



Алексей Гоцык: уникальность – главное конкурентное преимущество отеля Vostok



Отель Vostok, являющийся одной из «визитных карточек» Тюмени, отмечает в 2018 году свое 45-летие. За это время предприятие прошло путь от советской гостиницы до «трехзвездочного» отеля, успешно развивая гостиничный сервис, гастрономическое направление и организацию деловых мероприятий.

Интересные факты из истории становления первой крупной гостиницы Тюмени, периода внутреннего реформирования предприятия представил в интервью генеральный директор отеля Vostok Алексей Гоцык. Он также рассказал о законах гостиничного бизнеса и перспективах его развития.

Алексей Владиславович, как было принято решение о строительстве гостиницы и с чем вы связываете возникновение названия «Восток»?

Еще в 1964 году власти объявили, что в Тюмени построят первую большую гостиницу, которая будет носить название «Тюмень». Параллельно с этим в городе готовили котлован для строительства крупного спортивного комплекса с бассейном. Затем началось активное освоение нефтяных месторождений на Севере. Это круто изменило ситуацию. Тюмень оказалась единственным связующим городом между северной территорией и остальной Россией, сюда хлынул поток людей, появилась острая необходимость в номерном фонде для их размещения. Проблему нужно было решать в кратчайшие сроки.

Строили семь лет, начиная с 1966 года. В 1972 году была сдана первая очередь гостиницы, окончательная сдача объекта состоялась в 1973 году. На мой взгляд, название «Восток» – это своеобразная дань памяти первому полету человека в космос, ведь Юрий Гагарин совершил полет на космическом корабле «Восток». Это было настоящим прорывом для Советского Союза и всего человечества, а гостиница «Восток» обеспечила стране новый прорыв – в развитии нефтедобычи.

Выходит, что история развития отеля тесно связана с историей государства. С какими трудностями пришлось столкнуться?

Да, можно сказать, что Vostok отражает историю страны. По большому счету все, кто осваивал Север, – участники комсомольскихстроек, передовики, которые создали Россию, в которой мы сейчас живем, – проезжали через Тюмень и останавливались в «Востоке». За эти годы отель принял более чем 1 млн. 800 тыс. гостей.

Я пришел работать в отель на должность первого заместителя генерального директора в 2005 году, тогда он еще был гостиничным комплексом. Как такового гостиничного бизнеса в стране не существовало. Большинство гостиниц были государственными или ведомственными, они по заказу выполняли функцию по размещению командированных сотрудников, спортивных команд, а вот обычному гражданину занять номер было непросто. При этом отношение к гостинице было абсолютно потребительское. Ни о каком развитии сервиса не шло и речи.

На тот момент почти за 35 лет существования в отеле не делалось ничего. Все морально устарело и технически изнашивалось. На все предприятие было 6 компьютеров. К слову, сейчас их 80. Мы поняли, что единственный способ спасти бизнес – меняться быстро и кардинально. Начали расчищать «авгиевы конюшни», затеяли масштабный ремонт.

Внешние изменения повлекли за собой внутренние преобразования?

Главное, что теперь это непрерывный процесс для всего коллектива сотрудников отеля Vostok. Все 13 лет своей работы, теперь уже в роли генерального директора, я занимаюсь этими вопросами, и мы не намерены останавливаться. Гостиница – как живой организм, который должен функционировать постоянно, круглые сутки, 365 дней в году. Время здесь не замирает никогда, наоборот, оно течет быстрее, чем за пределами отеля, ведь мы принимаем гостей из разных уголков планеты, они путешествуют, многое видят. Поэтому нам важно не только создать для них комфортные условия размещения, но и быть интересными, технологичными, удивлять не только сервисом, но и содержанием.

Почему решили провести ребрендинг предприятия?

Долгое время гостиница «Восток» и ресторан существовали отдельно, хотя и находились под

одной крышей и вывеской, но, по сути, были двумя независимыми предприятиями. Их объединение произошло в 1998 году, так появился гостиничный комплекс «Восток». В 2009 году на волне наших внутренних преобразований мы решили, что настало время провести ребрендинг, и переименовались в отель Vostok. Хотелось уйти от устаревшего понятия «комплекс», мы верили, что новое название вдохнет новую жизнь. Это не просто переименование на новый лад, в этом был более глубокий смысл.

Какую глобальную миссию ставит перед собой Vostok сегодня?

Мы знаем, что впечатление о городе у гостей складывается по аэропорту, вокзалу и гостинице, а затем уже по общему развитию инфраструктуры. Поэтому прекрасно понимаем, какая миссия на нас возложена.

Vostok – социально ответственное предприятие. Это означает, что мы работаем не только ради того, чтобы обеспечить себя зарплатой и прибылью, но и несем ответственность за все аспекты: безопасность гостей и сотрудников, формирование правильной социальной среды, развитие сервисных технологий, привитие любви и интереса к своему городу.

Перед нами стоит сложная, но интересная задача – сделать из обычного места, где останавливается приезжий человек, нечто уникальное, познавательное, пропитанное историей. Так родились наши креативные проекты: музей, литературные номера, концерты, сценическая деятельность сотрудников.

У меня есть четкое убеждение, что человек должен идти на работу, как на праздник. Я испытываю именно такие ощущения каждый день и стремлюсь создать такое же настроение в коллективе. Для этого нужно не просто хорошо выполнять свои непосредственные обязанности, но и находить время для чего-то творческого, что будет заинтересовывать и сотрудников, и гостей.

Как создавался музей в отеле?

Основоположником музея стал заместитель директора по сервису и туризму отеля, историк по образованию, краевед Сергей Иванович Егоров. Под его руководством общими усилиями всего коллектива были по крупицам собраны уникальные экспозиции. Таким образом мы хотим познакомить наших гостей с историей города и области, рассказать о людях, которые здесь жили или останавливались в Тюмени.

Некоторые наши сотрудники увлекаются коллекционированием и нумизматикой. Кто-то принес советские модели автомобилей, кто-то старые деньги и даже мотоцикл. Я рад, что к процессу подключилось так много людей. Вместе нам удалось создать действительно интересный музей, посетить который может любой желающий бесплатно. Сергей Иванович лично проводит экскурсии несколько раз в неделю, рассказывает очень любопытные исторические факты.

Чем еще Vostok удивляет своих постояльцев?

На пятом этаже отеля мы создали библиотеку, в которой собрано около 4 тысяч книг, гости могут пользоваться ими бесплатно. Мы также рады, если кто-то хочет пополнить нашу коллекцию и принести свои книги. Мне хочется вернуть книгу на стол читателю. Во-первых, я считаю, что современные гаджеты выполняют не совсем созидательную функцию и чаще

поглощают наше время, не принося пользы. Я могу читать только настоящие книги. Во-вторых, сердце разрывается, когда люди выбрасывают книги.

Позднее родилась идея сделать литературные номера, посвященные поэтам и писателям, жившим или проезжавшим через Тюмень. Реализация понравилась нашим гостям, мы стали получать положительные отзывы и развивать идею дальше. Так, мы посвятили одно крыло композиторам, музыкантам, архитекторам, даже есть номер, посвященный легенде тюменской журналистики Анатолию Омельчуку.

В юбилейный год Vostok готовит еще сюрпризы. Сейчас на четвертом этаже заканчивается ремонт в номерах, посвященных спортивной тематике. Я сам спортсмен, и у нас останавливается достаточно много спортсменов. Думаю, это будет интересно гостям, потому что мы расскажем в номерах и о забытых видах спорта, таких как лапта и городки.

Втянул коллег в творческий процесс. К праздникам мы готовим собственные постановки. Уже ставили спектакли «Золушка», «Снегурушка», одну театрално-музыкальную постановку посвятили 70-летию Победы. Кроме того, три раза в неделю по вечерам центральный холл отеля превращается в концертную площадку – выступают артисты и музыканты.

Получается, что наши посетители увозят с собой не только воспоминания о Тюмени, положительные эмоции, но и дополнительные знания. Мы поменяли отношение к гостеприимству и нам самим интересно работать в таком отеле.

Как формируется корпоративная культура в отеле?

Сразу, как только я пришел работать в отель, поставил задачу – создать максимально комфортные условия работы для сотрудников. Большую часть жизни мы проводим на работе, важно, чтобы труд был не в тягость, а приносил удовольствие. Я понимал, что если человек находится в комфортных условиях, то коэффициент полезного действия гораздо выше.

Я ценю персонал. Каждый выполняет ту работу, в которой разбирается, и это достойно уважения. Штат сотрудников составляет около 300 человек. В большом коллективе важно проявить себя. Уважают специалистов, сочетающих в себе высокую профессиональную компетенцию и человеческие качества: честность, трудолюбие, целеустремленность. Впрочем, ничего нового: такие работники ценились и будут цениться всегда.

На мой взгляд, в гостиничном бизнесе могут работать только люди по натуре своей гостеприимные. Нужно любить гостей. А гости бывают разные: уставшие с дороги, нервные, даже выпившие. Мы всегда должны превосходить их ожидания и обеспечить комфорт.

Мы проводим обучение сотрудников, взаимодействуем с региональными средними профессиональными и высшими учебными заведениями. Сейчас ТюмГУ открывает по направлению «Туризм» новую магистерскую программу «Инновационные технологии в туристическом и гостиничном бизнесе», и Vostok будет основным предприятием для прохождения практики слушателями программы. В отеле представлено три основных бизнес-направления: отель, гастрономия, организация мисе-мероприятий. Студентам есть, где почерпнуть знания.

Недавно при ателье вина «Абрау-Дюрсо» открылся ресторан. Как пришли к этой идее

и ее воплощению?

Когда решил развивать гастрономическое направление, выбрал «Абрау-Дюрсо», потому что это наш национальный русский продукт с интересной историей, причем связана она и с Тюменской областью. Шампанское производство в «Абрау-Дюрсо» в 1919—1942 годы возглавлял наш земляк Антон Фролов-Багреев. Он родился и вырос в Тобольске. Пишут, что он даже был учеником Дмитрия Менделеева.

Кроме того, как известно, бренд «Абрау-Дюрсо» основал князь Лев Голицын. Его брат, военный человек, был сенатором при царе Николае II от Тюмени. Тюменские купцы обратились к нему с просьбой разрешить брать в казну города полкопейки при перегрузке товаров с поездов на судна. Так городская казна начала пополняться, и первые деньги были направлены на мощение улиц, ведь Тюмень утопала в грязи. Первую мощеную улицу в Тюмени до 1920 года называли Голицынской, а ныне она Первомайская.

Мы рады, что наладили взаимодействие с этим брендом, развиваем винный туризм вместе с гастрономическим. Много делаем, чтобы помимо деловой целевой аудитории у нас увеличивалось число гостей, приезжающих с целью туризма: создаем собственные маршруты, продвигаем минеральные источники, позиционируем в ресторане нашу местную кухню – дичь и рыбу.

В чем конкурентные преимущества отеля Vostok?

Хорошо быть уникальным. Я стараюсь многое делать не так, как остальные, искать свой собственный путь.

Я люблю говорить ученикам, что иногда нужно быть как Мюнхгаузен: самого себя вытаскивать за волосы из болота. То есть, в бизнесе нужно развиваться с опережением, генерировать новые идеи, чтобы завоевывать целевую аудиторию. Сегодня есть понятие «экономика впечатлений». Мы в полной мере занимаем свое место в этой индустрии.

Vostok имеет три звезды, но по уровню комплектации номеров не уступает отелям более высокой категории. Причем сегодня в Тюмени никто не пытается использовать конкурентные преимущества. Все пытаются привлечь гостей за счет демпингования, снижения цены. Я считаю, что в бизнесе это последнее дело. Нет честной конкуренции, мы перестаем становиться предпринимателями.

Считаю, что конкурентные преимущества у каждого свои. Если бы все гостиницы сегодня их использовали, Тюмень стала бы интереснее для гостей, для туристов. Но, к сожалению, на рынке Тюмени вместо этого идет агрессивная возня за перетягивание клиентов путем снижения цены. Это не путь настоящего развития, нам он не подходит.

А как Vostok будет развиваться в ближайшее десятилетие?

Vostok будет развиваться по пути технологизации, совершенствования сервиса и, конечно, создания познавательного досуга для гостей.

Что касается звезд... Сервис определяют не звезды. Наш выбор – быть лучшим среди трехзвездочных отелей, чем посредственностью с четырьмя звездами.

Мы комфортно чувствуем себя на рынке, развиваем качественный сервис, туризм, вкладываемся в сотрудников. Наши основные постулаты неизменны – безопасность гостей, сотрудников и партнеров, технологичность, развитие коллектива и креатив. Мы начали это движение и остановиться уже невозможно, потому что наши идеи вдохновляют нас, и, приятно получать обратную связь и хорошие отзывы гостей.