

# ЛИНГВОКУЛЬТУРНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ В СИСТЕМЕ ВУЗОВСКОЙ ПОДГОТОВКИ МЕНЕДЖЕРОВ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА

**М. Ф. Арсентьева**

*Белорусский государственный университет,  
пр. Независимости, 4, 220030, Минск, Беларусь, arsentsyeva@mail.ru*

Предметом исследования является лингвокультурное образование в системе вузовской подготовки менеджера в сфере гостеприимства. В данной статье делается попытка обзора учебных материалов. В работе систематизированы компетенции, которые необходимы будущему специалисту. Рассматриваются ключевые моменты, детально раскрывающие основные поля деятельности менеджера, и их реализация в учебном процессе. Изучение данного вопроса способствует достижению уровня, достаточного для практического использования иностранного языка в будущей профессиональной деятельности.

**Ключевые слова:** Лингвокультурное образование; профессионально ориентированное обучение; содержание обучения; компетенция; компетентность; ситуации.

## LINGUOCULTURAL EDUCATION IN THE SYSTEM OF UNIVERSITY TRAINING OF HOSPITALITY MANAGERS

**M. F. Arsentsyeva**

*Belarusian State University,  
Niezaliežnasci Avenue, 4, 220030, Minsk, Belarus, arsentsyeva@mail.ru*

The object of the study is linguocultural education in the system of university training of hospitality manager. This article attempts to review training materials. The paper systematizes the competences that are necessary for a future specialist. The key points that reveal in detail the main fields of manager's activity and their realization in the educational process are considered. The study of this issue contributes to the achievement of a level sufficient for the practical use of a foreign language in future professional activities.

**Keywords:** linguocultural education; professionally oriented learning; learning content; competence; competence; situations.

Иностранный язык профессионального общения предполагает обучение особенностям будущей специальности с учетом средств иностранного языка. Овладение языком для специальных целей происходит параллельно с развитием профессиональных качеств менеджера, знанием национально-специфических характеристик носителей языка и культуры страны.

Лингвистическое обучение специалистов в туристической сфере связано не только с их профессиональной сферой, но и с требованиями, предъявляемыми им работодателями. Туризм является важным сектором экономики во многих регионах мира. Являясь связующим звеном между путешествующими и посещаемым регионом, менеджеры выполняют ключевую функцию в этом вопросе. Значимая роль отводится вузам, на базе которых происходит подготовка будущих специалистов, способных адаптироваться к быстро меняющимся экономическим и социальным условиям.

Предметом исследования в статье выступает лингвистическая составляющая повседневной жизни менеджера в сфере гостеприимства. Данная статья описывает результаты исследования, задачей которого является обзор учебных материалов. В статье делается попытка систематизации компетенций, необходимых специалисту для качественного выполнения основных функций.

В качестве основной цели обучения студентов неязыковых вузов служит формирование профессионально ориентированной межкультурной коммуникативной компетенции, что, в свою очередь, способствует качественной подготовке будущего специалиста, выполняющего четко, самостоятельно и эффективно производственные задачи. Данная компетенция рассматривается как способность сотрудника к квалифицированной деятельности в профессиональной и общественной сферах общения. Она представляет собой результат взаимодействия ряда компетенций: иноязычной, коммуникативной, профессиональной, обучающей. Однако эффективность обучения зависит не только от вышеназванных компетенций, а также от личностных характеристик и культурных особенностей представителя другой страны.

В ходе своей профессиональной карьеры менеджер развивает также личные навыки. Личная компетентность включает выявление собственных интересов, самооценку, уверенность в себе, критическое самосознание, умение сглаживать конфликтные ситуации, решать непредвиденные проблемы, предусматривать и упреждать их возникновение, привлекать и убеждать клиентов, иногда одновременно решать несколько задач.

Личную компетенцию необходимо развивать еще в начале трудовой деятельности. Неадекватный подход к выполнению функциональных обязанностей приводит часто к организационным проблемам. Как показывает практика, есть специалисты, которые переживают, что не могут выполнять работу на должном уровне, а есть и другие, которые переоценивают себя, не задумываясь ни о предоставленных им условиях, ни о возможных последствиях.

Незаменимой в сфере гостеприимства является также эмоциональная компетентность. Она определяется как работа с собственными чувствами и чувствами других, поэтому эмоционально компетентное поведение менеджера оказывает положительное влияние на выбор клиентом

гостиничного предприятия. Это влияет как на личные отношения, так и на производственные, т. е. на расширение деловых связей. Важно, чтобы сотрудники осознавали свои собственные чувства, выражали их в мимике и языке, регулировали их самостоятельно, а также распознавали и понимали эмоции клиентов.

Эмоциональная компетентность — это часть социальной компетентности. Тесная связь между ними выражается в наличии у менеджеров ожиданий, желаний и установок в совместном взаимодействии. Им присущи ощущения, чувства и настроения, так как эмоции определяют их социальное поведение.

Во время профессиональной деятельности менеджеру приходится часто оценивать ситуации, принимать соответствующие действия и решения, договариваться о компромиссах, разрешать конфликты, мотивировать, предостерегать или даже утешать партнеров. Итак, специалист должен уметь работать с эмоциями — как своими, так и чужими (коллег, клиентов).

Эмоции возникают в определенной ситуации. Они воспринимаются и выражаются по-разному, могут быть индивидуальными или групповыми. Однако необходимо подчеркнуть тот факт, что они являются, прежде всего, культурно обусловленными. Актуальность распознавания эмоций становится очевидной для менеджеров, поскольку они взаимодействуют с представителями других культур.

Успех всего предприятия, в первую очередь, зависит от социальной компетентности специалиста, включающей в себя навыки и умения, которые позволяют ему достичь поставленных целей. Социальная компетентность менеджера полезна и необходима для взаимодействия и совместного общения. Однако для достижения общей коллективной цели ему важно знать, что его собственные интересы, установки и ценности напрямую взаимосвязаны с интересами, установками и ценностями клиента или данного коллектива. Навыки и умения менеджера включают следующие элементы: способность работать в команде, воспринимать и принимать конструктивную критику, объективно разрешать конфликты, эффективно сотрудничать. Менеджер должен обладать такими качествами, как коммуникабельность, внимание, уважение, терпимость, ответственность, искренность и надежность.

Вежливость, упрек, угроза, просьба, шутка или ирония также являются элементами социального поведения. Нет сомнений в том, что такие чувства требуют межкультурной компетентности.

Таким образом, мы видим, что навыки и способности менеджера являются компонентами различных компетенций, однако индивидуальные компетенции всегда имеют точки соприкосновения. Особенно ярко это выражено с точки зрения социальной и эмоциональной компетентности. Обе компетенции составляют основу для успешной работы в соответствии

с ожиданиями партнера по общению. Как эмоциональное поведение, так и социальная поведенческая модель менеджера формируются культурой. Это означает, что специалист должен обладать социальной компетенцией в своей культуре, а также знаниями о социальном поведении в другой культуре. Он несет частичную ответственность за распознавание и предотвращение социальных проступков. Известно, что коммуникативные ошибки менеджера вызываются неоправданными ожиданиями и, как следствие, разочарованием. Такие ситуации возникают потому, что сотрудник не знаком в достаточной степени с социальным поведением людей другой культуры. В этом случае он рассматривает свою культуру часто в качестве основного критерия, т. е. он интерпретирует и понимает ситуацию, разговор или поведение гостя с позиции своей культуры.

В целом, анализ компетенций менеджера в сфере гостеприимства показывает, что их профиль значительно шире, чем иногда предполагается. Отдельные компетенции имеют решающее значение для подготовки такого рода специалистов. К ним относятся языковая, межкультурная и профессиональная. Другие навыки, такие как личные, социальные и эмоциональные, также важны при обучении, так как составляют основу для реализации данной профессии. Они влияют на общие условия в профессиональной деятельности менеджера. Итак, обладая обширным профилем компетенций, специалист обладает навыками и способностями, которые позволяют ему эффективно и успешно выполнять должностные функции.

При рассмотрении профессии «Менеджер в сфере гостеприимства» в контексте немецкого языка как иностранного центральным аспектом является обучение лингвистической компетенции. Нами были проанализированы учебные материалы на немецком языке, в которых четко отражается повседневная деятельность менеджера. Необходимо подчеркнуть, что, в первую очередь, они ориентированы на такие отрасли как ресторанный и гостиничный бизнес. Особое внимание уделяется аспекту «контакт с клиентом».

Наиболее широко представлена работа тех, кто работает на ресепшене отеля и тех, кто обслуживает гостей в ресторанах и кафе. Хотя в исключительных случаях также используются профессии, которым уделяется чуть меньше внимания, например, кухонные помощники или работники кухни, что, безусловно, также связано с тем, что они имеют меньший потенциал для рынка труда. Например, учебник «Коммуникация в туризме» [1] знакомит с рабочими контекстами, связанными с приемом гостей, работой на кухне, в ресторане, туристическом агентстве, участием в туристических ярмарках и обменах, а также с туризмом, как экономической отраслью, виноградарством и рекламой. В учебном пособии обеспечивается эмпирическая основа для дидактической составляющей при описании широкого спектра профессии: прием звонков, личное консультирование клиентов, предоставление всех необходимых сведений, которые касаются выбора путевок, разработка туристических маршрутов, формирование

экскурсионных программ для развлечения туристов, бронь и покупка билетов на разные виды транспорта, бронь и покупка гостиничного номера, ведение переговоров с партнерами и работа по заключению договорных обязательств с туристическими операторами, организация мероприятий и конгрессов.

Как показывает анализ учебника, немаловажным условием успешности профессионально ориентированного образовательного процесса является содержание обучения будущего менеджера. Оно включает такие составляющие, как профессиональные сферы и ситуации общения, учитывающие профессиональную направленность; учебные тексты; языковой материал (фонетический, лексический и грамматический), навыки оперирования им; комплекс речевых умений, характеризующих уровень практического владения языком в межкультурных ситуациях; систему знаний национально-культурных особенностей и реалий страны изучаемого языка.

Таким образом, во время обучения, с одной стороны, даются знания о представляющих интерес сферах деятельности в туризме, их культурном значении, а с другой стороны, приобретаются методологические и дидактические основы для формирования ключевых квалификаций в сфере услуг (например, управления конфликтами и жалобами, риторики, работы с клиентами и т. д.). Ключевая роль в процессе обучения уделяется специальной лексике и образцам диалогов.

Итак, необходимо подчеркнуть два момента, связанных с результатами исследования. С одной стороны, представленный контекст учебного материала описывает поле деятельности менеджера и, таким образом, большую часть языковой подготовки, с которой он сталкивается в своей повседневной профессиональной жизни. С другой стороны, учебный материал непосредственно используется для формирования лингвистической компетенции.

Далее нам хотелось бы остановиться на анализе составляющих профессиональной деятельности будущих менеджеров, имеющих отношение к лингвистической квалификации с точки зрения их содержания. На наш взгляд, интерес представляют следующие моменты, детально раскрывающие основные поля деятельности менеджера в сфере гостеприимства.

**Приветствие гостей.** Аспект вежливости имеет в ходе общения большое значение. Как показывает анализ учебных материалов, приветствие должно иметь максимально положительный эффект, чтобы создать приятную атмосферу общения. Многие противоречия и сложности в аспекте межкультурной коммуникации вызваны, в первую очередь, неумением собеседников взаимодействовать, т. е. демонстрировать свое уважительное отношение друг к другу в соответствии с конкретными ожиданиями партнера. Менеджер, как никто другой, должен знать, что культура другой страны, как неотъемлемый компонент коммуникативного этикета, предусматривает свое специфическое понимание вежливости.

**Устная коммуникация с клиентом.** Языковая подготовка должна, прежде всего, поддерживать процессы культурного обучения и разработки разговорных стратегий. Подробный анализ на занятиях различных ситуаций помогает будущему менеджеру преодолеть языковой барьер, психологически готовит его к различным реалиям будущей профессиональной деятельности. Одним из условий успешного обучения говорению в условиях профессиональной коммуникации является формирование лексической компетенции, т. е. способности оперировать словарным запасом.

Умение эффективно и качественно осуществлять речевое общение в разных ситуациях является показателем коммуникативной компетенции менеджера. Следует исходить из того, что клиенты могут затрагивать все сферы деятельности человека. Часто обсуждаются экономические (включая налогообложение и страхование), политические и общественные темы. Иногда менеджеру приходится вести светскую беседу с клиентом: беседовать о текущих делах, наводить справки о благополучии, состоянии здоровья, о личных жилищных условиях.

От его умения выступить с речью, вступить в дискуссию, аргументированно обосновать свою позицию, отношение к тому или иному вопросу зависит успех всего дела предприятия. Поэтому формирование и развитие дискурсивных методик является также значимым элементом устного говорения. Специалисту важно знать, как правильно построить дискурс и, таким образом, успешно и эффективно закреплять деловые контакты.

**Консультирование клиента.** Консультирование клиентов также является важной частью фундаментальной лингвистической подготовки менеджера. Точное и продуманное использование языка является необходимым условием для того, чтобы предоставить информацию, например, об использовании услуг почты Германии, Австрии и Швейцарии, о часах работы, о посещении ресторанов, об использовании общественного транспорта, о местонахождении посольства, о нюансах во время шопинга, о снятии/расходовании денег, об использовании телефона и экстренных вызовах, о том, как провести свободное время. Как видим, тематика обширна. Более пристальный взгляд на эти темы показывает, что лингвистические требования к подготовке очень высокие. Однако не нужно забывать и о наличии существенных культурных различий и особенностей.

**Обращение в экстренные службы:**

- аварийно-спасательные службы;
- оказание первой доврачебной помощи.

В данном случае интерес представляет взаимодействие с клиентом. Известно, что психологический стресс затрудняет решение задачи в зависимости от тяжести происшедшего или медицинского инцидента. Лингвистическое владение этой ситуацией требует большого словарного запаса при выполнении определенных задач. Менеджер осуществляет перевод между сотрудниками МЧС, медицинским персоналом и клиентом, т. е. информирует вышеназванные организации о происшествии, обращается за первой помощью, если это необходимо.

**Прощание с гостем в отеле.** При общении с гостем прощание с ним так же важно, как и приветствие. Прощаться с ним необходимо вежливо и доброжелательно. Сотрудник должен уточнить у гостя, понравилось ли ему пребывание, как была оказана услуга. Если у гостя остались только положительные впечатления, менеджер должен поблагодарить за высокую оценку и проявленный им интерес к выбору отеля и предложить ему еще раз посетить его. Если гость оставляет негативные комментарии, специалисту необходимо разобраться с жалобой.

**Разрешение конфликтных ситуаций.** Менеджер должен уметь реагировать на критику со стороны клиентов, на их недовольство, отвечать на жалобы. В этом контексте языковая подготовка должна учитывать лингвистические аспекты управления конфликтами и жалобами.

**Письменное общение в бизнесе.** Деловая переписка имеет специфические особенности и принципы. Пробелы в этом вопросе приводят к ошибкам, которые вызывают сомнение в профессионализме менеджера, и это негативно сказывается на их будущих возможностях трудоустройства. Владеть секретом письменной деловой коммуникации — значит стать успешным человеком в своей профессии. Данная ситуация предусматривает следующие элементы: приглашение, согласование принятия заказа, условия оплаты, запрос письменного подтверждения заказа, согласование сроков пребывания, написание благодарности и т. д. [2]. Организация или лично клиент сначала делают запрос — обычно по электронной почте, менеджер принимает заказ, затем он подтверждает его в письменной форме. Далее уточняются условия оплаты, заключается договор. На следующем этапе обсуждаются организационные и содержательные моменты. Таким образом, мы видим, что ведение письменной переписки является для менеджера неотъемлемой частью языковой подготовки в вузе.

Таким образом, проанализировав все вышеупомянутые сферы деятельности, следует отметить, что менеджер находится в центре внимания гостей и клиентов, в основном — носителей языка. В любое время он может столкнуться с вопросами и ситуациями, которые приводят к лингвистическим проблемам, в данном случае — профессиональным.

Современные реалии ставят перед преподавателем высшей школы сложную, но важную задачу — подготовить специалистов в сфере гостеприимства, обладающих системой профессиональных, коммуникативных и прагматических компетенций, которые бы эффективно выполняли свои функциональные задачи в современных условиях.

### **Библиографические ссылки**

1. Hillerich, L. Kommunikation im Tourismus: Lehrbuch / L. Hillerich. — Cornelsen Verlag, 2005. — 150 s.
2. Hering, A. Matussek, M. Menschen im Beruf. Schreibtraining Deutsch als Fremdsprache / A. Hering, M. Matussek. — Hueber Verlag, 2016. — 80 s.