

**ЗНАЧЕНИЕ ВЛАДЕНИЯ РУССКИМ ЯЗЫКОМ В  
РАБОТЕ ФИНСКИХ ГИДОВ  
НА ОСНОВЕ ПИСЬМЕННОГО ОПРОСА**

**Бакалаврская работа  
Риина-Марьюкка Хелпи**

Университет г. Ювяскюля  
Отделение языковедения  
Кафедра русского языка и культуры  
Весна 2016 г.

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta – Faculty Humanistinen tiedekunta	Laitos – Department Kielten laitos
Tekijä – Author Riina-Marjukka Helppi	
Työn nimi – Title Značenie vladenija ruskim jazykom v rabote finskih gidov – na osnove pis'mennogo oprosa (Venäjän kielen osaamisen merkitys suomalaisten matkalooppaiden työssä - kirjallinen kysely)	
Oppiaine – Subject Venäjän kieli ja kulttuuri	Työn laji – Level Kandidaatintutkielma
Aika – Month and year Maaliskuu 2016	Sivumäärä – Number of pages 23 + 2 s. liitteitä
<p>Tiivistelmä – Abstract</p> <p>Tämän kandidaattitutkielman tarkoituksena on tutkia suomalaisten matkalooppaiden venäjän kielen osaamisen tärkeyttä. Matkalooppaat työskentelevät Venäjällä pääasiassa suomalaisten turistien kanssa. Tutkimus on ajankohtainen, koska suomalaiset matkustavat paljon Venäjälle ja yleensä he eivät osaa venäjää, silloin tarvitaan oppaita. Aikaisempi tutkimus keskittyy ainoastaan venäläisten Suomeen matkustamiseen, tämä tutkimus on päinvastainen.</p> <p>Tutkimus on laadullinen ja sen toteuttamiseen on käytetty kyselyä. Tutkimukseen osallistui kuusi suomalaista matkalooppaita, jotka työskentelevät pääosin Viipurissa ja Pietarissa kesäsesonkina. Osallistujat ovat iältään 42 - 69 -vuotiaita. Osallistujat vastasivat kyselyyn sähköpostilla.</p> <p>Tutkielman alussa kartoitetaan turismin käsitettä Venäjälle matkustamisen näkökulmasta, sitten syvennytään oppaiden kielitaidon kuvaamiseen, ja kielitaidon tärkeyteen heidän työssään. Lopuksi tehdään yhteenveto kielitaidon tärkeydestä.</p> <p>Tutkimuksessa selvisi, että kielitaito on tärkeä, kun työskennellään Venäjällä. Kyselyn osallistujat toivat esille monia hyviä näkökulmia liittyen kielitaitoon. Oppaat, jotka hallitsevat venäjän kielen paremmin, arvottavat osaamisen korkeammalle, kuin oppaat, joiden kielitaito on heikompi tai sitä ei ole. Pelkkä hyvä kielitaito ei tee hyvää opasta, siihen vaikuttavat myös useat muut tekijät, aina kulttuurintuntemuksesta yhteistyökykyyn asti.</p>	
Asiasanat – Keywords Turismi, matkalooppas, kielitaito	
Säilytyspaikka – Depository Jyväskylän yliopisto, Kielten laitos	
Muita tietoja – Additional information	

# СОДЕРЖАНИЕ

1 ВВЕДЕНИЕ .....	4
2 ОСОБЕННОСТИ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА.....	5
2.1 Основные понятия в сфере туризма.....	5
2.2 О туризме финнов в Россию.....	7
3 ПРОВЕДЕНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ .....	9
3.1 Метод исследования и информанты.....	9
3.1.1 Метод исследования .....	9
3.1.2 Информанты исследования .....	10
3.2 Результаты исследования.....	12
3.2.1 Значение русского языка в работе гидов .....	12
3.2.2 Основные выводы .....	18
4 ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	21
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ .....	22
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ВОПРОСНИК ДЛЯ ИНФОРМАНТОВ НА ФИНСКОМ ЯЗЫКЕ .....	24
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ВОПРОСНИК ДЛЯ ИНФОРМАНТОВ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ .....	25

# **1 ВВЕДЕНИЕ**

Тема данной работы - значение владения русским языком в работе финских гидов, работающих в России с финскими туристами. Тема актуальна, потому что мы считаем, что финны много путешествуют по России. Обычно финские туристы не знают русского языка, и поэтому гид должен владеть русским языком.

Цель данного исследования – выяснить роль знания русского языка в работе гидов. Мы хотим также рассматривать особенности профессиональной деятельности финских гидов, работающих с финнами в России. В исследовании используется качественный подход, и в качестве основного метода – письменный опрос. Опрос проведен по интернету и электронной почте. В исследовании приняли участие шесть информантов. Все информанты – финны, работающие в России.

Работа состоит из введения, двух глав и заключения. Во введении представлены кратко тема, актуальность, цель и метод исследования. Во второй главе рассматриваются теоретические вопросы туризма и в третьей главе описаны проведение исследования и основные выводы. В заключении подводим итоги работы.

## 2 ОСОБЕННОСТИ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

### 2.1 Основные понятия в сфере туризма

Для начала мы определим понятия *туризм* и *турист*. Словарь русского языка (Ожегов 2008, 799) дает следующие объяснения: *туризм* – «Вид путешествий, совершаемых для отдыха и образовательными целями», *турист* – «Человек, который занимается туризмом». Когда говорится о туризме, имеются в виду люди, которые посещают друзей, отдыхают на каникулах или только хорошо проводят время. Туризм дает людям возможность посещать любой уголок мира. (Квартальнов 2003, 20, 25.) Квартальнов (2003, 26, 27) разделяет туризм на два сегмента: внутренний и международный туризм, также есть понятие *национального туризма*. Можем разделить туризм ещё на три части: *плановый*, *самодетельный* и *социальный туризм*. Потребитель туристского продукта, тура или туристских услуг, турист, временный посетитель местности, населенного пункта, территории или страны независимо от его гражданства, национальности, пола, языка или религии (там же, 29). Классифицируется не только туризм, но также туристы: *международный (иностраннный)* и *внутренний турист*, и также, *экскурсант*, и *посетитель* (там же, 29-31).

Туризм - это не только передвижения людей. Можем рассматривать туризм на экономическом, социальном и законодательном уровне. Эти точки зрения дают туризму более многомерное значение. Влияние туризма многостороннее, по Квартальнову (2003, 21), важно разделить людей на группы, которые взаимодействуют в туризме. Эти группы - туристы, организации, предоставляющие туристам товары и услуги, местные органы власти и принимающая сторона, например, местное население. Все группы в контакте с другими группами. Квартальнов (2003, 24) подчёркивает, что туризм нельзя смешивать с работой, например, деловая поездка отличается от туризма. Сам туризм обеспечивает работой многих, кроме туристических агентств, например, в важной роли гида. Услуги гида-переводчика определяют, как «деятельность профессионально подготовленного физического лица по ознакомлению туристов с туристскими ресурсами в стране временного пребывания» (Квартальнов 2003, 34).

По Квартальнову, массовый туризм является феноменом XX века (Квартальнов 2003, 9). Первое турагентство было основано в Великобритании в 1822 г. (там же, 13). 1849 г. является важным для туризма, так как именно тогда Томас Кук начал продавать туристские услуги в пакете (там же, 27). Развитие разных видов транспорта: автобусного, водного, железнодорожного, автомобильного и авиационного сильно повлияло на туризм (там же, 16-20). Рост уровня жизни, личные доходы и уровень образования дали возможность людям путешествовать больше. Международный туризм растёт с помощью информационных технологий. Потребители могут получать информацию, например, о зарубежных туристических центрах из интернета – это маркетинг туризма, и это является очень эффективным способом. Транспортная инфраструктура должна развиваться вместе с туризмом. Защита окружающей среды играет важную роль в развитии туристической индустрии. Сегодня важна экология, и даже говорится о экотуризме. В конце концов, эволюция туристического рынка требует модификации всех видов туристской деятельности. (Там же, 275-278.)

Даже небольшой словарный запас или владение несколькими иностранными языками приветствуется во всех странах мира. Чтобы обслуживание туристов осуществлялось самым лучшим способом, индустрии туризма нужен персонал, владеющий языками. Хотя сейчас XXI век, время обслуживания, политическая, социальная и финансовая интеграция в мире будут всегда влиять на рынок туризма.

Мировой туризм имеет огромный потенциал, но нельзя забывать, что есть также и риски. (Там же, 278, 281.) Когда говорится о развитии туризма, нужно принимать во внимание и культурные потребности людей. Туризм дает работу, но в тоже время и изменяет эти туристические места – в этом есть как положительные, так и негативные факторы. Важно помнить, что положение туризма зависит от политической стабильности в мире, для туристов важна собственная безопасность. (Там же, 288, 292.)

## **2.2 О туризме финнов в Россию**

Сегодня СМИ предлагают возможность найти информацию легче, чем раньше. Можно отметить, что в Финляндии СМИ предлагают больше информации о туризме россиян в Финляндии, чем о туризме финнов в Россию. Конечно, мы знаем, что туризм для Финляндии важнее, чем для России. В течение января-октября 2015 года финны пересекали российскую границу 2,4 миллиона раз, и это больше, чем в 2014 году. Финны составляли 31 процент от пересекавших границу. Рост объясняется из-за экономической ситуации в мире – рубль очень дешевый сейчас для финнов. (Etelä-Saimaa.) Летом 2015 года финны проводили времени в России больше, чем в 2014 году, популярность посещения на более длительное время стала выше, тогда как однодневные поездки потеряли её (Tilastokeskus). Чтобы пересечение границы стало более быстрым и эффективным, Россия и Финляндия работают совместно, гарантируя эффективность. Сотрудничество подразумевает обмен информацией друг с другом, а также улучшение инфраструктуры на границе. (Ulkoasianministeriö.)

Когда путешествуем в Россию, нельзя забывать культурные различия. Например, гомосексуализм не стоит афишировать в общественных местах. (Ulkoasianministeriö.) В России говорят мало на других языках, кроме русского. В международных гостиницах можно обходиться без знания русского языка, но важность знания языка значительная. Только в метро можно видеть карту с названиями, написанными латинскими буквами. (Ulkoasianministeriö и с.) Мы считаем, что эти факты министерства иностранных дел хорошо иллюстрируют и подтверждают

наше мнение о том, что владение русским языком для гидов, работающих в России, очень важно.

В Россию невозможно путешествовать без визы. Финны могут получить российскую визу в туристических компаниях, консульстве или визовом центре. Виза может быть, например, групповая, однократная или многократная. Каждый раз туристу надо заполнять миграционную карту, когда он путешествует в Россию. Например, без миграционной карты размещение в гостинице невозможно. Турист должен зарегистрироваться, когда он проводит больше семи будних дней в России. (SVKKФРТП.) Регистрацию делают, например, гостиницы. Обычно туристы путешествуют по туристической визе, которую делают в Хельсинки, Турку, Лаппеенранте или в Маарианхамине. Паспорт должен быть действующим шесть месяцев после окончания визы. (Ulkoasianministeriöb.)

В Россию можно путешествовать на поезде, автобусе, теплоходе, самолете, машине и до недавнего времени также на велосипеде. Только пешком, без какого-либо транспортного средства, нельзя переходить границу. Поездом турист может путешествовать из Хельсинки и с других станций в Выборг, Санкт-Петербург и Москву (VR). Из Хельсинки также возможно сделать безвизовой круиз в Санкт-Петербург. Круиз безвизовый возможен, когда турист проводит не более 72 часов в России и бронирует поездки туда и обратно на теплоходе. (Nordic Ferry Center.) Безвизовой круиз также возможно сделать из Лаппеенранты в Выборг, правила одинаковые (Saimaa Travel). На своей машине турист может выбрать свой маршрут, если только у туриста в порядке страховые полисы (Suomi-Venäjän –seura). Летать в Россию возможно из Хельсинки (Finnair), не забывая также разные туристические туры на автобусе. Возможностей много, надо только выбрать лучший способ для себя.



## **3 ПРОВЕДЕНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ**

### **3.1 Метод исследования и информанты**

#### **3.1.1 Метод исследования**

В данной бакалаврской работе мы используем качественный подход. Качественный подход не только соединяет качество со значением, но находит и объясняет факты. Нас интересуют фактическая жизнь и ее описание. Также важно помнить свои ценности и комплексность исследования. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2014, 160-161.) Каждое исследование уникальное, исследователи, работающие с общей темой, могут достигать разных результатов (Vilkka 2005, 159). Цели научного исследования – нахождение новой информации и соединение полученной информации новаторски (там же, 23). С помощью качественных исследований получаем различную информацию о мотивах поведения и установках людей. Такие исследования называют интерпретационными. Качественное исследование не требует математической достоверности полученной информации. (Филатова 2006, 178-179.)

Один из методов качественного подхода – опрос. В работе мы используем письменный опрос, который является личным, индивидуальным и свободным (см. Приложение 1). (Там же, 179-181.) Мы проведем опрос онлайн и по электронной почте. С каждым годом растет число пользователей Интернетом и понятие *web-интервью* становится таким же традиционным, как *face-to-face-интервью* (Добреньков, Кравченко 2006, 78-79). Для опроса у нас фокус-группа, которая позволяет проводить экспертный опрос и анализировать ответы логично. Мы интересуемся качеством ответов. Опрос гарантирует, что у информантов есть время обдумать свои ответы индивидуально, но существует риск, что они избегают длинных ответов во время самозаполнения (там же, 76-77). Добреньков и Кравченко (2006, 76) подчеркивают важности конфиденциальности ответов. По Хирсъярви и др. (Hirsjärvi et al. 2014, 200-201), опрос дает информантам возможность ответить так, как они хотят ответить. Открытые вопросы хорошие, потому что тогда мы не предлагаем готовых ответов. Риски остаются, но их только два – утрата информантов и то, что информанты не отнесутся серьезно к опросу (там же, 195).

При составлении вопросов опроса помогает знание фокус-группы и предварительная информация исследователя. Всегда надо стремиться получать многосторонние ответы и избегать ответов «да» или «нет». Форма вопросов является решающей. (Vilkka 2005, 105-106.) Вилкка (2005, 97-98) также подчеркивает важность вопроса «почему». Цель вопросов – получить описания от информантов. Такие описания, которые отвечают реальности. Опыт и мысли должны быть личными и хорошо описанными. По Филатовой (2006, 181), анкета не должна быть очень большой, время ее заполнения не должно превышать 45 минут. Также Филатова (2006, 184) пишет, что открытые вопросы не содержат вариантов ответа и позволяют респонденту выразить свое мнение в свободной форме. Сегодня легче собирать информацию со всего мира и изучать отдельные социальные группы с помощью современных компьютерных технологий (там же, 185).

### **3.1.2 Информанты исследования**

В нашем исследовании приняли участие 6 информантов. Все информанты финны, работающие гидами в России. Мы послали наш вопросник (см. Приложение 1) информантам по электронной почте в начале декабря 2015 года. Все информанты

ответили на вопросы. Рассмотрим фоновые данные информантов (далее И1, И2, И3, И4, И5 и И6).

И1 – женщина, 69 лет, гид, место жительства: Хельсинки

И2 – мужчина, 48 лет, гид, место жительства: Лаппеенранта

И3 – мужчина, 69 лет, пенсионер / гид, место жительства: Лаппеенранта

И4 – женщина, 56 лет, гид, место жительства: Лаппеенранта

И5 – мужчина, 54 лет, менеджер по экспорту / гид, место жительства: Хельсинки

И6 – женщина, 42 лет, гид / сотрудник лыжного центра, место жительства: Ювяскюля

Все информанты живут в Финляндии. И1, И2 и И4 работают гидами круглый год. И3 - пенсионер, но работает гидом в случае надобности. И5 и И6 работают не только гидами, а у них есть и другая карьера. И1 работает гидом в Хельсинки и Санкт-Петербурге, И2 и И3 в Выборге и Санкт-Петербурге, И4 в Лаппеенранте и Выборге, И5 в Санкт-Петербурге и И6 в Ювяскюля, Выборге и Санкт-Петербурге. Они все работают также в других городах Финляндии и России, например, в Москве и Приозерске. И5 работает также в других странах, как в Армении. Они все поликультурные люди, но в этой работе мы обсуждаем их только с той точки зрения, что они работают в России, именно в Выборге и Санкт-Петербурге.

Для работы в России у всех информантов есть многократная виза. Они путешествуют в Россию из Финляндии автобусом, поездом или на теплоходе. Они встречают туристов в России, когда туристы приезжают туда. Большинство туристов - финны, но есть также люди из других стран. Гиды живут в гостиницах в России. Они помогают туристам, например, с размещением и трансфером. В России иностранным гидам нельзя служить экскурсоводом в официальных местах, например, в музеях, но в работе гидов много другого. Несмотря на это, специфика работы у гидов интересная и полна работы.

## 3.2 Результаты исследования

### 3.2.1 Значение русского языка в работе гидов

У всех наших информантов разная история. И1 начинал работать в России в 1980-х годах. И2 начал работать в Выборге в 2008 году и в Санкт-Петербурге в 2014 году. Для И3 1969 год был первым годом работы в Ленинграде. И4 начал работать гидом в начале 1990-х гг., и у него стаж работы в России около 20 лет. И5 первый раз работал гидом в России в 1986 году. И6 начал работать в России в 1995 году.

В работе гидов многое изменилось в течение времени. По словам И1, в 1980-х годах было возможно путешествовать поездом из Финляндии в СССР. Тогда иностранные туристы хотели познакомиться с легендарным городом, который сегодня называется Санкт-Петербург. В Ленинграде было только несколько гостиниц для туристов, у групп была готовая программа, и финскому гиду нужно было только смотреть, чтобы люди не пропадали.

(1) И1: *«Kun kuuntelin paikallisoppaita vuosikausia, opin väkisinkin tuntemaan tärkeimmät nähtävyydet niihin liittyvine tarinoineen.»*

*«Когда слушал местных гидов много лет, хорошо узнал самые важные достопримечательности и их историю». (Здесь и далее перевод наш, Р.Х.)*

Сегодня в Россию люди могут ехать не только поездом – и многие даже самостоятельно планируют поездку. Все информанты работают с группами, особенно летом, когда много туристов приезжают в Россию. И5 работает по выходным, другие всё лето, обычно с мая до сентября. В другое время года они работают нерегулярно, потому что это не сезон. Сегодня в работу гидов входят многие обязанности. Местный гид работает с группой только в официальных местах. Гид помогает не только, например, с билетами, но и с языком. У гидов видная роль в городах, где они работают – если туристу нужна помощь, тогда гиды помогают.

Мы считаем, что Россия немного другая страна для работы – там свой язык, русский, он трудный, если не знаем алфавита и т. д. И1 не знает русского языка, не

говорит по-русски, но знает алфавит и понимает немного. Алфавит И1 знает, потому что уже в 1980-х годах гиды проверяли описки в туристических визах. И2 начал изучать русский язык в начале 2000-х годов и сегодня владеет языком хорошо. И3 знает русский язык также хорошо, благодаря курсам в гимназии и языковым курсам. И4 понимает по-русски и может немного говорить. И5 жил раньше в России 16 лет и знает язык отлично. У И6 владение русским языком на отличном уровне. И4, И5 и И6 начинали изучение русского языка еще в школе.

Интерес к русскому языку был самый важный фактор, почему И2 хотел работать в России. Мотивация развивалась после нескольких языковых курсов в Санкт-Петербурге. Умение и навыки использовать язык стали возможностью для работы гидом. Чтобы получить место работы в России, важны связи, И3 и И4 получили работу с помощью связей. И3 признает, что он начал работать в России случайно. А для И5 источником мотивации было желание знать русский язык лучше и более глубоко. И6 согласился на первое рабочее место в России, потому что место было интересное. Все информанты интересуются работой, и культурой России, не забывая и о русском языке.

(2) И1: *«Kielitaidottomuus ei kuitenkaan tarkoita sitä, ettenkö arvostaisi maan kulttuuria ja ihmisiä.»*

*«Недостаточное знание языка не значит, что я не ценю культуру и народ страны.»*

И1 единственный, кто считает, что совсем не знает русский язык. По И1 во времена СССР люди не знакомились с иностранцами, они даже избегали контакта. Единственные люди, с которыми И1 мог разговаривать, работали на таможне при границе и на ресепшн в гостиницах. Тон, выражения и жесты не были дружелюбными, не говоря об обслуживании в гостиницах. И1 решил, что не хочет изучать русский язык – язык для покрикивания и приказов. Раньше владение языком не было так важно, потому что местные гиды руководили больше, чем сегодня, когда ситуация уже другая.

Используемый в России язык – русский. Большинство из наших информантов знают русский язык, одни лучше, чем другие. Мы предполагаем, что это очень важно владеть русским языком, потому что гиды работают в России с русскими коллегами, например, в гостиницах, ресторанах и т.д. По И4, владение русским

языком помогает во многих ситуациях. Это облегчает работу; в прямом общении и по телефону, когда знаешь язык. Также И5 считает, что он может работать значительно быстрее и эффективнее, когда он говорит по-русски с русскоязычными. Он подчеркивает, что может договариваться с легкостью и наибольшей пользой, когда использует русский язык. Если русский партнер говорит, например, по-английски с гидом, И5 считает, что это не так гибко и точно, как если они говорили бы по-русски.

(3) И1: *«Kielitaidon hyödyllisyydestä voisi kirjoittaa romaanin.»*

*«О пользе знания языка можно было бы написать роман.»*

С точки зрения гидов, не имеющих достаточно способностей понимать по-русски, неожиданные ситуации могут стать трудным. Например, почему внезапно движение стоит, почему поезд остановился, почему теплоход никогда не придет в порт – все объявления по-русски. И1 всегда ищет кого-то, кто говорит по-английски или по-немецки, но, конечно, из-за этого теряет много времени. И1 уже так много лет работал в России, что небольшие изменения его не пугают. Он также усвоил, что всегда все будет в порядке в конце концов – даже тогда, когда ситуация самая серьезная.

По мнению информанта И2, гиду не обязательно говорить по-русски, но также он соглашается с фактом, что так легче работать в России, когда владеешь языком. Конкретно помогает, если можешь контактировать по-русски с русскими. Например, водители автобусов и персонал в ресторанах, возможно, говорят только по-русски. Иногда русские, говорящие на других языках, не хотят говорить по-русски, а хотят тренировать свои знания иностранных языков, например, говорить по-английски. Чтобы избегать различных ошибок и непонимания, лучше говорить по-русски, и кроме того, не стоит терять время. Здесь мы имеем в виду тенденцию людей переходить на язык, которым они владеют лучше: если не уверен, как сказать по-русски, то легко поменять язык. И2 напоминает, что важно говорить по-русски, чтобы стать лучшим. Если никогда не говорить по-русски, многое забывается и порог использования языка намного выше.

В отличие от других И3 считает, что работа в России требует основных знаний русского языка, как минимум. Он подчеркивает важность владения языком. Иб

принимает во внимание точку зрения туриста, когда он рассматривает вопрос о важности владения русским языком в работе гидов.

(4) Иб: *«Suoran palautteen perusteella kielitaitoinen opas koetaan turvalliseksi ja asiansa osaavaksi hyvin nopeasti.»*

*«Непосредственно на основе откликов клиентов можно сказать, что гид, знающий языки, быстро воспринимается, как безопасный и профессиональный».*

Обычно туристы ценят гида, знающего языки, и испытывают чувство безопасности, когда с ними гид с хорошей способностью говорить по-русски. По мнению Иб, также основные коммуникативные ситуации легче организовать со знанием русского языка. Все информанты согласны, что владение русским языком важно и очень полезно.

В разных коммуникативных ситуациях наши информанты используют русский язык по-разному. Некоторые слова, которые И1 знает, связаны с количеством пассажиров или посудой. Для И1 «спасибо» очень важное слово и это помогает во многих ситуациях. И2 пользуется языком с другими группами лиц, объединенных общими интересами. И3 использует знания русского языка, когда он говорит с русскими, которые не говорят по-фински. И4 нужен русский язык в переговорах и консультациях с органами власти на границе и на таможне. Он говорит по-русски в гостинице, в такси и в ресторанах. И5 продолжает список: в магазинах, в поликлинике, в автобусе и т. д. – везде. Иб упоминает те же места, но он дополняет, что он говорить с русскими только по-русски.

(5) Иб: *«Lievemmissä tapauksissa, sillä (kielitaidolla) usein pelastetaan asiakkaan loma ja vakavammassa jopa henki.»*

*«В более простых ситуациях знание языка гида часто спасает отпуск туриста и в более серьезных ситуациях - даже жизнь».*

У гидов много рассказов о России. Представим некоторые из них. Для Иб полезно знание русского языка во многих ситуациях, например, когда у туриста нет общего языка с персоналом гостиницы. Языковой барьер - обычная проблема. Конфликт может возникнуть, хотя непонимание очень маленькое. Важно говорить по-русски в ситуациях, где туристу нужна медицинская помощь. Турист может бояться и чувствовать стресс, потому что он не понимает языка врача и т. д. Тогда роль гида очень важна. У И5 также есть опыт разговора с медицинским персона-

лом, когда у туриста был сердечный приступ. В качестве примера можно назвать и курьезные случаи, как, например, недружественный разговор с капитаном теплохода, потому что он не хотел обслуживать группу. И4 часто помогает туристам с заказом такси, и обычно водители говорят только по-русски, и это значит, что гид должен сказать водителю маршрут туристов по-русски. И4 также помогает туристам в парикмахерской. И3 отметил, что хорошо и важно знать русский язык, например, когда он говорит с полицией. Иногда туристы получают штрафы и тогда гид помогает разобраться, он также помогает туристам с покупками, выясняя их стоимость, размер и т. д. И2 много использует русский язык по телефону, он заказывает обеды, ужины, сообщает число пассажиров, уточняет место нахождения автобуса.

Во времена СССР знание русского языка не было важно, благодаря местным гидам. Сегодня ситуация уже другая. В Санкт-Петербурге, как и в других европейских городах, туристы могут передвигаться нормально и безопасно – самостоятельно. Обычно туристы хотят знать маршруты, время работы и стоимость входа. И1 может помочь туристу с этими вопросами, хотя не говорит по-русски. У него десятилетний опыт работы в сфере туризма. И1 говорит, что гиду сегодня нужен русский язык в России. И2 отвечает, что это не обязательно для гида знать русский язык, но владение русским языком очень помогает в работе. В маленьких городах, например, в Выборге люди, работающие в сфере обслуживания, мало, кто говорит по-английски. И скорее всего они говорят только по-русски. Но если можешь говорить по-русски – это значит, что можешь работать быстрее и сделаешь меньше ошибок. Использование русского языка создает позитивное отношение к иностранцам, пытающимся говорить, хотя и говоришь с ошибками время от времени. По крайней мере, пробуешь и пытаешься. И2 подчеркивает, что проблемы выясняются быстрее, если обе стороны говорят по-русски.

Ответы И3 немного отличаются от ответов других информантов. По его мнению, гиду надо обязательно владеть русским языком. Русский язык – язык работы гида. В России до сих пор мало кто знает английский язык, исключая пятизвездочные отели, где для сотрудников это обязательно. Эта ситуация распространяется и на органы власти: таможня, паспортный контроль, полиция – в таких местах люди обычно не владеют и другими языками, а только своим родным языком. И4 соглашается – по мнению информанта И4 базовое знание языка очень важно. Он



также приводит примеры: в гостинице, полиции, а дополняют список, местные водители. Знание финского и английского языков редко. Хотя именно в Выборге водители автобусов часто знают некоторые слова даже по-фински, но по-английски ни слова.

И5 считает, что гид должен владеть русским языком, потому что в самых крайних ситуациях, например, в больнице очень трудно быстро найти местных людей, владеющих иностранными языками. И6 согласен с этим. Он работает быстрее, благодаря знанию языка. Работа для него становится легче, когда можно забыть языковые барьеры. Все-таки практика доказывает, что также опыт работы гида помогает, когда у него отсутствует знание языка. И6 рассматривает, что владение основами русского языка очень важно для новых гидов. А также знание культуры и правил поведения также связаны с языком. По мнению И6, легче понимать культуру, если знаешь язык.

На вопрос «изменилось ли значение владения русским языком за время вашей карьеры» мы получили и общие, и личные ответы. И1 сравнивает ситуацию в СССР и в России. И2 анализирует свое знание языка. В 2009 г., когда И2 начал работать в России, он не говорил хорошо по-русски. Самые простые задания были трудными. Сегодня он владеет языком хорошо. Он даже получает удовольствие от разных ситуаций, когда может выучить что-то новое. Хотя для него говорение иногда трудно, зато он понимает почти все. У И2 понимание структуры русского языка развивается все время. И3 отвечает на более общем уровне: в течение последних лет русские говорят немного больше по-английски. И4 продолжает: раньше русские не говорили на иностранных языках, но сегодня возможно найти людей, говорящих немного по-английски или по-фински. Также И5 вспоминает времена СССР. И он считает, что произошло развитие, например, в сфере обслуживания, которое можно четко видеть.

(6) И6: *«Nykyään en henkilökohtaisesti edes voisi kuvitella tekeväni työtäni ilman kielitaitoani.»*

*«Сегодня, я лично не могла бы вообразить себе, что можно работать без знания языка».*

И6 подчеркивает значение владения языками. Он пишет, что язык – часть идентичности. За время карьеры И6 знание языка развивается.

### 3.2.2 Основные выводы

Подведение итогов того, как изменилось значение владения русским языком в работе финских гидов. В СССР ответственность за знание языка отводилась местным гидам. Сегодня в России стоит та же проблема, если гид не владеет русским языком. Владение русским языком особенно важно для начинающих гидов, потому что у них нет опыта, который мог бы им помогать. С языком также связана культура. Знание культуры помогает гиду в работе в России.

Большинство информантов считают, что число русских, владеющих английским языком растет. И5 напоминает, что развитие имеется, но идет медленно. Именно вне больших городов развитие требует времени, и гид не может предполагать, что знания английского языка ему хватит в России. И4 также верит в развитие, но ценит знание русского языка.

(7) И4: *«Oppaan työ on kuitenkin palveluammatti ja hyvään palveluun kuuluu se, että vastapuolen kanssa kommunikoidaan hänen omalla äidinkielellään.»*

*«Работа гида – профессия сферы обслуживания и в хорошее обслуживание входит то, что с партнерами контактируют на их родном языке.»*

И3 считает, что потребность владения русским языком сохраняется. Он предполагает, что через 5 – 10 лет знание английского языка возрастет в России. И1 верит, что владение русским языком будет выступать на первый план, потому что финские гиды могут работать в России без помощи местных гидов.

И6 и И5 рассматривали возможности развития своих языковых умений. И6 считает, что его знание русского языка важно – сейчас и в будущем. И5 хочет развивать свой язык больше. Тогда и работа станет легкой и приятной. И6 упоминает, что положение английского языка, как смешанного языка, укрепитя в течение следующих 10 – 20 лет. Это влияет также на Россию.

Как мы раньше отметили, у каждого информанта своя история. Гид должен быть уверен в себе. Все наши информанты уверены в себе, так как никто из них не ответил на вопрос номер 13 «если вы считаете, что ваше знание русского языка на низком уровне, как...». По-нашему мнению это так, потому что они знают свой уровень. Они также доверяют коллегам и находят всегда положительные черты у себя, чтобы не писать или говорить о недостатках.

По И5, каждый гид работает так хорошо, как это возможно в силу своих умений. И5 не боится работать с гидами, которые не владеют русским языком. И1 пишет, что у него есть положительный опыт, полученный от других коллег, владеющих русским языком. Они помогают И1, и он чувствует себя комфортнее, когда они работают вместе. По его словам, «есть место для тех и других, для работы в одном и том же городе». Хотя И3 владеет русским языком хорошо, он также иногда просит помощи у коллег. И3 может также помогать другим коллегам. И4 не считает, что его знание русского языка на высшем уровне, но и не на низком уровне. Он также ценит помощь коллег. Иногда у него были ситуации, в которых он не справлялся, тогда помогали коллеги, владеющие лучше русским языком.

В работе гидов повторяются рабочие обязанности. Поэтому использование языка повторяется также. Именно для России обычно, что ситуации изменяются и гиду нужно приспосабливаться к ситуации мгновенно. Именно тогда хорошее владение русским языком выходит на первый план. И2 помогают другие гиды. По мнению информанта И2, это безопаснее, что он может надеяться на то, что также другие гиды владеют языком хорошо. У И2 было очень много ситуаций, где ему было нужно брать ситуацию под контроль. Также И6 пишет, что ситуации могут меняться очень быстро, и тогда владение языком важнее, чем в привычных рабочих обязанностях. Разделение ответственности легче с коллегами, владеющими русским языком. И6 выявляет проблему – в проблематичных ситуациях русские контактируют с удовольствием с гидом, лучше других владеющим русским языком, и с гидом, знающим о проблеме.

И2 упоминает, что он счастлив, потому что у него по большей части коллеги, которые говорят по-русски лучше, чем он. Это предполагает, что между информантами существует доверие и уважение, и это важнее того, кто говорит лучше по-русски. Гиды готовы помогать друг другу и им важно развивать свое знание рус-

ского языка. И1 подчеркивает, что невозможно владеть всеми языками мира и каждый человек выбирает, какой язык его интересует. Гида должна интересовать страна, культура и народ – недостаточно только интереса к языку.

(8) И1: *«Mielestäni voi opastaa ainoastaan paikoissa, joista pitää. Oppaan ääni kertoo, pitääkö hän paikasta vai ei.»*

*«По-моему, гид может водить только в такие места, какие ему нравятся. Голос гида показывает, нравится ли ему место или нет».*

Кроме интереса, позиция гида передает туристу также имидж посещаемого места отдыха.

## **4 ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В данной бакалаврской работе мы рассмотрели вопросы значения владения русским языком в работе финских гидов.

В работе использовался качественный подход и в рамках этого подхода мы выбрали письменный опрос. Информантами нашего исследования стали шесть финских гидов, работающих в России. В исследовании мы представили небольшую группу, и поэтому не можем обобщать результаты. На основе ответов на опрос мы можем сделать вывод, что владение русским языком очень важно, когда гид работает в России. Мы заметили, что гиды, говорящие по-русски лучше, ценят больше свое знание русского языка. Гиды, говорящие по-русски не так хорошо или вообще неговорящие, говорят, что это не мешает их работе.

Наша тема является актуальной, потому что в современном мире люди много путешествуют. По-нашему мнению, люди не знают, как разнообразна работа гидов. Мы надеемся, что молодые люди, мечтающие о работе гида, прочитают нашу работу и узнают о работе гида больше.

Мы считаем, что наша работа ставит множество вопросов, и поэтому мы хотели бы продолжить изучение данной темы в будущем.

# СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

## Исследовательская литература

Добренев, В. И., Кравченко, А. И. 2006. *Методы социологического исследования*. Москва: ИНФРА-М.

Филатова, О.Г. 2006. *Социология массовой коммуникации*. Москва: Гардарики.

Квартальнов, В. А. 2003. *Туризм*. Москва: Финансы и статистика.

Ожегов, С. И. 2008. *Словарь русского языка*. Москва: ОНИКС, Мир и образование.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2014. *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.

Vilkka, H. 2005. *Tutki ja kehitä*. Helsinki: Tammi.

## Интернет-ресурсы

Etelä-Saimaa – Suomalaisen rajanylitykset kasvussa itärajalla, syynä halpa rupla  
<http://www.esaimaa.fi/Online/2015/11/11/Suomalaisen%20rajanylitykset%20kasvussa%20it%C3%A4rajalla%2C%20syyn%C3%A4%20halpa%20rupla/2015519848530/4> 12.11.2015

Finnair – Lennot Finnairilla muihin kohteisiin Venäjällä  
<http://www.finnair.com/fi/fi/destinations/europe/russia/other-russian-destinations>  
12.11.2015

Nordic Ferry Center – St. Peter Line <http://www.ferrycenter.fi/index.php?1836> 12.11.2015

Saimaa Travel – Viisumivapaat risteilyt <http://www.saimaatravel.fi/risteilyt-viipuriin>  
12.11.2015

Suomi-Venäjä –seura – Rajamuodollisuudet <http://www.venajaseura.com/matkat-ja-viisumit/viisumipalvelut/rajamuodollisuudet> 12.11.2015

SVKKФРТП – Venäjälle matkustaminen  
[http://www.svkk.fi/tietoa\\_venajasta/yleistietoa\\_venajasta/venajalle\\_matkustaminen](http://www.svkk.fi/tietoa_venajasta/yleistietoa_venajasta/venajalle_matkustaminen)  
12.11.2015

Tilastokeskus – Suomalaiset matkustivat viileänä kesänä 2015 kotimaan lisäksi myös Keski-Eurooppaan [http://www.stat.fi/til/smat/2015/14/smat\\_2015\\_14\\_2015-10-07\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/smat/2015/14/smat_2015_14_2015-10-07_tie_001_fi.html)  
12.11.2015

Ulkoasiainministeriö – Kahdenväliset suhteet  
<http://formin.fi/Public/default.aspx?nodeid=18156&contentlan=1&culture=fi-FI> 12.11.2015

Ulkoasiainministeriö – Pietari: matkustustiedote  
<http://formin.fi/public/default.aspx?contentid=71188&nodeid=17384&contentlan=1&culture=fi-FI> 12.11.2015

Ulkoasianministeriö – Venäjä (Moskova): matkustustiedote  
<http://formin.finland.fi/public/default.aspx?contentid=68991&nodeid=17384&contentlan=1&culture=fi-FI> 12.11.2015

VR – Junalla Venäjälle [https://www.vr.fi/cs/vr/fi/venajan\\_abc\\_fi](https://www.vr.fi/cs/vr/fi/venajan_abc_fi) 12.11.2015

# ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ВОПРОСНИК ДЛЯ ИНФОРМАНТОВ НА ФИНСКОМ ЯЗЫКЕ

1. Taustatiedot: ikä, sukupuoli, asuinpaikka, koulutus, ammatit.
2. Venäjän kielen taustanne.
3. Kuinka kauan olette toimineet oppaana Venäjällä ja missä kaupungeissa?
4. Työn keston kuvaus. Jos kyseessä on sesonkiluonteinen työ, tarkka kuvaus.
5. Miten päädyitte töihin Venäjälle?
6. Tarvitseeko Venäjällä työskentelevä opas venäjän kieltä? Perustelkaa vastauksenne.
7. Mitä hyötyä on venäjän kielen osaamisesta työssänne oppaana?
8. Missä tilanteissa käytätte venäjän kieltä työssänne oppaana?
9. Onko kielitaidon merkitys muuttunut uranne aikana?
10. Miten arvioisitte venäjän kielen tarpeellisuuden työssänne tulevaisuudessa? Jos arvioitte muutosta, millä aikajänteellä?
11. Kuvailisitteko sanallisesti kaksi konkreettista kielenkäyttötilannetta, joissa kielitaidostanne on ollut hyötyä työssänne.  
Kysymykset 12 ja 13 viittaavat suomalaisten opaskollegoidenne kielitaitoon.  
Vastaattehan kysymykseen 12 tai 13, ei molempiin.
12. Jos arvioitte itsenne vahvaksi venäjän kielen osaajaksi, tuottaako teille vaikeuksia työskennellä heikommin tai ei lainkaan venäjän kieltä hallitsevien kollegoiden kanssa?
13. Jos arvioitte itsenne heikoksi venäjän kielen osaajaksi, miten luonnehtisitte vahvempien osaajien vaikutusta työhönne?



## ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ВОПРОСНИК ДЛЯ ИНФОРМАНТОВ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ

1. Личные данные: возраст, пол, место жительства, образование, профессия
2. Какое отношение вы имеете к русскому языку?
3. Время и место работы гидом. / Как долго и в каких городах вы работали гидом/экскурсоводом?
4. Опишите Вашу деятельность гидом. Если работа была сезонная, требуется более подробное описание.
5. Почему Вы решили работать в России?
6. Нуждается ли работающий в России гид в знании русского языка? Обоснуйте Ваш ответ.
7. Какая польза от знания русского языка в работе?
8. В каких ситуациях во время работы вы используете русский язык?
9. Изменилось ли значение владения языком за время вашей карьеры?
10. Как Вы оцениваете необходимость знания русского языка в будущем? Если считаете, что произойдут какие-то изменения, тогда в какие сроки?
11. Опишите две конкретные ситуации, при которых была польза от знания языка.  
Вопросы 12 и 13 относятся к знанию русского языка среди Ваших финских коллег.  
Пожалуйста, ответьте только на один из вопросов 12 и 13.
12. Если вы считаете, что Ваше знание русского языка на высшем уровне, тяжело ли Вам работать с менее квалифицированными специалистами/коллегами?
13. Если Вы считаете, что Ваше знание русского языка на низком уровне, как Вы оцениваете влияние более квалифицированных специалистов/коллег на Вашу работу?