

UDK
338.482:159.946.3
81`23-051

ZNAČAJ INTERKULTURNE JEZIČKE KOMPETENCIJE U OBLASTI TURIZMA I HOTELIJERSTVA

dr Andrea Žerajić

Akademija strukovnih studija Beograd, odsek Visoka hotelijerska škola,
Beograd, Srbija
andrea.zerajic@vhs.edu.rs

Abstract

In tourism and hotel management, communication and transparency are crucial to gain customer trust and expand business. Considering the highly developed international industry, experts in their fields must have not only narrow professional knowledge, but also intercultural language competences. Hotel and restaurant owners, travel agents, tour operators and tourist guides, all require content in multiple languages to service their client's needs. Working in international teams and also communicating across cultural differences must not cause problems in the profession of hotel industry and today it is a requirement for successful future careers and good opportunities in the labor market. By eliminating language barriers and cultural misunderstandings, the companies can also reach their target customers with effective marketing in their native language. Therefore, this paper aims to show the growing importance of intercultural management including knowledge and usage of foreign languages in the fields of tourism and modern hotel business.

Key words: intercultural linguistic skills, cultural differences, language barriers, tourism, hotel management

UVOD

U neoliberalnom svetskom ekonomskom poretku jezici su postali roba. Od roditelja koji odgajaju svoju decu na više jezika, do prosvetnog kadra i donosioca političkih odluka koji vode polemiku za i protiv ranog učenja jezika i zastupljenosti što većeg broja jezika koji se uče u školama - znanja jezika, a posebno engleskog, u širokoj javnosti se smatra korisnim i pretpostavlja se da nakon završetka školovanja omogućavaju bolji pristup tržištu rada.

Kao što se i može očekivati, višejezičnost takođe igra važnu ulogu u turističkoj industriji (Heller, Javorski & Thurlov, 2014). Prema Heller, Pujolar & Duchene (2014), za komunikaciju sa turistima iz drugih zemalja potrebno je odgovarajuće poznavanje jezika, koje se takođe ispituje kao kriterijum za zapošljavanje. Sociolingvističke studije u oblasti turizma nadilaze višejezične prakse koje se odnose na jezičke procese modifikacije i autentifikacije, kao i jezičke ideologije. Kao što kaže Corai & Duchene (2017), periferne regije prodaju ne samo svoje krajolike i sportske sadržaje, već i svoju jezičku i kulturnu baštinu (str.64).

Vandrucka (Wandruszka) navodi u svojoj knjizi iz 1979. *Die Mehrsprachigkeit des Menschen* da je višejezičnost utemeljena u svakom čoveku,

jer se on već u svom sopstvenom jeziku kreće po različitim jezičkim varijetetima poput dijalekta, standardizovanog jezika, razgovornog jezika, stručnog jezika itd. Koji su međusobno povezani. On ovu pojavu naziva „unutrašnja višejezičnost“ i ona implicira dalju „spoljašnju višejezičnost“ koja je zapravo sposobnost čoveka da tokom svog razvoja ovlada većim brojem stranih jezika, pri čemu reč „strani“ ne označava samo jezike drugih kultura, već se može odnositi i na varijante jednog jezika (dijalekte, sociolekte, stručni jezik pojedinih naučnih disciplina).

Jedan od glavnih opšteobrazovnih ciljeva nastave stranih jezika danas, i ujedno izraz evropske jezičke politike koja proističe iz evropske realnosti, razmene ljudi i ideja, jeste interkulturno učenje i kompetencija su danas Poznavanja više stranih jezika i veština razumevanja prema novom konceptu glotodidaktike posmatra se neodvojivo od veštine razumevanja stranog i interkulture komunikacije.

Interkulturno obrazovanje i učenje ne odvija se samo u učionici već i u svakodnevnom životu i ima za cilj sticanje kompetencija za učešće u komunikaciji u ličnom okruženju i širem evropskom društvu. U kontekstu savremene nastave stranih jezika cilj bi trebalo da bude približavanje učenicima značaja uočavanja međukulturnih odnosa kao i osposobljavanje za interakciju sa drugim kulturama, i to kroz razvoj kulturne svesnosti, tj. reflektovanje sopstvene i strane kulture.

ULOGA JEZIČKIH FAKTORA U USLUŽNIM OBLASTIMA

Turizam, kao i oblast hotelijerstva, predstavljaju heterogene oblasti koje karakterišu ogromna raznolikost institucija i društvenih aktera, prostora i diskursa. Svi ovi segmenti jesu međusobno povezani, ali te veze nisu uvek i jednoznačne. Nezaobilazni segment obrazovanja u oblasti turizma je nastava stranih jezika koja bi, pored komunikativne, trebalo da ima za cilj i sticanje interkulturenih kompetencija. Brojne studije i istraživanja pokazuju da postoji potreba za poznavanjem stranog jezika za svakog ko se bavi turizmom (Žerajić, 2018: 161). Na globalnom nivou, turizam u Srbiji deo je međunarodnog turističkog diskursa u okviru kojeg se destinacije takmiče na međunarodnom nivou ističući lokalne specifičnosti na sve homogeniji način: na nacionalnom nivou, brojne državne i privatne institucije rade na promociji turizma i kao „brenda“ (marketinške brošure, veb stranice itd.) i kao pružalaca usluga; na lokalnom nivou interakcije s turistima odvijaju se u informativnim centrima, hotelima ili turističkim atrakcijama, što ukazuje i na vertikalnu umreženost; mnogi radnici na lokalnom nivou takođe pohađaju razne nacionalne kurseve).

Od posebnog sociolingvističkog interesa u globalizovanom svetu rada su jezički pozivni centar, turistička i reklamna industrija i povezani procesi komodifikacije jezika i jezičkih veština, marketing nacionalnih i regionalnih jezika i višejezičnosti i upravljanje rodno specifičnom jezičkom praksom (Cameron 2000a/b, Piller & Takahashi 2006, Heller & Bell, 2012). Lingvistički faktori i višejezični resursi takođe se koriste u pružanju usluga u drugim uslužnim

sektorima. Prema Mutu (2015), lingvistički faktori i višejezični resursi su istaknuti u marketingu kao dodatna vrednost, kao što je slučaj, između ostalog, i u međunarodnom zdravstvenom turizmu.

Hotelijerske i turističke škole su privilegovani prostori za istraživanje jezičkih praksi i ideologija u turističkom sektoru, jer se komunikacijske diskursi i eksplicitno praktikovanje tih diskursa umnogome preklapaju. Ipak, fokus na turističke škole i škole iz oblasti hotelijerstva definitivno su neki drugi razlozi:

- internacionalizacija hotelskih i turističkih škola jedan je od najvažnijih faktora za širenje engleskog jezika u turističkoj industriji;
- države koje ne govore engleski jezik, iako imaju jaku tradiciju obrazovanja u turizmu, poput Švajcarske, od velikog su značaja za utvrđivanje jezičkih nedostataka na tržištu obrazovanja. Stoga se neke privatne obrazovne institucije okreću engleskom jeziku;
- Pružaoci usluga kao što su turistički informativni centri, transportne kompanije ili turoperatori su drugi privilegovani prostori u kojima turizam nalazi praktičnu primenu. Ove kompanije strukturiraju turističku ponudu proizvodeći usluge kao što su prevoz, smeštaj, paket aranžmani itd. Prema tome, većina interakcija se dešava između turista i „lokalaca“, tj. u stvarnosti interakcija između turista i zaposlenih ovih pružalaca usluga;
- destinacije za odmor (mesta i turističke atrakcije) su važne jer u njima postoje konkretne interakcije gde se preklapaju lokalne i globalne semiotičke i jezičke prakse.

Nastava stranih jezika se, međutim, umnogome promenila poslednjih decenija - audiovizuelnu je zamenila kognitivna faza, a kognitivnu danas dominantna komunikativna faza. Iako se ovi procesi promena pre svega odnose na nauke kao što su lingvistika i psihologija, oni svakako imaju veze i sa učenjem stranih jezika. U Evropi je primetna velika diskrepanca kada je u pitanju učenje stranih jezika. I pored stalno rastućeg interesovanja i potrebe za stranim jezicima, ne samo u Nemačkoj, već i u ostalim državama Evropske unije, primetna je opšta tendencija za smanjenjem stranih jezika u praktičnoj institucionalizovanoj upotrebi, i to pre svega što se tiče fonda časova, a li i broja stranih jezika uopšte. Znanja stranih jezika koja su u padu u vezi su sa stanjem didaktičke prakse na stranom jeziku u školama. Komunikativni pristup, koji u Evropi važi za dominantan, iznedrio je vraćanje na pojedine tradicionalne i konvencionalne forme učenja jezika. Većina nastavnika vraća se gramatici i učenju pravila i iako komunikacija sama po sebi predstavlja interakciju nastavnika sa učenicima, ne obrađuju se u dovoljnoj meri autentični sadržaji. Jedan od aktuelnih koncepata koji se preporučuje radi bržeg i boljeg učenja stranih jezika jeste rano učenje jezika, što je primetno već od najranijih razreda osnovne škole kada se uvodi prvi strani jezik. Međutim, i pored toga što učenici na različitim nivoima obrazovanja koriste savremene udžbenike prilagođene modernim trendovima, iako postoji adekvatan kurikulum ka kome se nastavnici orijentišu, a većina obrazovnih institucija nudi fond od makar dva časa nedeljno stranog jezika, ukoliko bi se analizirao sam koncept nastave moglo bi

se, nažalost, ustanoviti da je on u praksi veoma često nalik tradicionalnom sa frontalnim tipom predavanja i izraženim radom na gramatici i vokabularu.

Sa druge strane, vodeći stručnjaci koji se bave interkulturalnom kompetencijom uglavnom se pozivaju na ideje Majkla Bajrama (1997) i naglašavaju značaj razvoja interkulturalne kompetencije kao jedan od ciljeva nastave stranih jezika. Osim toga, nastava stranih jezika treba da promovise osnovne komponente interkulturalne kompetencije, jer one omogućavaju pojedincu da prepozna, prihvatiti razume razlike u interkulturalnoj interakciji (Filipović, 2008).

Komunikativni koncept koji obavezno uključuje interkulturalne sadržaje u nastavi u velikoj meri doprinosi razvoju i unapređivanju višejezičnosti u Evropi. Onaj ko strani jezik usvaja ovim konceptom, ima zagarantovan jednostavniji put ka ostalim jezicima. Tehnike učenja i rada učenicima u procesu učenja stalno stoje na raspolaganju u punoj raznolikosti, tako da učenici vremenom postaju kreativni da su u stanju da sami osmisle sopstveni nastavni proces tako da postignu optimalne rezultate i da ih ujedno samo ocenjuju. Ovaj koncept stavlja u samo središte svih aktivnosti jezik i orijentisan je na interakciju i komunikaciju jer strani jezik čini jedini jezikom koji se upotrebljava u učionici i čak teške zadatke kao što je ocenjivanje sopstvenog procesa učenja tumači tim odabranim jezikom.

MULTILINGVIZAM U KONTEKSTU IZBORA STRANIH JEZIKA U STRUKOVNOM OBRAZOVANJU

Multilingvizam je u literaturi opisan i kao poseban i kao društveni fenomen. Kao poseban fenomen odnosi se na to kako neko usvaja dva ili više jezika tokom detinjstva ili kasnije, kako su ti jezici predstavljeni u svesti i kako postaju suštinski za govor i pisanje, kao i za razumevanje.

U naučnom pogledu, neke vrste lingvističkih pristupa dale su većeg doprinosa u izučavanju društvenog multilingvizma. Generativna gramatika kao dominantan teorijski model u lingvistici nije imao značajnih dostignuća u ovoj oblasti zbog fokusa na strukturu jezika, a ne na njegovu komunikativnu funkciju ili kontekst. Sa druge strane u nekim drugim funkcionalnim pristupima jeziku (Fishman, 1972; Halliday, 1973; Hymes, 1974), znatno veća pažnja se obraća upotrebi jezika. Uz pomoću njih, može se dobiti uvid u interakciju jezika i društva, doprinos društvenog konteksta lingvističkom značenju i upotrebi jezika kao značajnog društvenoj instituciji.

Razvoj politika u svetu, napredna ekonomska globalizacija, ali i ubrzani razvoj informacionih i komunikacionih medija kao što su i-mejl i internet počev od 80-ih godina 20. veka, doprineli su da engleski jezik zauzme vodeće mesto u svetu kao internacionalni jezik komunikacije. Nemački je, doduše, u nekim zemljama zauzeo poziciju prvog stranog jezika i to pre svega u zemljama u neposrednom susedstvu, ali u zemljama u kojim se u posebnoj školskoj formi etablirao kao prvi strani jezik. Tako je nemački, u većini slučajeva, prvi strani jezik koji se uči nakon engleskog, tzv. tercijarni jezik. Karakteristično za nastavu

tercijarnih stranih jezika su pre svega dva aspekta za koja se treba vezati kako bi nastava jezika i proces učenje bili što efikasniji:

1. Učenici sa nastave maternjeg jezika (L1) i sa nastave prvog stranog jezika (L2) donose u nastavu nemačkog jezička znanja i svest; u većini slučajeva to su osnovna znanja engleskog. Tu postojeću svest treba zapravo dalje proširiti (nem. Sprachaufmerksamkeit, eng. language awareness)
2. S obzirom da su učenici već stekli iskustva sa učenjem stranog jezika, upravo ta znanja u nastavi tercijarnog jezika koriste i proširuju.

Kada je nastava stranih jezika u pitanju, očigledno je da srodni jezici međusobno olakšavaju učenje drugih jezika iz iste ili srodne grupe jezika. Tako, učenje prvog stranog jezika (L2) u školama se ne završava tako što se uvodi novi jezik. Naprotiv, na različitim uzrastima i razredima uvode se ostali strani jezici (L3, L4) koji se zajedno sa prvim usvajaju paralelno, s tim što svaki jeik ponaosob na raspolaganju ima različit fond časova shodno propisanom kurikulumu (Neuner, 2003: 16). Znanje engleskog jezika ne samo da je pokazalo lakše početno usvajanje nemačkog, već i kasnije olakšano dalje usavršavanje engleskog zahvaljujući nemačkom, tako da se kao krajnji rezultat učenja ova dva jezika ispostavilo bolje ovladavanje jezičkim kompetencijama na oba jezika.

U skoro svim zemljama u ponudi je veći broj stranih jezika, koje učenici u određenim razredima počinju da uče, te u nekom momentu paralelno uče dva ili više jezika. Takvo učenje stranih jezika koje nastavnik podstiče u jednom odeljenju i koji se odvija po utvrđenom planu, predstavlja podstaknuto usvajanje jezika. Sa druge strane, u mnogim zemljama sveta, ljudi odrastaju paralelno sa dva ili više jezika koje od samog početka uče kako u školi tako i van škole. U tom slučaju, reč je o nepodstaknutom usvajanju drugog jezika.

Odlike nastave stranih jezika u oblasti školstva, pa i strukovnog obrazovanja, su da se nastava:

- odvija prema definisanim ciljnim odrednicama, tj. prema propisanom kurikulumu;
- sprovodi uz pomoć strukturirane i tačno određene progresije nastavnih materijala na kursevima (udžbenika/nastavnih medija);
- oblikuje prema unapred definisanim nastavnim metodama;
- odvija pod mentorstvom kompetentnih nastavnika.

Jedna od oblasti bavljenja Saveta Evrope (u daljem tekstu SE), jeste obrazovanje i jezičke politike. Naime, počev od onivanja 1948. uloga SE u jezičkoj politici bila je ograničena i ticala se učenja samo živih jezika kod pojedinaca kako bi se promovisala individualna poliglosija. Tek u periodu 1970-1998. akcenat se stavlja na razvoj komunikativnih kompetencija na više od jednog jezika, na povećanju broja stranih jezika koji se uče u školama zemalja-članica, na podsticanju fleksibilnosti u izradi jezičkih kurikuluma, na uvođenju novih tehnologija u jezičku edukaciju kao i prema omogućavanju doživotnog učenja jezika.

U čitavoj Evropi vlada mnoštvo jezika, a samo u Savetu Evrope postoji više od 80 jezika u preko 40 zemalja i to sa potpuno različitom kulturološkom

pozadinom, različitim brojčanim stanjem maternjih govornika, različitom geografskom rasprostranjenosti (svetkom/regionalnom) i različitog političkog značaja. Stoga Savet Evrope od 60. tih godina 20. veka šalje preporuke svojim članicama za razvoj učenja stranih jezika, i to pre svega da je samo boljim znanjem modernih evropskih stranih jezika moguće olakati komunikaciju i interakciju između Evropljana i da se time podstiču kako mobilnost i uzajamno razumevanje i saradnja, tako se i otklanjaju predrasude i diskriminacija drugih narod i priadnika tih naroda. Odim toga, mnoštvo jezika i kultura u Evropi je svojevrsno blago koje treba čuvati i razvijati i to zahteva posebne napore obrazovnih i vaspitnih institucija kako bi se današnja prepreka u razumevanje preobrtila u uzajamno obogaćivanje i razumevanje među narodima i jezicima. U skladu sa ovim glase i preporuke Evropske Unije – da svaki građanin Evrope treba da pored svog maternjeg zna i dva druga evropska jezika.

Težnja ka različitosti i višejezičnosti zahteva političku volju i akciju da bi se neutralizovali ekonomski faktori i migracije stanovništva, ili će u suprotnom doći do redukovanja i homogenizacije sa višejezičnošću individua koja će postojati samo među elitnim socijalnim krugovima (Beacco&Byram, 2007), što implicira da se svi savremeni evropski obrazovni i jezički programi zasnivaju na jasnom konsenzusu da jezici ne treba da se posmatraju kao roba na slobodnom tržištu u okviru ponude i potražnje, već da se oni moraju naći unutar zajedničke i ciljne jezičke politike.

U vezi sa višejezičnom politikom koja se u velikoj meri preslikava na sve segmente obrazovanja, pa i na praktičnu primenu jezika u strukovnom obrazovanju, pogotovo kada je u pitanju raznovrsnost ponude stranih jezika, mogu se izvesti sledeći zaključci:

a) potrebno je javnosti naznačiti da se bogatstvo evropskih jezika može sačuvati i dalje razvijati ako vlade evropskih zemalja i sva tela odgovorna za edukaciju formulišu i primene planske jezičke politike namenjene široj individualnoj višejezičnosti;

b) s obzirom da se višejezičnost u Evropi podrazumeva, potrebno je da se učini javnost osetljivom na činjenicu da višejezičnost predstavlja jednu od dimenzija evropskih integracija, pri čemu Evropljani mogu učestvovati u informisanju društva u Evropi u celini ako nauče i usvoje druge jezike sami ili ako drugi nauče njihov jezik.

Dodatni zaokret u jezičkoj politici SE vidljiv je u okviru Lisabonske strategije iz 2001. godine kojom je predviđeno da EU do 2010. postane vodeća u ekonomskom pogledu. U dokumentima, kao što su takozvana Berlinska deklaracija iz 2001. ili preporuke SE iz Barselone 2002. godine usvojen je koncept učenja maternjeg jezika uz najmanje druga dva u okviru zajedničkog edukacionog sistema EU. Uloga nastavnika u ovim dokumentima je posebno podvučena sa ciljem uspešne realizacije ovog koncepta. Zato su posebno razvijeni i aktivnosti i odgovarajući instrumenti, poput Evropskog profila za nastavnike jezika (Kelly, Grenfell & al., 2004).

KOMUNIKATIVNA JEZIČKA KOMPETENCIJA KAO CILJ SAVREMENE NASTAVE STRANIH JEZIKA

Jezičke politike se između ostalog bave i izborom stranih jezika, pre svega kad je reč o državnom školskom sistemu. Poznato je da je u Evropi u ponudi veliki broj stranih jezika zbog postojanja velikog broja jezika, međutim u praksi većinom je reč o nekoliko najrasprostranjenijih jezika, kao što su engleski, francuski, španski ili brojno najznačajniji jezici, poput nemalkog ili ruskog, ili pak, u većem broju slučajeva biraju se pogranični jezici, tj. jezici susednih država. Postoji zaista dosta razloga što engleski u većini slučajeva ima dominantnu ulogu u školskom sistemu. Ne samo da je u nizu zemalja maternji jezik (Velikoj Britaniji, Malti, Irskoj), zatim jezik vodećih zemalja svetske politike, kao što su Sjedinjene američke Države, već je poslednjih decenija diobio u vodeću ulogu kao opšte funkcionalno sredstvo sporazumevanja (Lingua franca). Engleskom se ne može ni u kom slučaju osporiti ni njegova atraktivnost u smislu međunarodne komunikacije i pre svega mesta koje zauzima u životu mladih, tako da se može svrstati među vodeći „jezik svetskog saobraćaja“. Smatra se da ukoliko bi svi Evropljani ovladali engleskim jezikom, ne bi postojao apsolutno nikakav problem u komunikaciji.

Savet Evrope i Evropska Unija međutim ističu da bi koncentrisanost na samo jedan jezik i praktično-korisne aspekte upotrebe jezika ne samo dovela do siromašenja jezičkog i redukovanja kulturološke raznolikosti u Evropi, kao i ograničavanja oblasti komunikacije na banalne svakodnevne teme, već bi zanemrla i odlučujući cilj evropske integracije, a to je uklanjanje predrasuda i razvoj uzajamnog interesovanja i razumevanja za posebnost svake individue, što je zapravo osnova zajedničkog života najrazličitijih naroda u Evropi. Tek tada se razvija koncept razumevanja drugih, a razumevanje postaje moguće tek kada se učenje stranih jezika ne izopšti iz njihovog sociokulturalnog konteksta (što je slučaj sa engleskim kao Lingua franca).

Iz tog razloga svi Evropljani treba da znaju ne jedan, nego više stranih jezika, a najmanje dva strana jezika treba staviti u standardnu ponudu za sve učenike, na svim nivoima obrazovanja. Kako bi se ispoštovali jezičko-politički ciljevi Evrope, to ne treba da budu samo najrasprostranjeniji i brojčano najzastupljeniji jezici, već i jezici suseda, jezici koji su u jednoj zemlji zastupljeni kao drugi jezici L2, jezici manjina ili jezici migranata, jezicima manjih jezičkih zajednica, kao i neevropski jezici.

ZAKLJUČAK

Redukovanje ponude stranih jezika u školskom sistemu ili smanjenje fonda časova na različitim nivoima obrazovanja svakako ne odgovara konceptu moderne didaktike višejezičnosti i evropskog koncepta izučavanja što većeg broja stranih jezika i iznalaženja načina za njihovo što efikasnije i atraktivnije

podučavanje i učenje, što je, preslikano na komunikativne veštine u pomenutim oblastima hotelijerstva i turizma, od ogromnog značaja.

Neka od rešenja i predloga za integrisanje engleskog u koncept višejezičnosti i opravdavanje njegove de facto dominacije su: 1) ponuda nastave engleskog jezika nakon ostalih stranih jezika – ovim se još jednom ističe nesumnjiva atraktivnost engleskog u odnosu na sve ostale jezika, motivisanost učenika za učenje ovog jezika i lakoća prilikom usvajanja, makar na elementarnom nivou, 2) mogućnost razvoja koncepta višejezičnosti kroz primenu i razvijanje znanja engleskog kao SJ2 kao osnove za usvanje ostalih stranih jezika. Naime, s obzirom na fond časova koji je propisan za učenje engleskog i na činjenicu da je u ponudi tokom celokupnog školovanja, očekuje se visok stepen razvoja svih jezičkih kompetencija što može poslužiti kao model za učenje drugih jezika. Takođe, nastava engleskog kao SJ2 može se ograničiti i samo na elementarne veštine neophodne za vođenje razgovora slušanje/govori sporazumevanje, pri čemu bi to zapravo bio jezik internacionalne svakodnevne komunikacije sa ograničenim fondom časova. Na taj način bi ostali jezici mogli biti ponuđeni u većem obimu, u svom sociokulturnom kontekstu; 3) usavršavanje u receptivnim veštinama čitanja i slušanja, u što više jezika.

Cilj nastave stranih jezika bi, u tom slučaju, bio upotreba ciljnog jezika u različitim komunikativnim situacijama i razumevanje drugih, dok razvijanje interkulturene kompetencije ima za posledicu stvaranje interkulturenih govornika koji pored komunikativnih veština poseduju i stavove, znanja i veštine koji bi im omogućili da pri interkulturenim susretima uspostave interkulturene odnose.

Upravo na ovaj način se govornik može definisati kao neko ko istovremeno želi da razume ciljanu kulturu i ko omogućava sagovorniku razumevanje njegove sopstvene kulture, što je ključni faktor u delatnostima poput turizma i hotelijerstva u kojima je izražena fluktuacija najrazličitijih naroda i kultura.

REFERENCE

- Beacco J.-C., Byram M. 2007. From linguistic diversity to plurilingual education: Guide for the development of language education policies in Europe. Strasbourg.
- Byram, M. (1997). *Teaching and Assessing Intercultural Communicative Competence*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Cameron, D. (2000a). Styling the worker: gender and the commodification of language in the globalized service economy. *Journal of Sociolinguistics*, 4(3), 323–347.
- Cameron, D. (2000b). *Good to talk. Living and working in a communication culture*. London: Sage
- Coray, R./Duchêne, A. (2017). *Mehrsprachigkeit und Arbeitswelt (Literaturübersicht)*. Freiburg.
- European Language Council. (2001). *Language Studies in Higher Education: A Key Contribution to European Integration. Draft Declaration of the Members of the Scientific Committee of the Berlin European Year of Languages Conference*, Berlin: ELC. Available from: fu-berlin.de/elc/docs/BDeclEN.pdf (accessed 15.9.2020).

- Filipović, J. (2008). Interkulturalna komunikativna kompetencija u nastavi i učenju stranih jezika. U: Vučo, J. (ur). *Multidisciplinarnost u nastavi stranih jezika* (str. 87-98). Beograd: Filološki fakultet Univerziteta u Beogradu.
- Fishman, J.A. (1972). *The sociology of language: An interdisciplinary social science approach to language in society*. Rowley, Mass.: Newbury House.
- Grenfell, M. & Kelly, M. (2004). *The European Profile for Language Teacher Education*.
- Halliday, M. A. K. (1973). *Explorations in the functions of language*. London: Edward Arnold.
- Heller, M. & Bell, L. (2012). Frontiers and Frenchness: pride and profit in the production of Canada. In: Duchêne, A. & Heller, M. (Eds), *Language in late capitalism. Pride and profit*, New York: Routledge, 161–182.
- Heller, M., Jaworski, A. & Thurlow, C. (2014). Introduction: Sociolinguistics and tourism – mobilities, markets, multilingualism. *Journal of Sociolinguistics*. 18. 10.1111/josl.12091.
- Hymes, D. (1974). *Foundations in sociolinguistics: An ethnographic approach*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Kelly, Michael & Grenfell, Michael & Allan, Rebecca & Kriza, Christine & McEvoy, William. (2004). *European Profile for Language Teacher Education – A Frame of Reference*.
- Neuner, G. (2003). Mehrsprachigkeitskonzept und Tertiärsprachendidaktik, in: Hufeisen, B. & Neuner, G. *Mehrsprachigkeitskonzept – Tertiärsprachenlernen – Deutsch nach Englisch*. Europarat.
- Piller, I. & Takahashi, K. (2006). A passion for English: desire and the language market. In: Pavlenko, A. (Ed.). *Bilingual minds: emotional experience, expression and representation*, Clevedon/UK: Multilingual Matters, 59–83.
- Wandruszka, M. (1979). *Die Mehrsprachigkeit des Menschen*. Berlin: Piper Verlag.
- Žerajić, A. (2018). *German as LSP in Cultural Tourism*, Beograd: Univerzitet Singidunum, pp. 159-165. doi:10.15308/Sitcon-2018, p. 159-165.