

УДК 37

DOI 10.21661/r-114483

*И.П. Смержок***РОЛЬ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ В ТУРИЗМЕ,
В СОДЕРЖАНИИ ТУРИСТСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ**

Аннотация: в статье рассматриваются проблемы межкультурной коммуникации, определяются пути их возможного решения, обосновывается роль межкультурной коммуникации в туризме, туристском образовании и науке.

Ключевые слова: образование, культура, народы, туризм, наука, межкультурные коммуникации.

*I.P. Smorzhok***ROLE OF CROSS-CULTURAL COMMUNICATION IN TOURISM
AND MAINTENANCE OF TOURIST EDUCATION AND SCIENCE**

Abstract: this article discusses cross-cultural communication problems, determines the ways to solve them, proves the role of cross-cultural communication in tourism, touristic education and science.

Keywords: education, culture, nations, tourism, science, cross-cultural communication.

Любое современное общество вплетено в сложную сеть коммуникативных процессов. Трудно представить себе туризм без коммуникации. В сфере туризма задействованы все виды коммуникаций, которые известны человечеству: от социальной до транспортной.

В период научно-технического, мирового цивилизационного процесса, активного развития транспортных средств и появления новых технологических возможностей, а также все большей открытости границ между государствами современный человек получил неограниченные возможности контактировать с представителями других культур.

В настоящее время явно прослеживается активный интерес к изучению культур разных народов, особое место исследователи уделяют диалогам и конфликтам культур. В наше непростое с точки зрения диалога культур время, все же открываются новые возможности, виды и формы общения, главным условием которых является взаимопонимание, терпимость и уважение к культуре партнеров по коммуникации. Наиболее значима проблема межкультурной коммуникации для будущих работников туристской отрасли, чья деятельность напрямую связана с представителями других культур.

Специалистам в сфере туризма ежедневно приходится сталкиваться с решением задач коммуникативного характера не только на родном, но и на иностранном языке. Деловые встречи с иностранными партнерами, переписка, работа с инкаминговыми туристами, анимационная деятельность в зарубежных гостиницах, подписание договоров, обсуждение условий продаж, все это требует от работника туротрасли не только знания языка, но и знаний, связанных с культурой, историей страны, с представителями которой в данный момент работает менеджер туризма. Знание речевого этикета, обычаев, нравов, принятых в стране деловых партнеров создает положительное впечатление при общении, располагает, способствует более полному взаимопониманию, что, в конечном итоге благоприятно сказывается на результатах партнерского общения, повышает престиж фирмы. Квалифицированные работники сферы туризма должны не только помогать туристам преодолевать языковой барьер, но и культурный. Межкультурный барьер намного острее воспринимается представителями культур. Он гораздо опаснее и неприятнее языкового и приводит достаточно часто к отрицательным последствиям.

Межкультурная коммуникация – адекватное взаимопонимание двух участников коммуникативного акта, принадлежащих к разным культурам. Поэтому, для работников туротрасли, которые способны стать посредниками между культурами, знание культурных традиций, обычаев, нравов, как и знание иностранного языка, жизненно необходимо. Будущие работники туристской отрасли нуж-

даются также в знаниях, которые дали бы им возможность, с одной стороны, ориентироваться в межкультурных различиях народов, помогли бы вести диалог с представителями других культур, а с другой стороны, достойно представлять свой народ и культуру в любых ситуациях общения.

Неотъемлемой характеристикой туристов является их любознательность в отношении изучения различных уголков мира и населяющих их народов, она образует один из наиболее сильных побудительных туристских мотивов. В настоящее время достаточно активно развивается историко-культурный туризм. Во МГИКе открыто направление обучения специалистов по историко-культурному туризму. Ведь туризм – это самый лучший способ знакомства с другими культурами. Гуманитарное значение туризма заключается в использовании его возможностей для развития личности, ее творческого потенциала, расширения горизонта знаний. Стремление к получению знаний – всегда было неотъемлемой потребностью человека. Совмещение отдыха с познанием жизни, историей и культурой другого народа – одна из задач, которую в полной мере способен решать туризм. Функции туризма несут в себе большой гуманитарный потенциал, увидеть новые регионы или страны своими глазами, услышать, ощутить, испытать на себе, открыть для себя новые знания. Знакомство с культурой и обычаями других народов обогащает духовный мир человека. Именно поэтому, туризм является фундаментальной основой процесса развития, сохранения, укрепления независимого суверенитета и самобытности народа. Идентичность путей исторической эволюции культуры и туризма предопределила общность новых методов подхода к их дальнейшему развитию. В большинстве стран мира происходит процесс демократизации культуры и туризма, которые составляют неотъемлемую часть жизни общества. Туризм играет большую роль в развитии кругозора человека, получения новых знаний и умений. При подготовке специалистов в области туризма необходимо формировать у будущих работников туротрасли коммуникативную культуру, творческое начало, умение применять теоретические

знания на практике, что, в свою очередь, делает их квалифицированными специалистами. Каждое новое поколение специалистов в области туризма должно наращивать культурный потенциал общества.

Туризм образует самую обширную сферу конфликтов представителей самых разных культур со свойственными им особенностями поведения, мышления, мировоззрения, обычаями, традициями, общения. Поэтому проблемы межкультурной коммуникации в туризме проявляются особенно отчетливо.

Традиционно, под межкультурной коммуникацией понимается особый тип культуры представителей различных этнических групп, характеризующийся взаимодействием этнических культур, которые проявляются в этническом самосознании, этнокультурной комплексности личности, терпении, а также в стремлении к межнациональному сознанию в различных сферах общественной жизни. Составными элементами межкультурной коммуникации являются, прежде всего: этническое самосознание, межнациональное согласие, язык межнационального общения, а также другие элементы.

Проблема взаимопонимания между народами в настоящее время становится все более актуальной. Как правило, трудности возникают из-за столкновения разных культур, обусловленных различными историческими, политическими, экономическими, культурными разногласиями. Одной из важных и очень сложных социальных проблем мирового сообщества во всех сферах общественной жизни является установление и развитие международных межкультурных контактов, связей, общения, взаимопонимания.

Как показывает исторический опыт, большинство межнациональных конфликтов возникает на почве незнания, непонимания, неприятия, неуважения культур других народов. Известны случаи, когда туристы – представители разных культур и народов отказывались лететь в одном самолете, ехать в одном автобусе, жить в одном отеле, садиться за один стол в ресторане. Представители принимающей стороны также достаточно часто проявляют свое неприязненное отношение к нашим туристам. Такое невежество, конечно, не располагает к посещению таких стран. В последнее время наши туристы все чаще сталкиваются

с проявлением дискриминации, неуважительным отношением, пренебрежением со стороны представителей государственных структур, например, консульских служб, таможенных органов, средств массовой информации, что, конечно, отрицательно отражается на развитии туристской отрасли.

Большое количество конфликтов возникает на почве приверженности разным религиям. Достаточно серьезной проблемой в наше время является терроризм и очень беспокойная ситуация в мире. Круг территорий, посещаемых с целью историко-культурного познания сузился, что, конечно, тоже тормозит развитие межкультурных коммуникаций в туризме и является неразрешимой на сегодняшний момент проблемой.

Содержание и результаты многообразных межкультурных контактов во многом зависят от способности их участников понимать друг друга и достигать согласия, которое главным образом определяется этнической культурой каждой из взаимодействующих сторон, психологией народов, господствующими в той или иной культуре ценностями. В культурной антропологии эти взаимоотношения разных культур получили название «межкультурная коммуникация», которая означает обмен между двумя и более культурами, продуктами их деятельности, осуществляемый в различных формах.

Между культурами существуют значительные различия в том, как и какие средства коммуникации используются при общении с представителями других культур. Так, представители западных культур больше внимания обращают на содержание сообщения, на то, что сказано, а не на то, как сказано. Для таких культур характерна точность использования понятий, логика высказываний. Для американской культуры характерен такой тип коммуникации, как «короткий разговор». Большинство американцев используют его в деловом общении. Они задают вопросы, на которые не предполагают получить ответы. Индивидуализм американской культуры заставляет их высказываться ясно и четко, сразу выдвигать свои аргументы, чтобы вызвать ответную реакцию у оппонента. Представители восточной культуры склонны обращать внимание на контекст сообщения.

Содержание и результаты межкультурной коммуникации во многом зависят от преобладающих в какой-либо культуре ценностей, норм поведения, установок и т. д. Во взаимосвязи культуры и коммуникации происходит взаимное влияние друг на друга.

Важно отметить роль изучения иностранного языка в межкультурном общении. Знание языка партнера по бизнесу всегда располагает к более доверительному общению. Но, мало знать язык, нужно уметь его правильно использовать. Обучение иностранному языку как реальному средству общения неразрывно связано с изучением общественной и культурной жизни стран изучаемых языков. Непосредственное общение с представителями других культур на их родном языке – является постоянным межкультурным общением.

Благодаря полученному опыту межкультурного общения мы смотрим на мир шире и терпимее относимся к культурному своеобразию других народов. А если это сопровождается теоретическим изучением феномена культуры, мы не только получаем представление о том, как улучшить взаимоотношения с людьми, но реально осознаем воздействие собственной культуры на нас, наше мировосприятие и поведение. Культурное воспитание может не только свести к минимуму культурный шок и увеличить опыт межкультурного общения, но и способствовать профессиональному росту и эффективности организации в целом. Культурная чуткость должна научить нас тому, что культура и поведение – это понятия относительные, а следовательно, мы должны быть менее категоричными и более терпимыми в человеческих взаимоотношениях. В прошлом, многие исследователи воспринимали культурные различия как барьер, мешающий общению и совместной деятельности. Сегодня же они признают, что если разумно и правильно использовать культурные различия, они превращаются в источники дополнительных возможностей.

Сегодня мы активно участвуем во всех сферах межкультурной коммуникации, а следовательно, должны уметь управлять процессами, происходящими в многонациональных обществах, должны осознавать влияние национальной и

корпоративной культуры на поведение человека и уметь применять полученные знания и навыки для достижения наилучших результатов своей деятельности.

В настоящее время проблемы межкультурной коммуникации, диалога между культурами и представителями разных народов стоят особенно остро. И все же, конфликта быть не должно, должен быть диалог, к этому надо стремиться, несмотря на ухудшение отношений со многими странами мира.

Международный туризм всегда служил и должен служить, прежде всего, целям сплочения, единения, взаимопонимания и мира между народами и культурами. Это одна из основных миссий международного туризма. На международном и национальном уровне должны прилагать усилия по налаживанию межкультурной коммуникации в туризме. К числу таких мер следует отнести подготовку специалистов международной туристской деятельности в области межкультурных коммуникаций, которая давала бы специализированные знания, умения и навыки, способствующие эффективному межкультурному общению.

Сморжок Ирина Петровна – канд. пед. наук, доцент ФГБОУ ВО «Московский государственный институт культуры», Россия, Москва.

Smorzhok Irina Petrovna – candidate of pedagogical science, associate professor of FSBEI of HE “Moscow State Institute of Culture”, Russia, Moscow.
