

18+

Светлана Каплан
*Аудит турецкого рая:
инструкция по выживанию*



Светлана Каплан

**Аудит турецкого рая:
инструкция по выживанию**

«Издательские решения»

Каплан С.

Аудит турецкого рая: инструкция по выживанию / С. Каплан —
«Издательские решения»,

Что скрывается за фасадом вечного праздника? Где заканчивается гостеприимство и начинается эмоциональное выживание в системе двойных стандартов? В этой книге собраны правдивые истории о трех сезонах работы в турецких отелях. Героиня проходит путь от наивной девушки, мечтающей о солнце и новых друзьях, до уверенной в себе личности, научившейся читать людей по интонации и сохранять внутреннюю свободу в любой ситуации.

© Каплан С.

© Издательские решения

Содержание

Глава 1. Первый рейс: «Добро пожаловать в неизвестность»	6
Глава 2. Перекрестный огонь	8
Глава 3. Работа на ресепшене: искусство баланса	10
Глава 4. Хамелеон на пляже	12
Конец ознакомительного фрагмента.	13

Аудит турецкого рая: инструкция по выживанию

Светлана Каплан

© Светлана Каплан, 2026

ISBN 978-5-0070-3607-8

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Глава 1. Первый рейс: «Добро пожаловать в неизвестность»

«Тигрице тесно в офисном кабинете. Ей нужны горы Торос и берег Средиземного моря, даже если дорога туда ведет через туман неизвестности»

Турция... Я отдыхала там несколько раз до работы в отелях, но особого трепета не испытывала. Страна казалась чужой и непонятной. Но однажды, оказавшись на отдыхе, я заметила, как много русских девушек работает в отелях. Они ходили уверенными шагами, свободно общались с гостями, и в их глазах читалась независимость. Тогда я подумала: «Почему бы и мне не попробовать?»

До этого момента моя жизнь была стабильной и предсказуемой. Я работала бухгалтером, вела скучные таблицы и считала чужие деньги. Но в сентябре, вернувшись домой после отпуска, я поняла: пора что-то менять.

Я стала искать агентство, которое отправляет в Турцию на работу. Нашла, отправила документы. Казалось, процесс тянулся бесконечно. Целых полгода я жила в ожидании, как на иголках. Каждое утро открывала почту с трепетом: «Сегодня придёт виза? Сегодня предложат работу?»

Наконец, пришло письмо. Предложение работать на ресепшене. Сердце забилося чаще. Я сама купила билеты, сама оплатила страховку. Никто не предупредил, что обычно отели всё это берут на себя и есть много различных агентств. Но я была слишком взволнована, чтобы обращать внимание на детали.

Первый опыт оказался непростым...

Самолёт приземлился ночью. Автобус мчал по тёмным улицам, и я смотрела в окно, не понимая, куда меня везут. Я представляла один отель, а оказалась совсем в другом. Страх сковал меня. Я не могла выйти из автобуса, ноги не слушались.

— Аллю! — дрожащим голосом я набрала номер агентства. — Почему я в другом отеле? Кто эти люди? Что происходит?

Вокруг меня собрались сотрудники отеля. Среди них был Барыш, молодой белбой, и Арда, помощник шефа. Они пытались вытащить меня из автобуса, но я сопротивлялась, как ребёнок.

— Выходи, не бойся, — говорил Арда, мягко, но настойчиво. — Всё будет хорошо.

Я вышла и позвонила в агентство. Агентство объяснило: оба отеля принадлежат одному владельцу. Меня просто привезли в отель, в котором были свободные рабочие места. Но я этого не знала. Я была в полном шоке.

Первая ночь в Турции. Я сидела на диване в лобби отеля, не в силах поверить, что это происходит со мной. Рядом была милая официантка. Она подумала, что я гостья.

— Добрый вечер — сказала она, улыбаясь. — Хотите чай или кофе?

Она принесла мне горячий чай, и я впервые за этот день почувствовала тепло. Это был первый луч света в темноте.

Позже её подозвали, и она сказала:

— Ты будешь жить со мной. Меня зовут Алтын. Рада познакомиться.

Первое знакомство состоялось. Алтын оказалась удивительно приятной и открытой, она приехала из Монголии и жила в Турции уже полгода. Вокруг были и другие русскоговорящие девушки, о которых я расскажу позже. Но в тот момент я была слишком потрясена, чтобы заметить их.

Условия общежития оказались далёкими от идеала. Маленькая комната, незнакомые люди, чужой язык. Я легла в кровать, но сон не шёл. Я боялась. Впервые в жизни я была так далеко от дома, среди чужих людей, в чужой стране.

На следующее утро я встала в шесть утра, хотя смена начиналась в восемь. Я не могла уснуть. В восемь я пришла на ресепшен, где меня встретили равнодушные взгляды.

— В десять придёт менеджер, — сказали мне. И тут прозвучал ещё один удар:

— Ты будешь работать не на ресепшене, а в отделе Guest Relations, — сообщили мне. — Ресепшен уже занят.

Сердце упало. Я приехала с одной целью, а оказалась совсем в другом месте. Но отступить было некуда.

Вскоре приехала ещё одна русская девушка, Алеся. Она заняла должность на ресепшене, которую обещали мне. Мы познакомились, и я увидела в её глазах отражение своих страхов. Но вскоре мы подружились. Вместе было легче справляться с этим хаосом.

Так начался мой первый сезон в Турции. Я не подозревала, что впереди меня ждёт не один сезон, и что я сильно изменюсь. Я не знала тогда, что ждёт меня впереди. Но одно я поняла ясно: назад пути нет. Я уже не та, кем была раньше. И это было только начало моего долгого путешествия к себе.

Глава 2. Перекрестный огонь

«Когда два хищника делят территорию, Тигрица не выбирает сторону. Она сама — сторона».

В мой первый рабочий день мне объяснили мои обязанности. Я должна была в рассказывать гостям про услуги отеля: где находится спа-центр, как попасть в ресторан, где расположен пляж, и что у нас есть анимация. Я должна была продавать букеты и помогать заказывать из аптеки лекарства. Я могла просто беседовать с гостями, потому что многим просто хотелось поговорить.

Этот день начался с неожиданной встречи. Ко мне подошла Ольга — хозяйка спа-центра, которую я сразу отметила как женщину с особым взглядом. Она открыла этот спа вместе с мужем-турком, и её энергия была очень яркой. Я была очень рада, что она говорит на русском и очень доброжелательна.

Вскоре ко мне подошел гид по имени Тимур. Семь сезонов в туризме отполировали его манеры до зеркального блеска, за которым было невозможно разглядеть настоящего человека. Он напоминал яркую витрину: белоснежная улыбка, отработанные до автоматизма жесты, его высокомерие, которое проскальзывает в мелочах — в том, как он поправляет часы или смотрит поверх солнечных очков. Его появление было как вспышка: он рассказывал о турах, о том, как важно привлекать гостей, и предлагал встретиться, чтобы обсудить сотрудничество. Его энтузиазм был заразительным, но я чувствовала, что за его словами скрывается что-то большее. Он смотрел на гостей не как на людей, а как на ходячие кошельки, а на коллег — как на инструменты для своих сделок.

Когда Тимур отошел, Ольга моментально оказалась рядом. Её глаза сверлили меня, как лазер.

— Что он тебе сказал? — её голос был требовательным, как у судьи.

С гостями её голос был мягким, как дорогой крем, но за этой мягкостью скрывался стальной скальпель — она препарировала собеседника взглядом, мгновенно находя слабые места. Она вила вокруг ресепшена невидимую паутину из сплетен и обязательств.

Я почувствовала себя зажатым между двух миров. С одной стороны — энергичный гид, с другой — властная хозяйка спа-центра, которая хотела знать всё.

— Я ничего не понимаю, — ответила я, пытаюсь скрыть беспокойство. — Он просто предложил сотрудничать.

Ольга нахмурилась:

— Не верь ему. Он не тот, за кого себя выдает. Он хочет знать всё, что происходит.

Я поняла, что Ольга специально настраивает всех против Тимура. Она хотела быть в курсе всего, что происходит на ресепшене, и использовала любую возможность, чтобы укрепить свою власть.

Наши отношения с Ольгой были сложными. Она запугивала меня, пыталась руководить, настраивала гостей и персонал против меня. Она предлагала свою помощь, но делала это так, чтобы я чувствовала зависимость. Любая проблема — полотенце, мыло, любая мелочь — решалась через неё, но при этом она всегда хотела знать всё, что происходит.

Тимур тоже был не простым молодым человеком. Высокомерный, с ярко выраженным характером, он был непросто в общении для гостей. Но я нашла к нему подход и стала своего рода переговорщиком между ним и гостями. Я подсказывала, как к нему подойти, как решить вопросы, потому что он был очень своенравным и нужно было находить к нему подход.

Благодаря Тимуру я ездила на экскурсии и побывала во многих местах Турции. Он всегда был на связи, предлагал новые маршруты и был очень компетентным в своей работе. Наши отношения с ним были рабочими, но я чувствовала, что он тоже следит за всем, что происходит.

Однажды я захотела попить кофе. Я взяла стаканчик и отправилась в кабинет к менеджеру, потому что там можно было пить напитки и перекусывать, не привлекая внимания гостей. Но у менеджера было совещание, и мне пришлось пойти в помещение, где находился Тимур. Я быстро выпила кофе, не разговаривая с ним и даже не видя его, но люди заметили и стали спрашивать:

— Почему ты всё время ходишь к нему? Что ты ему рассказываешь?

В тот момент я поняла, что даже простая потребность в кофе становится предметом обсуждений и подозрений. Ольга и Тимур, каждый по-своему, контролировали мою жизнь, и я чувствовала себя зажатой между двумя сильными личностями.

За весь период работы было много интересных гостей. Особенно запомнилось знакомство с нумерологом, которая прочитала мою судьбу и рассказала про мою жизнь. Это был необычный опыт, который напомнил мне, что даже в рабочей рутине можно найти что-то уникальное.

Часто ко мне подходили турецкие семьи, которые тоже хотели общаться. Я училась понимать их язык и жесты, потому что турецкий не знала. Был один трогательный случай, когда турецкая девочка плакала, а я, не зная языка, через переводчик в телефоне спросила, что случилось. Девочка объяснила, что она поссорилась с мамой. Я сказала: «Твоя мама тебя очень любит. Всё будет хорошо, сейчас вас заселят, и вы пойдете купаться». Мать девочки поблагодарила меня по-турецки, а её отец поклонился в знак уважения.

Благодаря этой работе я научилась важному: в мире, где каждый борется за власть и контроль, важно сохранять своё достоинство и не терять себя, даже если вокруг царит хаос.

Глава 3. Работа на ресепшене: искусство баланса

«Настоящая тигрица не вступает в мелкие драки — она переигрывает систему»

Работа на ресепшене требовала особой концентрации и умения находить баланс между множеством задач. Каждого гостя нужно было зарегистрировать, заполнить анкету, занести данные в компьютер, изготовить ключи для номера и взять депозит за вторые и последующие ключи. Иногда я показывала, где находится номер, особенно когда белбой был занят.

Я объясняла гостям особенности отеля: какие услуги бесплатные, а какие платные. Мы работали в паре с мальчиком-турком Мехметом, и всю смену мы были вдвоём. Его движения были быстрыми и точными, как у опытного спортсмена. Он всегда был готов прийти на помощь, независимо от ситуации. Он обладал природным обаянием и умением находить общий язык с любым человеком. Его улыбка была заразительной, и он умел разрядить даже самую напряжённую атмосферу. Он был человеком слова и всегда стремился к совершенству в работе.

Он был бойким и активным, а я говорила на русском и английском языках, помогая решать сложные проблемы. Проблемы были разные: от потерянных ключей до недопонимания с языком.

Компьютер был моим старым знакомым, ведь я работала бухгалтером и легко ориентировалась в программах. Но здесь всё было на турецком языке, и мне пришлось запомнить, куда нажимать, даже не понимая слов. Я просто знала, куда нужно кликнуть, чтобы всё работало правильно.

Наш менеджер Хакан был очень хитрым, как и все менеджеры в отелях.

Хитрость пряталась в складках его лица: маленькие, живые глаза-маслины постоянно находились в движении, высматривая выгоду там, где другие видели просто работу. Он не просто занимал место в кресле — он заполнял собой всё пространство кабинета, словно тесто, которое перевалило за края кадки. Его тучность не казалась признаком добродушия; это была тяжёлая, властная масса.

Он был человеком с ярко выраженным характером лидера. Он обладал способностью мгновенно оценивать ситуацию и принимать быстрые решения. Он называл меня «тигрицей», и это имя ко мне приклеилось.

Мы должны были стоять на работе все 8 часов, но у нас было время на короткие перекусы — всего 30 минут. Однако мы старались есть по 10 минут, потому что знали: на ресепшене всегда много людей, и нужно быстро возвращаться на рабочее место, чтобы помочь друг другу.

Несмотря на все трудности, у нас с Мехметом была солидарность и дружба. Мы никогда не жаловались друг на друга менеджеру, хотя он пытался нас посорить, ревнуя к нашему хорошему общению. Мы понимали, что не жалуемся, и поддерживаем друг друга. Мы давали друг другу время на отдых и могли поесть быстрее, потому что знали: важна взаимопомощь и поддержка.

Однажды на ресепшене произошёл инцидент: неадекватный мужчина забежал за стойку и начал вести себя агрессивно. Мой напарник быстро среагировал — он вывел мужчину в

комнату менеджера и запер его там. Мужчина пытался выломать дверь, а мы ждали приезда полиции. В это время гости продолжали прибывать, заселялись в отель, но не понимали, что происходит. Из кабинета менеджера доносились удары, и люди не могли понять, почему оттуда стучит мужчина. Но это был единичный случай. Обычно работа протекает спокойно.

В другой смене были другие русскоговорящие девушки и между нами была конкуренция потому что нас было четыре человека а должно было быть два мне очень боялась что меня уволят потому что они разговаривали намного лучше на английском и на турецких языках но благодаря моему характеру и исполнительная на работе меня оставляли Хотя для меня тоже всегда это было большим стрессом когда нас выбирали отношения с белбоями тоже были своеобразными у них зарплата была ниже и из-за этого они ленились и не хотели выполнять лишнюю работу один раз получился ситуация гость сам стал искать номер не ожидая помощи белбоя и из-за этого белбой обиделся на меня что он не получил чаевые от того мужчины и он сказал менеджеру что я съела восемь булочек Хотя он перенёс 10 на всех Я сказала что я столько не ела и был конфликт из-за этого

А в другой смене были другие русскоговорящие девушки, и между нами была конкуренция, потому что нас было четверо, а должно было быть двое. Мне очень боялась, что меня уволят, потому что они разговаривали намного лучше на английском и турецких языках. Но благодаря моему характеру и исполнительности на работе меня оставляли, хотя для меня это всегда было большим стрессом, когда нас выбирали.

Отношения с белбоями тоже были своеобразными. У них зарплата была ниже, и из-за этого они ленились и не хотели выполнять лишнюю работу. Однажды сложилась ситуация: гость сам стал искать номер, не дожидаясь помощи белбоя, и из-за этого белбой обиделся на меня, что я не сказала мужчине ждать его, и он не получил чаевые. Он сказал менеджеру, что я съела восемь булочек, и что он принес десять на всех, хотя их было всего четыре. Я сказала, что я столько не ела, и произошёл конфликт из-за этого.

Работа на ресепшене научила меня не только профессиональным навыкам, но и искусству находить баланс между обязанностями и человеческими отношениями.

Глава 4. Хамелеон на пляже

«Хамелеон меняет цвет не ради красоты, а чтобы не стать добычей»

Работа аниматора — это бесконечный карнавал, где каждый день ты выходишь на сцену, но не знаешь, какая роль тебе достанется. Главное правило выживания — не быть собой. Без масок здесь не проживёшь и дня.

Моя первая и самая прочная маска — это «идеальная коллега». Я ношу её особенно тщательно перед руководством. Улыбаюсь, киваю, соглашаюсь. Я знаю, что за спиной плетутся интриги и распускаются сплетни, поэтому моя маска безупречна. К ней нет вопросов. Я — человек-невидимка, который делает свою работу и не создаёт проблем. Это удобно: пока другие капризничают и задают неуместные вопросы, я на их фоне — образец дисциплины. Отдохнула и очки заработала.

Маска идеальной коллеги была как безупречный фарфор — ни единой трещины, ни единого изъяна. Я улыбалась, даже когда внутри всё кипело от несправедливости. Я соглашалась, даже когда хотелось кричать.

Но когда нужно решить проблему, я надеваю другую маску — «эксперта». Она у меня слитная, без эмоций. Голос становится ниже, взгляд — твёрже. Я разруливаю конфликты, даю советы, и все бегут ко мне, потому что я «всё знаю» и «всё могу». Я — опора, на которую можно положиться. Опытная. Сильная.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.