

РАЗЛИЧИЯ В СОЦИАЛЬНЫХ РЕПРЕЗЕНТАЦИЯХ  
ЗАРУБЕЖНЫХ ГОСТЕЙ У РАБОТНИКОВ  
ПРЕДПРИЯТИЙ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

**Климович Д.В.**

*Белорусский государственный университет*

Индустрия туризма и гостеприимства – сфера, где межличностное взаимодействие является доминирующим фактором, обеспечивающим высокий уровень сервиса, который, в свою очередь, не может быть достигнут без учета персоналом особенностей психологии и норм поведения гостей – представителей различных стран и культур. Вместе с тем вопрос о том, как специалисты индустрии туризма и гостеприимства репрезентируют иностранных гостей, остается не до конца изученным.

Цель работы – определение содержания социальных репрезентаций зарубежных гостей у работников предприятий гостиничного бизнеса.

**Материал и методы.** В данном эксперименте приняло участие 107 работников гостиничных предприятий в возрасте от 18 до 57 лет. Для исследования была выбрана методика личностного семантического дифференциала, адаптированная сотрудниками НИИ имени В.М. Бехтерева.

**Результаты и их обсуждение.** В результате проведения кластерного анализа было выявлено 6 кластеров. Первый кластер образовали представители России, Украины и Италии. Второй кластер сформировали исключительно представители Беларуси. В третий кластер вошли представители Китая, Израиля и Турции. Четвертый кластер образовали представители Соединенного Королевства Великобритании и Северной Ирландии, Швейцарии и Германии. В состав пятого кластера вошли представители США, Франции и Польши, а шестой кластер сформировали представители Литвы, Латвии и Эстонии. На основе проведенной кластеризации были описаны внутрикластерные различия по 21 критерию семантического дифференциала.

**Заключение.** Полученные данные могут стать основой для создания программ, направленных на улучшение межкультурного взаимодействия, поиск разрешения межнациональных проблем и коррекцию поведения работников индустрии гостеприимства.

**Ключевые слова:** социальные репрезентации, семантический дифференциал, гостиничный бизнес, индустрия гостеприимства, иностранные туристы.

DIFFERENCES IN THE SOCIAL REPRESENTATIONS  
OF FOREIGN GUESTS ACCORDING TO THE HOTEL  
BUSINESS EMPLOYEES

**Klimovich D.V.**

*Belarusian State University*

The tourism and hospitality industry is a sphere where interpersonal interaction is the dominant factor providing a high level of service, which can't be achieved without taking into account the psychology and behavior of guests from different countries and cultures. At the same time, the question of how specialists in the tourism and hospitality industry represent foreign guests remains not fully understood.

The purpose of the work is to identify and describe close and significantly different groups of foreign guests.

**Material and methods.** 107 employees of hotel enterprises aged 18 to 57 years old took part in the research. For the research the method of personal semantic differential, adapted by the staff of V.M. Bekhterev Research Institute was chosen.

**Findings and their discussion.** As a result of a cluster analysis, 6 clusters were identified. The first cluster was formed by representatives from Russia, Ukraine and Italy. The second cluster was formed exclusively by representatives of Belarus. The third cluster included representatives from China, Israel and Turkey. The fourth cluster was formed by representatives from the United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland, Switzerland and Germany. The fifth cluster included representatives of the United States, France and Poland, and the sixth cluster was formed by representatives of Lithuania, Latvia and Estonia. As a result of clustering intracuster differences by 21 criteria of the semantic differential were described.

**Conclusion.** The research data can be the basis for development programs improving intercultural interaction, finding solutions to inter-ethnic problems and correcting the behavior of employees of the hospitality industry.

**Key words:** social representations, semantic differential, hotel business, hospitality industry, foreign tourists.