

**Т. М. Мастьянова**

## БАЗОВЫЕ КОНЦЕПТЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА В ОБЛАСТИ МЕЖДУНАРОДНОГО ТУРИЗМА

В последнее время эффективное осуществление трудовой деятельности в условиях непрерывно меняющихся глобальных контекстов профессиональной среды и способность специалиста входить в мировое профессиональное сообщество становятся одними из требований, которые предъявляют к выпускникам учреждений высшего образования. Как отмечает М. Н. Новоселов, выпускник должен быть профессионально и психологически адаптированным сотрудником, обладающим высоко сформированной иноязычной профессиональной коммуникативной компетенцией и умеющим интегрировать ее в структуру своей профессиональной деятельности (Новоселов М. Н., 2014). Виды профессиональной деятельности выпускника в области международного туризма определены в образовательных стандартах общего высшего образования Республики Беларусь по специальностям 6-05-0231-03 «Лингвистическое обеспечение межкультурной коммуникации (с указанием языков)» и 1-23 01 02 «Лингвистическое обеспечение межкультурных коммуникаций (по направлениям)» и соответствуют общегосударственному классификатору Республики Беларусь ОКРБ 005- 2011 «Виды экономической деятельности». К значимым для нашего исследования видам деятельности относятся: а) деятельность субъектов туристической индустрии по экскурсионному обслуживанию (подготовке, организации и проведению экскурсий; услуги туристических гидов и экскурсоводов); б) туристическая деятельность агентств, преимущественно осуществляющих продажу туристических, экскур-

сионных услуг (включая услуги по перевозке и размещению) населению и коммерческим клиентам; в) деятельность по организации и формированию туров, реализуемых через туристические агентства или непосредственно туроператорами.

Данные виды профессиональной деятельности специалиста в области международного туризма реализуются в профессионально ориентированных коммуникативных ситуациях общения, которые характерны для сфер экскурсионного обслуживания, туризма и гостеприимства. В лингводидактических целях ситуации профессионального общения специалистов данной категории должны быть подвергнуты прагмалингвистическому анализу на основе следующих параметров: участники общения (статусно-ролевые и статусно-коммуникативные характеристики); условия общения (пресуппозиции, сфера общения, хронотоп, коммуникативная среда); организация общения (мотивы, цели и стратегии, развертывание и членение, контроль общения и вариативность коммуникативных средств); способы общения (канал и режим, тональность, стиль и жанр общения) (Карасик В. И., 2002). Опираясь на данные параметры и функциональные обязанности специалиста, например, в сфере экскурсионного обслуживания, профессионально ориентированные коммуникативные ситуации общения были разделены нами на две группы.

К первой группе относятся ситуации *подготовки и организации экскурсии*, в рамках которых организация профессионального общения экскурсовода осуществляется с целью согласования деталей экскурсии с другими специалистами, туроператорами, гидами-переводчиками, куратором экскурсионной группы, агентствами, представителями организации, на базе которой предполагается экскурсия, и т.д. Условием представленной группы ситуаций профессионального общения является участие специалиста в разработке маршрута экскурсии. Профессиональное общение может проходить как в устной, так и в письменной форме в виде деловой переписки / телефонных переговоров / деловых встреч и совещаний и т.д.

Во второй группе ситуаций *проведения экскурсии* в качестве условия профессионального общения выступает взаимодействие экскурсовода / туристического гида с туристами (экскурсантами) во время экскурсии в музее / пешей экскурсии по городу / транспортной экскурсии (автобусный тур) / комбинированной экскурсии. Целью профессионального общения экскурсовода / гида в данной группе ситуаций является проведение экскурсии, донесение информации до туристов о культуре, исторической ценности и значимости объекта экскурсии, посредством возможного использования интерактивных методов, аудиовизуальных материалов, а также жестов, мимики, интонации. В данном случае основным каналом общения является устное общение: монологическая речь (рассказ экскурсовода)/диалогическая речь (ответы на вопросы туристов/организация интерактивного взаимодействия с ними). Необходимо отметить, что для экскурсовода важно уметь адаптировать свой стиль общения под конкретную аудиторию туристов.

Представленная совокупность параметров профессионально ориентированных коммуникативных ситуациях общения специалиста в сфере экскурсионного обслуживания определяет выбор языковых и речевых средств достижения профессиональных коммуникативных задач.

С учетом объекта и предмета нашего исследования мы рассматриваем профессиональное общение как дискурс, а именно как целенаправленное социальное действие с позиции дискурсивно-когнитивного подхода (Арутюнова Н. Д., 1990), и опираемся на разработанную О. А. Усковой, Л. С. Шаталовой и Н. С. Шаталовой интегративную модель описания метаязыка профессиональной коммуникации. Согласно данной модели языковые средства объективируют и вербально реализуют базовые концепты профессиональной деятельности. К средствам вербальной реализации на концептуальном уровне интегративной модели авторы относят: терминологические номинации, специфические лексико-грамматические единицы, структурно-семантические модели высказывания / текста. Следовательно, под базовыми концептами мы будем понимать ключевые слова, терминологические единицы и профессионализмы деятельности экскурсионного обслуживания, туроператорской и турагентской деятельности.

Отбор базовых концептов профессиональной деятельности специалиста в области международного туризма осуществляется следующим образом:

1) определение источников для отбора языкового и речевого материала (анализ учебных пособий, нормативной документации, корпусов текстов); 2) сплошная выборка языковых и речевых единиц из отобранных источников; 3) отбор базовых концептов из списка сплошной выборки на основе критериев частотности употребления базового концепта, наличия синонимов и функциональной сочетаемости.

С целью первичного отбора базовых концептов для включения в разрабатываемый чат-бот методом сплошной выборки нами был проведен предварительный анализ учебно-методического пособия «Международный туризм: к новым вершинам» (автор Сивенкова, М. А., МГЛУ, 2008). По результатам данного анализа были выявлены следующие базовые концепты профессиональной деятельности в сфере экскурсионного обслуживания:

- *tourist: main tourist highlights* ‘основные достопримечательности для туристов’, *tourist satisfaction* ‘удовлетворённость туристов’, *tourist destination* ‘туристическое направление’, *tourist guide* ‘путеводитель/гид для туристов’;

- *travel: travel trade media* ‘СМИ, занимающиеся продажей путешествий/путевок’, *travelogues* ‘путевые заметки’, *travel blog* ‘блог о путешествии’, *traveler types* ‘типы путешественников’;

- *the most important routes* ‘наиболее важные маршруты’, *visitors* ‘посетители’, *foreigners* ‘иностранцы’, *exhibition* ‘выставка’, *description* ‘описание’, *part of promotion* ‘часть рекламной акции’;

- структурно-семантические модели высказывания: *why not take a look at ...* ‘почему бы не взглянуть на ...’, *for a wilder experience, go to...*

‘чтобы получить более острые впечатления, сходите ...’, *night-owls will love...* ‘ночным совам/полуночникам понравится...’, *from time to time* ‘время от времени’.

Таким образом, с целью разработки чат-бота, предназначенного для обучения общению на иностранном языке будущих специалистов в области международного туризма, отбор базовых концептов профессиональной деятельности должен осуществляться на основе дискурсивного подхода с учётом: а) вида профессиональной деятельности специалиста (деятельность экскурсионного обслуживания, туроператорская и турагентская деятельность); б) результатов прагмалингвистического анализа профессионально ориентированных коммуникативных ситуаций общения; в) частотности употребления, наличия синонимов и функциональной сочетаемости базового концепта; г) требований нормативно-правовой документации в сфере высшего образования.