

Итак, в данной работе мы в обзорно-аналитических целях представили лишь некоторые аспекты устройства педагогического взаимодействия в Беларуси и Финляндии. В частности, выяснили специфику отношения педагогов названных стран к дисциплинарным проблемам учащихся и пропускам учебных занятий, рассмотрели разного рода методики, мотивирующие школьников к процессу обучения. Также были сопоставлены способы установления контакта педагогов с учащимися, тактики поведения в случае возникновения конфликтных ситуаций, стили преподавания и методы подачи нового материала. На наш взгляд, представленная информация может быть полезной при планировании направления развития педагогической коммуникации в нашей стране, а также при установлении и/или коррекции ВУЗовской программы для будущих педагогов.

#### Литература

1. Вульфсон, Б. Л. Сравнительная педагогика. История и современность / Б. Л. Вульфсон. – М. : УРАО, 2003. – 232 с.
2. Вульфсон, Б. Л. Методы сравнительно-педагогических исследований / Б. Л. Вульфсон // Педагогика. – № 2. – 2002. – С. 70–80.
3. Кан-Калик, В. А. Учителю о педагогическом общении / В. А. Кан-Калик. – М. : Просвещение, 1987 – 191 с.

### **МЕНТАЛЬНЫЕ РАЗЛИЧИЯ ТУРИСТОВ В ЭКСКУРСИОННОМ СЕРВИСЕ: ЛИНГВИСТИЧЕСКИЙ РАКУРС**

**Н. В. Савина**

Белорусский государственный экономический университет,  
факультет коммерции и туристической индустрии  
ул. Свердлова 7, 220005, Минск, Республика Беларусь  
e-mail: nina.savina.2012@mail.ru

В статье рассматриваются вопросы лингвистической репрезентации историко-культурного наследия в экскурсионном сервисе с учётом ментальных различий туристов. Определяется важность ценностного измерения этнонациональной культуры в дифференцированном подходе к их обслуживанию.

*Ключевые слова:* лингвистическая репрезентация, туристическая индустрия, экскурсионный сервис, ментальные различия, туристы.

## MENTAL DIFFERENCES OF TOURISTS IN EXCURSION SERVICE: A LINGUISTIC PERSPECTIVE

N. V. Savina

Belarusian State University of Economics,  
Department of Commerce and Tourism Industry,  
Sverdlov St. 7, 220005, Minsk, Republic of Belarus  
e-mail: nina.savina.2012@mail.ru

The article deals with the issues of linguistic representation of historical and cultural heritage within the framework of organized guided tours, taking into account the mental differences of tourists. The importance of value measurement of ethno-national culture in a differentiated approach to their service is determined.

*Key words:* linguistic representation, tourism industry, excursion service, mental differences, tourists.

В современном мире с развитием политических, экономических, научно-технических и культурных связей проблема взаимопонимания становится особо важной. Все больше расширяется обмен между странами в области деловых отношений, науки и искусства, туризма, которые требуют адекватных основ общения и взаимопонимания. Особый взгляд на межкультурное взаимодействие между народами в туристической индустрии выразился в признании необходимости учёта национальных традиций и менталитета народов.

Каждый народ обладает определенной сформировавшейся системой культурных и социальных отношений, обуславливающих развитие языка, поэтому культурные различия между народами вызывают интерес в межкультурных отношениях. Межкультурное взаимодействие может осложняться культурной разницей народов. Поэтому при контактах различных народов необходимо учитывать межкультурную различность, использовать знания культурно-специфического значения норм и ценностей, принятых моделей поведения [1].

Взаимоотношения разных культур — межкультурная коммуникация как обмен между двумя и более культурами и продуктами их деятельности — осуществляется в различных формах, возводится в особый ранг в контексте экскурсионного сервиса как компонента туристической индустрии. *Туристическая индустрия* — совокупность средств размещения, объектов питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, оздоровительного, делово-

го, спортивного и иного назначения, транспортных средств, а также предприятий, различных форм собственности, осуществляющих туристическую деятельность [2].

*Экскурсионный сервис* рассматриваем как систему профессионального обслуживания с целью предоставления туристам, экскурсантам, рекреантам комфортного пользования культурно-познавательными, рекреационно-развлекательными услугами, а также действия, направленные на удовлетворение не только пожеланий клиента, но и его ожиданий, которые могут даже не входить в основной спектр услуг [3].

В экскурсионном сервисе особое внимание акцентируется на предотвращении лингвистических и семантических барьеров коммуникации на различных её уровнях — межличностном, в малых и больших группах, что обусловлено индивидуальностью сознания и культурным потенциалом каждого из коммуникантов, роль которых и играют туристы. Такой подход к экскурсионному сервису будет содействовать формированию гармоничной межкультурной коммуникации с учётом ментальных различий туристов, их национально-культурных характеристик, стереотипов мышления и поведения.

*Менталитет* как национальный способ видеть мир и действовать в определенных обстоятельствах, как специфические особенности национального самосознания и мироощущения, обусловленные историей народа, его культурой, традициями и характером, предопределяет адекватное восприятие и/или интерпретацию экскурсионной информации адресатами (экскурсантами), несмотря на различие их менталитета с адресантом (экскурсоводом). Специфическая окраска бытия каждого народа составляет его этнокультурную картину мира, базовыми единицами которой являются этнокультурные концепты, символы, нормы поведения и многое другое, обусловленные значимостью предметов, явлений и определяющие деятельность и поведение людей. Перечисленное также относится к понятию «*менталитет*» и определяет образное восприятие окружающего человека мира. Каждый из этих компонентов, так или иначе, проявляется в отдельно взятых индивидах, представителях той или иной народности [4].

Лингвистическая репрезентация историко-культурного наследия в экскурсионном сервисе невозможна без воссоздания этнической картины, где особую роль играют язык и словесное народное творчество, поскольку лексические единицы мифологемы, образно-метафорические выражения, устойчивые словосочетания, на-

родные афоризмы, пословицы, поговорки, легенды и мифы отражают особенности этнического самосознания и мировосприятия [5].

Год 2018 в туристической индустрии Беларуси особый. Объявленный 9 февраля Президентом Республики Беларусь А. Г. Лукашенко как «Год малой родины», он налагает на деятельность предприятий туристической индустрии особые обязательства по привлечению в нашу страну как можно большего количества туристов. Акцент делается на туристов из Китая и России. Учитывая данный аспект, рассмотрим особенности ментальных различий китайцев и русских.

Как показали исследования, *основными характерными чертами менталитета туристов, как представителей китайской культуры являются: предприимчивость, коллективизм, прагматичность, неприхотливость и другие*. Язык изолировал их от других людей и за тысячелетия создал значимые различия между Китаем и всем остальным миром. Существует зависимость между письменным китайским языком и мышлением жителей этой страны. В Китае принципы субординации, уважения к старшим, ценность знаний, трудолюбие рассматриваются как неотъемлемая часть жизни. К характерным национальным чертам менталитета русских относятся *патриотизм, открытость и радушие, гостеприимство, коллективизм, нравственные и моральные ценности, уважительное отношение к власти и другие* [6].

Сравнительный анализ культур России и Китая показал, что они относятся к разным цивилизациям, обе культуры имеют сложную многовековую историю существования. Культура Китая восходит к глубокой древности и отличается богатством своих материальных и духовных ценностей. Культура России также зародилась давно и имеет свои специфические особенности. Условия жизни и производство материальных благ, религии и климатические условия привели к формированию иного мировоззрения, менталитета и культуры в целом. Несмотря на близкое территориальное расположение, в рассматриваемых культурах сформировались различные взгляды на мир, природу, разум, формы познания. При более детальном рассмотрении можно заметить, что есть и схожие черты в этих культурах.

Основная задача экскурсионного сервиса в целом и репрезентации историко-культурного наследия на любой экскурсии в частности — выработать у туристов/экскурсантов определённое отношение к теме экскурсии и дать ей свою оценку. Наилучшим способом передачи информации видится презентация экскурсии на родном

языке туриста. Объектом перевода в экскурсии является контрольный, затем индивидуальный текст, то есть рассказ экскурсовода на маршруте. Экскурсовод во время экскурсии должен не просто озвучить заранее подготовленный текст, но и сделать его интересным для устного восприятия у иностранных туристов. Для этого обязательно учитывается целевая аудитория.

Исходя из анализа практической деятельности в экскурсионном сервисе, можно сделать вывод, что всё ещё не в достаточной мере используется дифференцированный подход к иностранным туристам. В экскурсионных текстах встречаются реалии и персоналии белорусской культуры, имеющие сугубо локальный характер. Встречаются также и названия предметов быта, несвойственных для иноязычной культуры, фразеологизмы, пословицы и поговорки и многое другое, которые осложняют восприятие текста. Для перевода экскурсионного текста и его адекватного восприятия и интерпретации представителями другой культуры нужно не только превосходно знать свой и иностранный языки, но и хорошо знать историю и культуру гостей, что и позволяет осуществить межъязыковое и межкультурное взаимодействие [7].

Экскурсионный сервис выступает в роли катализатора информации. В нём должны присутствовать релевантная для туристов информация по маршруту, дополнения и пояснения к различным культурно-специфичным явлениям, исходя из особенностей иностранной культуры и предполагаемого фона знания иностранных туристов. Лингвистическая репрезентация историко-культурного наследия, например, в анимационно-досуговых мероприятиях, посвящённых знакомству иностранных туристов с обрядами и обычаями, как компоненте экскурсионного сервиса, предполагает тщательный подбор слов для точного описания мероприятия и смысла участия в нём туристов, поскольку эпитеты, метафоры, фразеологизмы и иное чаще всего утрачивают свою образность и красочность. Включение наиболее интересной для иностранного туриста информации и необходимых пояснений, например, сценариев анимационно-досуговых программ, даст возможность исключить недопонимание, будет содействовать адекватному восприятию обрядов, обычаев и традиций белорусского народа [8].

Рассматривая вопрос репрезентации историко-культурного наследия для туристов из России, можно отметить схожесть ментальных особенностей россиян и белорусов, что обусловлено истори-

ческими сложившимися взаимоотношениями России и Беларуси. Важным аспектом является то, что в этих государствах население в основном разговаривает на одном общем языке — русском. Для экскурса в историю непрерывной связи Беларуси и России важна информация о знаменитых реалиях и персоналиях, широко известных как в белорусской, так и русской культуре, сравнительный анализ традиций, обрядов, народных промыслов и др.

Таким образом, современная туристическая индустрия требует особого подхода к экскурсионному сервису. Туристические предприятия, создающие и оказывающие туристам услуги, должны учитывать нюансы экскурсионного сервиса, включая потребительский спрос, дифференцированный подход к обслуживанию различных групп туристов, новизну и эксклюзивность разрабатываемых услуг и, конечно, уровень качества предоставляемых услуг.

Менталитет проявляет систему взглядов и оценок, ценностных норм умонастроений, которая основана на имеющихся в данном обществе знаниях, верованиях в деятельности человека и в картине мира. На процесс коммуникации, помимо культурных различий, влияет множество факторов. Степень учёта ментальных различий и межкультурности каждого конкретного акта коммуникации зависит от толерантности, предприимчивости, личного опыта его участников. Учет лингвистического ракурса при общении с туристами в экскурсионном сервисе является важнейшим компонентом в свете тенденций межкультурных коммуникаций. Комплексные исследования ментальных различий во взаимосвязи с такими параметрами как лингвистическое обеспечение экскурсионного сервиса, формирование навыков гармоничного диалога культур позволит создать яркий, образный и качественный туристический продукт, который сможет удовлетворить ожидания и предпочтения иностранных туристов, создавая приятное впечатление о богатой традициями материальной и духовной культуре белорусского народа.

### Литература

1. Савина, Н. В. Экскурсионная деятельность в контексте межкультурной коммуникации / Н. В. Савина // Наука и образование в условиях социально-экономической трансформации общества : материалы XIV Междунар. науч.- практ. конференции, Минск, 1 декабря 2011 г.: в 2 ч. – ЧУО «Институт современных знаний имени А.М. Широкова». – Ч. 1. – С. 111–114.

2. Савина, Н. В. Эффективность экскурсионного обслуживания как компонента туристической индустрии Республики Беларусь в условиях глобализации мировой экономики / Н. В. Савина // Academy. – 2017. – № 2 (17) – С. 37–41.
3. Савина, Н. В. Экскурсионный сервис как фактор действенного обслуживания потребителей туристических услуг / Н. В. Савина // Экономический рост Республики Беларусь: глобализация, инновационность, устойчивость : Матер. IX Междунар. науч.- практ. конф., (Минск, 19–20 мая 2016 г.): в 2 т. – Минск : БГЭУ, 2016. – Т.1. – С. 341–343.
4. Савина, Н. В. Синопис экскурсионного дискурса / Н. В. Савина // Современные инновации. – 2016. – № 1 (3). – С. 28–30.
5. Савина, Н. В. Технология репрезентации историко-культурного наследия в экскурсионном сервисе / Н. В. Савина // Материалы ежегодной научной конференции преподавателей и аспирантов университета, 23–24 апреля 2016 г.: в 5 ч. Ч. 3. / отв. ред. Н. П. Баранова. – Минск : МГЛУ, 2016. – С. 18–21.
6. Культурные различия. Действительно ли мы такие разные? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://dialogs.org.ua/ru/cross/page26279.html>. – Дата доступа: 27.02.2018.
7. Савина, Н. В. Туристические ресурсы как векторное направление развития индустрии гостеприимства Беларуси / Н. В. Савина // Academy. – 2017. – № 09 (24) 2017 – С. 20–25.
8. Савина, Н. В. Особенности развития этнографического туризма в условиях интеграции / Н. В. Савина // Экономический рост Республики Беларусь: глобализация, инновационность, устойчивость: Матер. IX Междунар. науч.- практ. конф. (Минск, 18–19 мая 2017г): в 2 т. – Минск : БГЭУ, 2016. – Т.2. – С. 277–278.

**ФЕСТИВАЛИ НАЦИОНАЛЬНЫХ КУЛЬТУР  
КАК ОТРАЖЕНИЕ ЭТНОКУЛЬТУРНОГО РАЗНООБРАЗИЯ  
В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ**

**Н. Л. Улейчик**

Гродненский государственный университет им. Я.Купалы  
факультет истории, коммуникации и туризма, ул. Октябрьская 5,  
230015, Гродно, Республика Беларусь  
e-mail: unl61@mail.ru

В статье рассматривается проведение Республиканских фестивалей национальных культур как одной из наиболее значимых форм репрезентации культурной самобытности всех этносов, проживающих на территории Беларуси.