наличием эмоциональной и кросс-культурной компетентности персонала. В свою очередь, «основным фактором формирования эмоциональной компетентности персонала контактной зоны является эмоциональный интеллект, именно он помогает выстраивать эффективные коммуникации, создавать эмоционально сбалансированные рабочие взаимоотношения и раскрывать скрытый потенциал каждого сотрудника коллектива» [1, с. 173].

Основные аспекты, которые необходимо учитывать при организации работы персонала гостиниц в условиях многонациональной среды — это знание особенностей национальной культуры, которые формируют специфику потребностей и поведения гостей, включая такие составляющие культуры как религия, суеверия, питание, гигиена, одежда, деловой этикет.

Разработка стратегии кросс-культурного менеджмента для обеспечения высокого качества обслуживания иностранных гостей предполагает группировку основных служб гостиничного предприятия по степени взаимодействия персонала с иностранными гостями. Чаще всего с иностранными гостями контактирует персонал службы приема и размещения, а также службы питания и административно-хозяйственной службы. Разработка указанной стратегии должна основываться на международных стандартах качества, национальных стандартах, корпоративных стандартах гостиничного предприятия, а также анализе культуры (в том числе деловой) и особенностей этикета стран-участниц международного событийного мероприятия. Стратегия включает требования и рекомендации по следующим аспектам: дресс-код и внешний вид сотрудников на рабочем месте (униформа, обувь, прическа, лицо и макияж, маникюр, украшения, личная гигиена) коммуникативная культура, в том числе правила вербального и невербального общения с гостем (громкость и тембр голоса, дикция, манера и темп речи, приветствие гостя, использование техники «активного общения», запрет на использование отрицательных и негативных конструкций типа «я не знаю», не перебивать гостей и др.) [2, с. 55].

Для формирования и развития кросс-культурной компетентности персонала гостиниц используются различные методы, включая видео-лекции, инструктаж, семинары, контекстное наблюдение, кросс-культурный анализ, самооценка, культурные ассимиляторы, диалоговые тренажеры, различные виды тренингов, деловые игры, мастер-классы, международные стажировки, инсентив-программы». Они помогают сотрудникам не только изучить культурные особенности клиентов, но и улучшить навыки взаимодействия в межкультурной среде.

Одним из популярных методов является использование культурных ассимиляторов. Он представляет собой конструктор ситуаций о взаимодействии представителей разных культур. Основная задача метода: обучить сотрудников методам анализа ситуации с точки зрения представителя другой культуры. Ситуации подбираются таким образом, чтобы было несколько интерпретаций вариантов поведения, включая крайнюю степень выраженности различий между культурами. В ситуациях раскрываются стереотипы поведения представителей различных культур, обычаи, особенности невербальных средств общения. При этом, особое внимание, как правило, уделяется такому важному аспекту, как ориентированность представителей различных этносов на коллективизм и индивидуализм. Внедрение культурных ассимиляторов в систему обучения персонала гостиниц помогает персоналу лучше ориентироваться в различных национальных особенностях и создавать условия, которые учитывают предпочтения гостей [3].

Наиболее эффективным методом формирования и развития межкультурной компетентности персонала считается тренинг, так он сочетает в себе как информационную, так и практическую составляющие. В процессе тренинга межкультурных коммуникаций «происходит знакомство с чужой культурой посредством эмоционально окрашенной деятельности, повторного проигрывания ситуаций и их анализа» [4, р. 303]. Это позволяет в дальнейшем при работе с иностранными гостями «переносить» полученные знания и умения на новые и реальные ситуации в рамках соответствующих занимаемой должности бизнес-процессов.

В настоящее время в практике в зависимости от поставленных задач используются различные виды тренингов по межкультурной коммуникации:

- тренинг самосознания или общекультурный тренинг — для идентификации собственных этнических и культурных основ, формирования культурного самосознания;
- когнитивный тренинг — для получения знаний об особенностях других культур, снижения этноцентризма и предубеждений участников занятий;
- тренинг атрибуции — для формирования умений объяснять причины сложившихся проблемных ситуаций в межкультурной коммуникации с точки зрения другой культуры;

— поведенческий тренинг — направлен на формирование практических навыков решения жизненных и профессиональных задач при взаимодействии с представителями других культур;

— ситуативный тренинг — предусматривает воспроизведение и анализ конкретных проблемных ситуаций, возникающих в процессе межкультурных коммуникаций [5; 6].

В индустрии гостеприимства внедряются такие методы обучения, как тренинги по эмоциональной осведомленности, семинары и мастер-классы, направленные на повышение уровня эмоциональной компетентности персонала. Эти мероприятия также способствуют созданию комфортной рабочей среды и уменьшению стресса, что особенно актуально в условиях работы с мультикультурными клиентами.

Международные стажировки и обмен опытом с зарубежными коллегами для повышения кросс-культурной компетентности персонала также способствуют лучшему пониманию культурных различий и помогают избежать конфликтов, которые могут возникнуть из-за неверного толкования национальных особенностей гостей. Внедрение подобных образовательных программ важно не только для повышения уровня профессионализма сотрудников, но и для улучшения репутации гостиничного предприятия на международной арене.

В целом развитие кросс-культурного менеджмента способствует стратегическому развитию гостиничных предприятий. Кросс-культурный менеджмент позволяет гостиничным предприятиям адаптироваться к изменениям на мировом туристическом рынке. Например, специальные программы, ориентированные на конкретные культуры, такие как «*China friendly*» и «Халыль», становятся неотъемлемой частью маркетинговой стратегии гостиниц, привлекая туристов из определенных стран и регионов. Это подтверждает важность кросс-культурного подхода для успешной интеграции международных стандартов обслуживания и повышения конкурентоспособности гостиничного бизнеса в условиях глобализации.

В контексте международных событийных мероприятий кросс-культурный менеджмент играет ключевую роль в обеспечении успешного взаимодействия между участниками из разных стран. Кросс-культурные факторы, такие как национальные традиции и особенности общения, могут значительно влиять на процесс организации мероприятий и качество предоставляемых услуг. Важно не только учитывать культурные предпочтения гостей, но и применять гибкие стратегии, направленные на предотвращение культурных барьеров и конфликтов. Это подтверждает важность подготовки персонала и использования современных подходов в управлении культурными различиями на мероприятиях международного уровня. Введение программ, направленных на развитие культурного и эмоционального интеллекта, может значительно повысить конкурентоспособность гостиничных предприятий на мировом рынке и улучшить взаимодействие с иностранными гостями.

Таким образом, кросс-культурный менеджмент становится неотъемлемым элементом управления в гостиничном бизнесе, особенно при организации международных событийных мероприятий. Эффективное использование методов, направленных на развитие культурной и эмоциональной компетентности сотрудников, помогает не только улучшить качество обслуживания, но и снизить риски межкультурных конфликтов. Как подчеркивают исследователи, кросс-культурные аспекты взаимодействия оказывают прямое влияние на уровень удовлетворенности клиентов и успех мероприятий.

Перспективы развития кросс-культурного менеджмента связаны с необходимостью внедрения более гибких и адаптивных программ обучения персонала, учитывающих культурные различия гостей. Дальнейшее развитие данной области позволит гостиничным предприятиям быть готовыми к новым вызовам и сохранять конкурентоспособность на международном рынке.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Степанова, С. А. Методы формирования эмоциональной и кросс-культурной компетентности персонала контактной зоны гостиничного предприятия / С. А. Степанова, О. В. Архипова, А. С. Скобельцына // Сервис в России и за рубежом. — 2022. — Т. 16, № 5. — С. 166—176.
2. Бай, Т. В. Теория и методология кросс-культурного менеджмента в рамках подготовки гостиничных предприятий к саммитам ШОС и БРИКС на основе кросс-культурного подхода / Т. В. Бай, О. В. Котлярова. — М.: Рурайнс, 2021. — 73 с. // Институт спорта, тупризма и сервиса Южно-Уральского государственного университета. — URL: <https://istis.susu.ru/upload/iblock/37f/8y3242agge5m15984btg88839j202gyb.pdf> (дата обращения: 09.10.2024).
3. Пилипчук Е. Д. Метод «культурного ассимилятора» как один из перспективных методов обучения и контроля межкультурной компетенции студентов неязыкового вуза / Е. Д. Пилипчук // Austrian Journal of Humanities and Social Sciences. — 2014. — Т. 1, № 1-2. — С. 204—210.
4. Овсянникова, Т. В. Формирование межкультурной компетенции студентов гуманитарного профиля посредством горизонтальных междисциплинарных связей / Т. В. Овсянникова // Вопросы методики преподавания в вузе. — 2014. — № 3 (17). — С. 301—314.
5. Садохин, А. П. Метод тренинга в формировании межкультурной компетентности / А. П. Садохин // Российский комитет Программы ЮНЕСКО «Информация для всех». — URL: https://www.ifapcom.ru/files/Monitoring/sadohin_metod_training.pdf (дата обращения: 10.10.2024).
6. Дамман, Е. А. Тренинг межкультурного взаимодействия как инструмент для самоопределения в пространстве культуры и социума / Е. А. Дамман // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. — 2017. — № 1-4. — С. 92—95.