

РАЗДЕЛ 4

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ТУРИЗМ. ТАМОЖЕННОЕ ДЕЛО

Программа “Marriott’s Commitment to Cleanliness” и ее значение в условиях COVID-19

*Барышникова Д. А., магистрант БГУ,
науч. рук. Дедок В. М., канд. экон. наук, доцент*

Пандемия COVID-19 потребовала от сферы гостеприимства колоссальных усилий по внедрению новых технологий и методов предотвращения распространения вируса. При планировании путешествия на первый план становятся не комфорт и приятное окружение, а безопасность и стерильная чистота. Отельеры конкурируют за любую возможность бизнеса, обеспечивая высочайший уровень безопасности.

С момента строительства первого отеля 92 года назад в Marriott International всегда уделялось особое значение безопасности здоровья гостей и сотрудников [1]. С глобальным расширением сети были разработаны корпоративные протоколы гигиены, которым обязан беспрекословно следовать каждый представитель отельной цепочки. С приходом пандемии данные протоколы объединились в целую политику сети – “Marriott’s Commitment to Cleanliness”, что дословно означает: «Marriott обязуется предоставлять чистоту и безопасность». Данная программа представляет собой многосторонний подход, разработанный для решения проблем здравоохранения и безопасности, связанных с распространением COVID-19.

Останавливаясь в гостиницах сети Marriott International, гости заметят ряд нововведений, которые призваны обеспечить повышенные требования к чистоте и безопасности во время их пребывания. Среди конкретных направлений программы можно рассмотреть следующие.

Обработка всех доступных поверхностей и общих зон. В общественных зонах отелей и без того строгие правила уборки поверхностей ужесточились использованием медицинских дезинфицирующих средств, увеличением частоты проводимой обработки и дезинфекцией воздуха.

Ограничение личного контакта. В целях снижения риска передачи вируса при личном общении в Marriott International обеспечивается социальная дистанция в 1,5 метра во всевозможных зонах контакта гостей. В зоне рецепции установлены пластиковые щиты, разделяющие сотрудников и гостей. Также во всех общественных зонах расположены информационные знаки, напоминающие о необходимости соблюдения дистанции, а мебель расставлена на максимально возможном расстоянии. При проведении мероприятий применяются специальные схемы COVID-рассадки и расположения оборудования (обеспечение дистанции между участниками минимум 1,5 метра, также между сценой и местами участников – 1,5–2 метра).

Средства индивидуальной защиты и санитарный протокол. Весь персонал обязан носить средства индивидуальной защиты и соблюдать строгие санитарные правила: термометрия перед началом рабочего дня, регулярное мытье и дезинфекция рук. Помимо персонала, гостям также рекомендуется носить средства индивидуальной защиты, которые предоставляются на рецепции отеля при заселении и в номерах: одноразовые маски, перчатки, мини-флаконы с антисептиком, станции с дезинфектором. Стоит отметить, что при проведении мероприятий от 5 человек, гости обязаны соблюдать ношение средств индивидуальной защиты в общественных местах. В противном случае отель имеет право отказать в проведении мероприятия.

Безопасность еды и напитков. Совершенствование технологий производства, новые подходы к сервировке блюд. В настоящее время большинство отелей сети отказалось от формата «шведский стол» и самообслуживания при подаче завтраков и кофе-пауз в целях снижения риска передачи вируса контактным путем.

Отказ от многоразовой информационной продукции, использование индивидуальных предметов гостеприимства. Marriott International временно не использует информационные папки и печатную продукцию в номерах. Рум-сервис меню и информацию об услугах отеля можно найти в электронном ТВ-каталоге в каждом номере. Предметы гостеприимства (косметика и банные принадлежности) и чайного, кофейного наборов упакованы в индивидуальную защитную пленку.

Таким образом, применение программы “Marriott’s Commitment to Cleanliness” привнесло значительные изменения в ежедневную работу отелей. Безусловно, некоторые меры сказались на уровне сервиса и комфорта гостей – далеко не все ограничения положительно воспринимаются постояльцами. Однако следование строгим стандартам программы позволяет обеспечить безопасность здоровья гостей, что является первоочередной задачей Marriott International на сегодняшний день.

Литература

1. An update from Our CEO: Marriott's Commitment to Cleanliness [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://news.marriott.com/news/2020/05/06/an-update-from-our-ceo-marriotts-commitment-to-cleanliness>. – Дата доступа: 05.11.2020.

2. Travel with confidence during COVID-19. Marriott International official website [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://clean.marriott.com> – Дата доступа: 05.11.2020.

The role of intercultural communication in MICE-events management

*Болотникова Е. В., магистрант БГУ,
науч. рук. Дубинко С. А., канд. филол. наук, доцент*

According to Merriam-Webster Dictionary, “communication is a process by which information is exchanged between individuals through a common system of symbols, signs, or behavior” [1]. In other words, communication is the transfer of information among humans. Many people believe that the significance of communication is similar to the importance of breathing. Indeed, not only communication, but also forms of positive or negative relationships between people facilitate the spread of knowledge and information.

Undoubtedly, communication is a vital part of every aspect of human life as it is the foundation of all human relationships, whether it is business interaction, educational activity or a regular exchange of ideas and thoughts between strangers. Communication skills are highly valued due to the fact that lack of proper communication is often cited as the reason of relationship breakdowns as well as unsuccessful business deals.

In addition, communication is much more than a simple transmission of information: it is the mutual creation of meaning. Information is not, in itself, meaningful. It happens only when information is intended and interpreted in some way that it attains significance.

It is also worth noting that words have a great importance in terms of human interaction, but efficient non-verbal communication should not be underestimated. People are constantly delivering non-verbal cues such as gestures, movements and expressions in social and business life to deliver a specific message to their counterparts [2].

In our fast-changing and modern world with a variety of different nations a close contact between cultures is totally inevitable. In order to successfully interact with