

## Проблема межкультурной коммуникации в сфере гостеприимства Лубан А. О.

Лубан Анастасия Олеговна / Luban Anastasiya Olegovna – студент,  
кафедра социально-культурного сервиса и туризма,  
Балтийский федеральный университет им. И. Канта, г. Калининград

**Аннотация:** в данной статье рассмотрено понятие межкультурный коммуникативный барьер и его значимость в сфере гостеприимства. Автор приходит к выводу, что именно барьеры межкультурного общения являются следствием дискриминации в гостиницах, проанализированы все виды дискриминации в гостиничной индустрии. Для решения этой проблемы автор предлагает специальные тренинги, на повышение уровня толерантности, развитие эмпатии, гибкости мышления, что, безусловно, поможет поднять обслуживание на новый, профессиональный уровень.

**Ключевые слова:** межкультурная коммуникация, дискриминация в гостеприимстве, персонал гостиницы.

В самом общем виде процесс межкультурной коммуникации представляет собой взаимодействие индивидов, являющихся носителями разных культур, каждый из которых имеет свой язык, типы поведения, ценностные установки, обычаи и традиции. Является ли это поводом для дискриминации, тем более в такой сфере как гостеприимство?

Несмотря на значительный прогресс в отношениях между расовыми и этническими группами во всём мире, дискриминация и предрассудки остаются частью современной жизни. Не исключая и сферу гостеприимства. Барьеры межкультурного общения между гостями и персоналом гостиницы сильно сказываются на качестве обслуживания.

По мнению лингвиста Ковальчука Р. И. коммуникативный барьер - это разрыв в процессе коммуникации, основанный на неприятии коммуникаторами вербальной или невербальной деятельности друг друга, а также на основании стереотипного мышления, сложившегося в историческом процессе у представителей одних народностей о представителях других.

Таким образом, именно барьеры межкультурного общения являются следствием дискриминации в гостиницах различных категорий граждан.

Дискриминация означает действие, совершаемое против других людей на основании их принадлежности к определенной группе, в частности, отказ предоставить членам другой группы возможности, которые могли бы быть предоставлены членам, которые принадлежат своей группе. Такое определение дает словарь по правам человека.

На данный момент можно выделить следующие виды дискриминации в гостинице:

- расовая дискриминация;
- гендерная дискриминация;
- дискриминация лгбт;
- ценовая дискриминация.

Процесс глобализации предполагает растущие этническое разнообразие населения во всех странах мира и означает, что межрасовые отношения набирают еще большее значение. Проблема межрасовых отношений является одной из самых важных в гостиничной индустрии.

Например, многие отели проводят политику дискриминации по национальному признаку гостей. Так в отеле "Lindos Roayl 4" гостей из России посадили в отдельный зал от европейских гостей, аргументируя тем, что в основном зале официанты не понимают русских, не владеющих английским. В отеле Seminole Inn отказали в заселение афроамериканской семье, на основании национальности.

У гостей с афроамериканскими фамилиями меньше шансов арендовать квартиру, согласно новому исследованию Гарвардского университета.

Исследование было проведено Гарвардским университетом. Было создано 20 фальшивых профилей AirBnB (сайт по съему квартир) с стереотипно звучащими именами черно-белых людей. Затем исследователи направили запросы в около 6400 предложений в крупных городах США. Хозяева согласились арендовать на вымышленных профилей с белыми фамилиями 50%, а с черными фамилиями 42% [1].

Помимо расовой дискриминации проводится и гендерная, как указывалось выше. На сайтах туроператоров, появились объявления о том, что в отелях Турции в летнем сезоне 2015 были запрещены следующие вариации размещения:

- 1-местный номер (SNG) – «1 взрослый мужчина»;
- 2-местный номер (DBL) – «1 взрослый мужчина + 1 взрослый мужчина»;
- 3-местный номер (TRP) – «1 взрослый мужчина + 1 взрослый мужчина + 1 взрослый мужчина» [3].

Отельеры отказываются заселять у себя как одиноких мужчин, так и мужские компании из нескольких человек в один номер. Как объяснили, связано это с этикой и моралью в мусульманской стране, т. е. двое мужчин в номере могут оказаться гуляками и пьянью или гомосексуалистами (что в исламе неприемлемо). Имеет ли право гостиница на такую дискриминацию с точки зрения философии гостеприимства?

Самой сложной и противоречивой дискриминацией является дискриминация секс-меньшинств. Данная проблема актуальна и в сфере услуг. Например, 30 марта 2016 года стало известно, что владельца мини-гостиницы из штата Иллинойс обязали уплатить \$80 тыс. за отказ проводить праздник по случаю свадьбы гей-пары [2].

Владельцы кондитерской Аарон и Мелисса Кляйны нарушили закон штата 2007 года о борьбе с дискриминацией, который запрещает отказывать в обслуживании по расовым, половым, возрастным, религиозным и прочим признакам. Они отказали в создании свадебного торта лесбийской паре из штата Орегон. В результате борцы за традиционные ценности заплатились \$137 тыс.

Ценовая дискриминация в отелях происходит так же по национальному признаку. В том числе и в России иностранцы платят за проживание в гостиницах, посещение музеев и двойную цену. Гостиницы же европейских стран могут устанавливать разные цены для русских граждан и граждан Европы.

В 1996 году произошел уникальный случай с точки зрения ценовой дискриминации гостей в отеле. Гражданка Соединенных Штатов Америки Ирен Стивенсон – директор Института свободных профсоюзов часто приезжала в Россию. В конце декабря 1995 года Ирен приехала в Екатеринбург, где проходила конференция лидеров российских профсоюзов, и остановилась в гостинице «Октябрьская». Расплачиваясь у портье перед отъездом, Ирен заметила, что за одноместный номер с нее взяли 300 тысяч в сутки, а у её коллег 100 тысяч. Госпожа Стивенсон предъявила гостинице судебный иск о возмещении морального вреда. Прецедент произошел в Екатеринбурге. Американка выиграла процесс и получила от правительства Свердловской области миллион рублей в качестве компенсации морального вреда [4].

Персонал гостиницы является главным источником дискриминации гостей. Руководство гостиницы должно заниматься формированием межкультурной компетентности персонала гостиницы. Для этого существуют тренинги, на повышение уровня толерантности, развитие эмпатии, гибкости мышления, что, безусловно, поможет поднять обслуживание на новый, профессиональный уровень.

Индустрия гостеприимства должна не только решать расовые проблемы, но и взять на себя ведущую роль в расовых отношениях и служить в качестве примера для других отраслей и сегментов. Сфера обслуживания должна продвигать наше понимание в расовых и социальных отношениях.

### *Литература*

1. "Race Relations in the Hospitality Industry" by Zachary Brewster & Michael Lynn [Electronic recourse]. URL: [http://cqx.sagepub.com/site/includefiles/Introduction\\_CQ\\_Race\\_Relations\\_Curation.pdf](http://cqx.sagepub.com/site/includefiles/Introduction_CQ_Race_Relations_Curation.pdf) (date of access: 05.12.2016).
2. Hotel Legislation and Guidelines For Accepting Guests [Electronic recourse]. URL: <http://ezinearticles.com/?Hotel-Legislation-and-Guidelines-For-Accepting-Guests&id=4730049> (date of access: 08.12.2016).
3. Мир толерантности: официальный сайт. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://mirtolerantnosti.ru/> (дата обращения: 08.12.2016).
4. «Октябрьская» революция цен // Журнал «Имеешь право» 1 марта 2006 г. [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://sutyajnik.ru/rus/library/interview/2006/otober\\_revol.htm](http://sutyajnik.ru/rus/library/interview/2006/otober_revol.htm) (дата обращения: 08.12.2016).