

ЛИНГВИСТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКОЙ СИСТЕМЫ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА: СЕМАНТИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

LINGUISTIC ANALYSIS OF THE TERMINOLOGICAL SYSTEM IN THE HOTEL INDUSTRY: A SEMANTIC ASPECT

**E. Gilyazeva
O. Burenkova
I. Arkhipova**

Summary: This research aims to describe the semantic relationships and structure of modern English terminology in the hotel industry using a systematic approach and a semantic criterion. The analysis identified four semantic fields reflecting the main aspects of hotel business activity: 1) infrastructure of the hotel complex; 2) hotel management; 3) personnel and clients of the hotel industry; 4) operational processes. Each field is structured into semantic-thematic and lexico-semantic subgroups. Quantitative analysis revealed an uneven distribution of terms across the fields, with the highest concentration in infrastructure, reflecting the industry's dynamic development and the introduction of innovative technologies. The research results can be applied in developing specialized dictionaries, educational materials, and in translation practice.

Keywords: english terminology, hotel industry, semantic analysis, systematic approach, semantic field, professional communication, intercultural communication.

Гилязева Эмма Николаевна

кандидат филологических наук, доцент,
Набережночелнинский филиал, Казанский (Приволжский)
федеральный университет
ENGilyazeva@kpfu.ru

Буренкова Ольга Михайловна

кандидат педагогических наук, доцент, Казанский
инновационный университет имени В.Г. Тимирязова
(ИЭУП)

chelnyola@mail.ru

Архипова Ирина Владимировна

кандидат педагогических наук, доцент,
Санкт-Петербургская государственная
художественно-промышленная академия
имени А.Л. Штиглица
arkhipova_60@mail.ru

Аннотация: Исследование направлено на описание семантических связей и структуры современной англоязычной терминологии гостиничного бизнеса на основе системного подхода и семантического критерия. Анализ позволил выделить четыре семантических поля, отражающих основные аспекты деятельности гостиничного бизнеса: 1) инфраструктура гостиничного комплекса; 2) управление гостиничным предприятием; 3) персонал и клиенты гостиничного бизнеса; 4) операционные процессы. Каждое поле структурировано на семанто-тематические и лексико-семантические подгруппы. Количественный анализ показал неравномерное распределение терминов по полям, с наибольшей концентрацией в области инфраструктуры, что отражает динамику развития отрасли и внедрение инновационных технологий. Результаты исследования могут быть применены при разработке специализированных словарей, учебных материалов и в переводческой практике.

Ключевые слова: англоязычная терминология, гостиничный бизнес, семантический анализ, системный подход, семантическое поле, профессиональная коммуникация, межкультурная коммуникация.

В условиях трансформации глобальных экономических связей происходит активное развитие новых направлений сотрудничества, прежде всего со странами Азиатско-Тихоокеанского региона, что формирует дополнительные требования к профессиональной коммуникации в индустрии гостеприимства.

Английский язык в современных условиях сохраняет статус универсального средства международного делового общения, что определяет необходимость корректного использования его терминологического аппарата.

Терминология гостиничного бизнеса является важной составляющей терминологической системы туристической индустрии и служит инструментом профессиональной коммуникации в сфере гостеприимства.

Современный гостиничный бизнес охватывает разнообразные направления деятельности, в частности услуги размещения различных категорий комфортности, организацию отдыха и рекреации, а также обеспечение деловой активности клиентов, что требует формирования точного и унифицированного терминологического аппарата. Комплексный характер современного гостиничного сервиса определяет необходимость системного подхода к изучению терминологических единиц.

Цель данного исследования заключается в описании семантической структуры и выявлении внутренних взаимосвязей современной англоязычной терминологии гостиничного бизнеса.

Методология исследования основывается на прин-

ципе системности, предполагающем анализ терминов как элементов единой отраслевой подсистемы с применением компонентного и дистрибутивного анализа. Семантические поля рассматриваются как когнитивные домены, отражающие профессиональную концептуализацию гостиничной индустрии в сознании специалистов, что согласуется с современными подходами к изучению терминологии как репрезентации профессионального знания.

Сбор данных проводился на основе анализа терминов из профессиональной документации (Hospitality Financial and Technology Professionals (HFTP). Uniform System of Accounts for the Lodging Industry (USALI)) [7] и специализированных глоссариев (Collins COBUILD Key Words for Hospitality [6]; Dictionary of Travel, Tourism and Hospitality [8]; Merriam-Webster Dictionary Online [9], International Dictionary of Hospitality Management [10]). В результате анализа было отобрано и систематизировано 560 терминологических единиц, репрезентирующих главные аспекты англоязычной терминологии гостиничного бизнеса. Данная выборка, хотя и не претендует на исчерпывающий охват всей терминосистемы, является достаточно репрезентативной для выявления основных семантических полей и их внутренней структуры, позволяя сделать выводы о семантических особенностях исследуемой области.

Анализ отобранного корпуса терминологических единиц требует опоры на устоявшиеся теоретические модели терминоведения. Фундаментальные работы Д.С. Лотте, определившие критерии качества термина (точность, однозначность, системность) [4], служат отправной точкой для нашего исследования. Дальнейшее теоретическое обоснование опирается на концепцию терминологического поля А.А. Реформатского [5], позволяющую рассматривать термины в контексте их семантических связей. Учитывая когнитивный аспект терминологии, мы рассматриваем термины как отражение профессионального знания и инструменты коммуникации [3]; [1]. Методологический подход С.В. Гринев-Гриневича [2] обеспечивает системный анализ структуры и функционирования терминологической системы в целом.

В настоящем исследовании под термином понимается специальная лексическая единица, функционирующая преимущественно в рамках профессионального дискурса и служащая для точного обозначения строго определённого отраслевого понятия. Главным критерием терминологичности является наличие официального или нормативного закрепления данной единицы в авторитетных источниках, таких как международные классификаторы, стандартизированные руководства, а также специализированные отраслевые глоссарии и словари. Важно отметить, что термин отличается от общеприня-

той лексики своей чётко зафиксированной дефиницией, а также системным характером, проявляющимся в его связях с другими элементами терминологической системы конкретной предметной области.

Анализ профессиональных стандартов индустрии гостеприимства и структуры отраслевых глоссариев позволил выделить четыре семантических поля, отражающих базовые компоненты гостиничной деятельности: 1) инфраструктура гостиничного комплекса, 2) управление гостиничным предприятием, 3) персонал и клиенты гостиничного бизнеса, 4) операционные процессы. Каждое семантическое поле структурировано на семантико-тематические группы, которые, в свою очередь, делятся на лексико-семантические подгруппы. Рассмотрим подробнее содержание и структуру каждого из выделенных семантических полей.

1. Семантическое поле «Инфраструктура гостиничного комплекса» объединяет термины, относящиеся к материально-технической базе гостиниц, включая средства размещения, услуги и оборудование. В рамках данного поля выделено пять семантико-тематических групп.

1.1. Семантико-тематическая группа «Типы средств размещения»:

1.1.1. По местоположению: *airport hotel* – гостиница рядом с аэропортом, *downtown hotel* – отель в деловом центре города, *seaside resort* – курортная гостиница у моря, *urban business hotel* – городской отель, ориентированный на деловые поездки и др.

1.1.2. По целевой аудитории: *business hotel* – гостиница для деловых поездок, *adults-only resort* – курорт для взрослых гостей, *wellness hotel* – гостиница, ориентированная на оздоровление, *family-friendly hotel* – отель, предлагающий удобства для семейного отдыха, *conference hotel* – гостиница с полным набором услуг для проведения конференций и др.

1.1.3. По длительности пребывания: *extended-stay hotel* – гостиница для длительного проживания, *short-stay hotel* – отель для кратковременного пребывания.

1.2. Семантико-тематическая группа «Категории номеров»:

1.2.1. По размеру и комплектации: *standard room* – стандартный номер, *deluxe room* – улучшенный номер, *junior suite* – номер с дополнительной зоной отдыха, *presidential suite* – роскошный номер с премиум-услугами, *accessible room* – номер, предназначенный для людей с ограниченными возможностями и др.

1.2.2. По виду из окна: *ocean view room* – номер с видом на океан, *city skyline room* – номер с видом на городские достопримечательности и др.

1.3. Семантико-тематическая группа «Объекты инфраструктуры отеля»:

1.3.1. Общественные зоны: *conference center* – конференц-центр, *ballroom* – зал для банкетов и мероприятий, *executive lounge* – зона отдыха премиум-класса и др.

1.3.2. Зоны питания: *gourmet restaurant* – ресторан высокой кухни, *buffet restaurant* – ресторан с самообслуживанием, *lobby bar* – бар, расположенный в зоне лобби и др.

1.3.3. Оздоровительные и развлекательные зоны: *spa center* – оздоровительный центр, *fitness studio* – студия для занятий фитнесом, *indoor swimming pool* – крытый бассейн и др.

1.4. Семантико-тематическая группа «Гостиничные услуги»: *airport shuttle service* – трансфер между отелем и аэропортом, *room service* – доставка еды и напитков в номер, *concierge service* – помощь консьержа, *valet parking* – парковка с помощью сотрудника отеля, *dry cleaning service* – услуги химчистки и др.

1.5. Семантико-тематическая группа «Оснащение и оборудование гостиницы».

1.5.1. Техническое оборудование: *high-speed Wi-Fi system* – система высокоскоростного интернета, *touchscreen room controls* – сенсорные панели управления в номере, *virtual concierge kiosk* – интерактивный терминал для самообслуживания и др.

1.5.2. Другое оборудование: *eco-friendly toiletries* – экологически чистые средства гигиены, *essential oils diffuser* – диффузор для ароматерапии, *heated towel rack* – подогреваемая вешалка для полотенец и др.

2. Семантическое поле «Управление гостиничным предприятием охватывает термины, связанные с административной, финансовой деятельностью и регламентацией работы гостиниц.

2.1. Семантико-тематическая группа «Организационная структура отеля»: *front office department* – отдел, отвечающий за приём и размещение гостей, *housekeeping department* – отдел, отвечающий за уборку и обслуживание номерного фонда, *food and beverage department* – отдел, управляющий ресторанами и барами, *sales and marketing department* – отдел, занимающийся продвижением услуг отеля, *revenue management department* – отдел, управляющий доходами отеля и др.

2.2. Семантико-тематическая группа «Финансовое управление и ценообразование».

2.2.1. Лексико-семантическая подгруппа «Ценообразование»: *dynamic pricing* – стратегия изменения цен в реальном времени в зависимости от спроса, *occupancy-based pricing* – ценообразование, основанное на уровне заполняемости отеля, *length-of-stay discount* – скидка за длительное проживание, *loyalty program rate* – тариф для участников программы лояльности, *room rate parity* – политика ценового паритета номеров на разных платформах, *seasonal pricing* – ценообразование в зависимости от сезона, *package pricing* – формирование цены в составе пакета услуг (например, проживание и питание), *corporate rate* – корпоративный тариф для бизнес-гостей и др.

2.2.2. Лексико-семантическая подгруппа «Дополнительные условия»: *advance purchase rate* – сниженная цена при раннем бронировании, *guaranteed reservation* – гарантированное бронирование с предоплатой, *cancel-*

lation fee – плата за отмену бронирования, *non-refundable rate* – невозвратный тариф, *early check-in fee* – дополнительная плата за ранний заезд, *late check-out fee* – плата за поздний выезд, *flexible rate* – тариф, позволяющий изменение или отмену бронирования без штрафов.

2.3. Семантико-тематическая группа «Документация и стандарты гостиничного бизнеса»: *standard operating procedures (SOPs)* – стандартные операционные процедуры для выполнения задач, *guest privacy policy* – политика конфиденциальности гостей, *environmental sustainability plan* – план обеспечения экологической устойчивости, *crisis management protocol* – протокол действий в кризисных ситуациях, *quality assurance checklist* – контрольный список для проверки качества обслуживания, *waste management policy* – политика управления отходами и др.

3. Семантическое поле «Персонал и клиенты гостиничного бизнеса» охватывает термины, связанные с человеческим фактором, включая сотрудников гостиниц, классификацию гостей, а также аспекты взаимодействия с клиентами и обеспечения их безопасности.

3.1. Семантико-тематическая группа «Сотрудники гостиничного предприятия».

3.1.1. По занимаемым должностям: *hotel manager* – управляющий отелем, *front office supervisor* – руководитель службы приёма и размещения, *executive chef* – шеф-повар, управляющий кухонным персоналом, *chief engineer* – главный инженер отеля, *food and beverage manager* – менеджер ресторанов и баров, *revenue manager* – менеджер по управлению доходами, *IT manager* – менеджер по информационным технологиям, *event manager* – менеджер по организации мероприятий, *spa manager* – управляющий спа-комплексом и др.

3.1.2. По функциональным обязанностям: *bellhop* – сотрудник, помогающий гостям с багажом, *room attendant* – сотрудник, отвечающий за уборку и подготовку номеров, *concierge* – специалист по предоставлению гостевых услуг (например, бронирование, помощь с экскурсиями), *sommelier* – специалист по винам, *reservation agent* – сотрудник, принимающий и обрабатывающий бронирования, *spa therapist* – специалист по спа-процедурам, *maintenance technician* – техник по обслуживанию оборудования, *guest relations officer* – сотрудник, обеспечивающий комфорт гостей и решающий их запросы, *security officer* – сотрудник службы безопасности и др.

3.2. Семантико-тематическая группа «Гости отеля».

3.2.1. По целям пребывания: *business traveler* – деловой путешественник, *leisure guest* – гость, приехавший для отдыха, *transit guest* – гость, останавливающийся на короткий промежуток времени, *conference attendee* – участник конференции, *wellness tourist* – турист, ориентированный на оздоровительные программы, *family vacationer* – семейный турист и др.

3.2.2. По статусу: *VIP guest* – особо важный гость, *group booking guest* – гость, прибывший в составе груп-

пы, *frequent traveler* – постоянный клиент, *loyalty program member* – участник программы лояльности, *special needs guest* – гость с особыми потребностями, *corporate guest* – корпоративный клиент и др.

3.3. Семантико-тематическая группа «Технологическое взаимодействие с гостями».

3.3.1. По видам интерфейсов: *self-service kiosks* – киоски самообслуживания для регистрации и выезда, *guest-operated interfaces* – системы, позволяющие гостям самостоятельно выбирать услуги (например, через телевизор или приложение), *digital concierge systems* – цифровые системы консьерж-сервиса и др.

3.3.2. По типам данных: *guest profile* – профиль гостя, включающий предпочтения и данные, *guest history* – история предыдущих визитов гостя и др.

3.4. Семантико-тематическая группа «Охрана и безопасность гостей».

3.4.1. По видам систем: *surveillance system* – система видеонаблюдения, *emergency evacuation plan* – план эвакуации в чрезвычайной ситуации, *room access control* – контроль доступа в номера и др.

3.4.2. По аспектам безопасности: *guest safety policy* – политика обеспечения безопасности гостей, *incident report* – отчёт о происшествиях, *lost and found procedures* – процедуры по работе с утерянными и найденными вещами и др.

4. Семантическое поле «Операционные процессы в гостиничном бизнесе» охватывает термины, описывающие ключевые внутренние процессы работы гостиницы, включая бронирование, обслуживание номерного фонда, управление запасами и энергопотреблением, а также взаимодействие между отделами.

4.1. Семантико-тематическая группа «Процессы бронирования и размещения».

4.1.1. По типу бронирования: *online booking* – процесс резервирования номера через интернет, *guaranteed reservation* – бронирование с предоставлением гарантии оплаты, *group reservation* – бронирование группы номеров для мероприятий, *advanced purchase booking* – предварительное бронирование по сниженной цене и др.

4.1.2. По процессам размещения: *check-in procedure* – процедура регистрации гостя при заезде, *early check-in* – возможность заселиться раньше установленного времени, *express check-out* – ускоренный процесс выезда без посещения стойки регистрации, *walk-in guest accommodation* – размещение гостя без предварительного бронирования, *room assignment* – назначение номера гостю в соответствии с его требованиями и др.

4.2. Семантико-тематическая группа «Процессы обслуживания номерного фонда».

4.2.1. По видам обслуживания: *turndown service* – вечерняя подготовка номера ко сну, *room status update* – обновление статуса номера (например, чистый, занят), *lost and found processing* – обработка забытых вещей гостей, *amenity replenishment* – пополнение запасов кос-

метических и гигиенических средств, *on change status* – статус номера, требующего уборки после выезда гостя и др.

4.2.2. По мерам обеспечения чистоты и безопасности: *pest control* – меры по борьбе с вредителями, *periodic deep cleaning* – глубокая уборка номеров и общественных зон, *sanitation protocols* – санитарные протоколы для обеспечения гигиены, *allergen-free cleaning* – уборка, включающая использование аллергенов и др.

4.3. Семантико-тематическая группа «Процессы управления гостиничным предприятием».

4.3.1. По управлению запасами и ресурсами: *inventory management* – управление запасами расходных материалов и оборудования, *energy consumption optimization* – оптимизация энергопотребления отеля, *maintenance scheduling* – планирование технического обслуживания, *stock rotation* – ротация запасов для минимизации убытков и др.

4.3.2. По взаимодействию с клиентами: *guest feedback analysis* – анализ отзывов гостей для улучшения сервиса, *overbooking management* – управление ситуациями избыточного бронирования, *complaint resolution* – разрешение жалоб гостей и др.

4.3.3. По финансовым процессам: *revenue forecast reporting* – отчёты о прогнозировании доходов, *dynamic pricing* – стратегия изменения цен в реальном времени в зависимости от спроса, *occupancy-based pricing* – ценообразование на основе уровня заполняемости отеля, *cost control strategies* – стратегии контроля расходов и др.

4.4. Семантико-тематическая группа «Технологическая поддержка операционных процессов».

4.4.1. По видам систем: *property management system (PMS)* – система управления гостиницей для обработки бронирований, контроля доступности номеров и учёта гостей, *energy management system (EMS)* – система управления энергопотреблением для минимизации затрат и поддержания комфорта, *intranet system* – внутренняя система для обмена информацией между отделами и др.

4.4.2. По видам цифровых сервисов: *reservation reports* – отчёты о состоянии бронирований, *interactive guest interfaces* – цифровые интерфейсы для самостоятельного выбора услуг гостями, *guest history tracking* – отслеживание истории посещений гостей для персонализации услуг, *real-time analytics tools* – инструменты для анализа данных в реальном времени и др.

Количественный анализ представленной терминологии демонстрирует следующий процентный разброс: терминология инфраструктуры составляет 42%, термины в области управления – 28%, лексика, относящаяся к персоналу и клиентам, – 17%, а оперативные аспекты деятельности представлены 13%.

Наибольшая доля лексических единиц, связанных с инфраструктурой, объясняется, на наш взгляд, высокой степенью формализации и стандартизации мате-

риально-технической базы гостиничного предприятия, а также необходимостью чёткого терминологического оформления архитектурных, инженерных и технологических элементов. Значительный процент терминологии в сфере управления отражает многоаспектный характер управленческих процессов (стратегическое планирование, маркетинг, финансовый контроль), требующих точной фиксации понятий, заимствованных из международного опыта.

Сравнительно меньшая доля терминов, связанных с персоналом и клиентами, может быть обусловлена тем, что значительная часть данной лексики пересекается с более широким полем бизнес-коммуникации и сервисных стандартов, а также менее подвержена строгой кодификации. Наименьший процент терминологии, связанный с операционными процессами, отражает рутинный и унифицированный характер данных процедур, где инновационность и необходимость в разработке обширного терминотворчества снижаются.

Результаты исследования подтверждают необходимость системного подхода к изучению профессиональной лексики. Анализ выявил четкую структуру терминологической системы, отражающую основные когнитивные домены гостиничного бизнеса.

Обнаруженная неоднородность распределения терминов указывает на существование различий в уровне концептуализации ключевых аспектов деятельности. Лексика, связанная с инфраструктурой, достигает высокой степени кодификации, что свидетельствует о необходимости стандартизации материально-технической базы гостиничных услуг. В то же время, терминология, связанная с персоналом и клиентами, остаётся менее формализованной, отражая её зависимость от гибких стандартов обслуживания и межличностного взаимодействия. Операционные процессы, будучи наиболее унифицированными, демонстрируют ограниченную терминологическую вариативность, что указывает на их рутинный характер.

ЛИТЕРАТУРА

1. Базарова Л.В. Подходы к классификации терминов / Л.В. Базарова, Э.Н. Гилязева, Д.Д. Хайруллина, Э.М. Вильданова // Reports Scientific Society. 2023. № 3(35). С. 13–16.
2. Гринев-Гриневиц С.В. Терминоведение / С.В. Гринев-Гриневиц. М.: Академия, 2008. 304 с.
3. Лейчик В.М. Терминоведение: предмет, методы, структура / В.М. Лейчик. М.: ЛИБРОКОМ, 2009. 256 с.
4. Лотте Д.С. Основы построения научно-технической терминологии: Вопросы теории и методики / Д.С. Лотте. М.: Изд-во АН СССР, 1961. 158 с.
5. Реформатский А.А. Введение в языковедение / А.А. Реформатский. М.: Аспект Пресс, 1996. 536 с.
6. Collins COBUILD Key Words for Hospitality // HarperCollins Publishers Limited, 2013. 173 p.
7. Hospitality Financial and Technology Professionals (HFTP). Uniform System of Accounts for the Lodging Industry (USALI) – 12th Revised Edition. [Электронный ресурс]. URL: <https://usali.hftp.org> (дата обращения 3.11.2024).
8. Medlik S. Dictionary of Travel, Tourism and Hospitality (3rd ed.). // London: Routledge, 2002. 288 p.
9. Merriam-Webster: America's Most Trusted Dictionary [Электронный ресурс]. URL: <https://www.merriam-webster.com/> (дата обращения 10.09.2024).
10. Pizam A., & Holcomb J. (Eds.). International Dictionary of Hospitality Management (1st ed.). London: Routledge, 2010. – p. 728.

© Гилязева Эмма Николаевна (ENgilyazeva@kpfu.ru), Буренкова Ольга Михайловна (chelnyola@mail.ru),
Архипова Ирина Владимировна (arkhipova_60@mail.ru).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»