

Формирование эмпирической базы исследований по экономике языка в туристском бизнесе

Н.М. Светлов

Экономика языка — новое научное направление, результаты которого приносят значительную выгоду предпринимателям, знакомым с его результатами. В числе отраслей, в которых можно ожидать наибольшей отдачи от развития языковых компетенций, видное место занимает туризм.

Последнее обследование оборота туристского продукта проведено Госкомстатом в 2002 г. Согласно его итогам, оборот туристского продукта составил 15,5 млрд. руб., из которых 18,0% приходится на въездной туризм [3]. Л.Н. Стребкова сообщает, что имидж и культура обслуживания занимают соответственно второе и третье места в ряду критериев выбора турфирм клиентами, уступая лишь ценам [2]. На оба указанных фактора существенное влияние оказывает накопленный фирмой *капитал языковых компетенций* — часть человеческого капитала фирмы, представляющая собой способность персонала эффективно осуществлять коммуникации на иностранных языках, рассматриваемую с точки зрения её участия в процессе создания добавленной стоимости.

Вышесказанное определяет актуальность исследования, направленного на оценку экономической эффективности развития языковых компетенций в туристском бизнесе, проводимого факультетом экономики и права МГЛУ. Данная статья посвящена решению одной из главных задач предварительного этапа исследования — разработке программы опроса руководства и работников турфирм. Для целей данного исследования предлагается дополнить базовый вопросник, использованный в [1], с тем, чтобы отразить специфику туристского бизнеса, где накопленный капитал языковых компетенций выше, чем в среднем по экономике, и есть потребность в выявлении конкретных источников возникающего экономического эффекта. Предлагаемые формулировки вопросов:

- 1) Сколько контрактов на оказание туристических услуг заключил Ваш офис в течение последних 12 месяцев?
- 2) Сколько человек воспользовались туристическими услугами в соответствии с контрактами, заключёнными в течение последних 12 месяцев?
- 3) Сколько сотрудников в Вашем офисе?
- 4) Сколько сотрудников офиса специализируется на обслуживании клиентов, не владеющих русским языком?
- 5) Сколько гидов Вашей фирмы работает на объектах предоставления туристических услуг?
- 6) Сколько гидов Вашей фирмы специализируются на обслуживании клиентов, не владеющих русским языком?
- 7) На сколько процентов можно сократить средние затраты рабочего времени на заключение одного контракта с иностранным клиентом, если бы сотрудник офиса в совершенстве владел его родным языком?
- 8) Какова примерная доля иностранцев в общем числе клиентов Вашего офиса?
- 9) Как часто в Вашем офисе возникает очередь иностранцев к сотруднику, владеющему иностранным языком?
- 10) Сколько дополнительных клиентов можно привлечь, если гиды будут знать иностранный язык в совершенстве?
- 11) Считаете ли Вы возможным повышение уровня оплаты туристических услуг, предоставляемых Вашим офисом, если его персонал повысит уровень владения иностранными языками?
- 12) Имелись ли в течение последних 12 месяцев случаи, когда клиент отказывался от услуг Вашего офиса, поскольку не мог объясниться с сотрудником на иностранном языке? Если да, укажите примерную численность таких случаев.
- 13) Имелись ли в течение последних 12 месяцев случаи, когда клиент отказывался от услуг гида Вашей фирмы, работающего на объекте оказания туристических услуг, поскольку не мог объясниться с ним на ино-

Светлов Н.М. Формирование эмпирической базы исследований по экономике языка в туристском бизнесе. Экономика языка и бизнес –2. Туризм: тезисы докладов международного семинара, Москва, 25 октября 2013 г. М.: ФГБОУ ВПО МГЛУ, 2013. – С.17–19.

странном языке? Если да, укажите примерную численность таких случаев.

- 14) Имелись ли в течение последних 12 месяцев случаи, когда Ваша фирма была вынуждена компенсировать клиенту ущерб, возникший по причине непонимания сотрудником фирмы языка клиента? Если да, укажите число случаев и суммарный размер потерь, понесённых фирмой.

Вопросы, предполагающие количественные ответы, целесообразно задавать в закрытой форме. Обоснование конкретных шкал ответов требует дополнительной экспертизы. Для статистической обработки таких вопросов (за исключением вопросов 7...9) предложена модель бинарного дерева, отражающая имеющееся априорное знание о распределении вероятностей ответов.

Библиографический список

1. Светлов Н.М. Совершенствование методики экономической оценки дефицита языковых компетенций в российском бизнесе. Экономика языка и бизнес: Сб. науч. трудов по материалам круглого стола 26 апреля 2013 г. М.: ФГБОУ ВПО МГЛУ, 2013. – С.47-63.

2. Стребкова Л.Н. Оценка отношения потребителей к туристским предприятиям // Управление экономическими системами: Электронный научный журнал. 2001, №34. – С.52.

3. Туризм и туристские ресурсы России – 2004 г. // Госкомстат. М., 2004.