

УДК 37.02

Т.Р. Бардинская, А.Т. Колденкова

**КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ  
КАК ОСНОВНОЙ КОМПОНЕНТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ  
СТУДЕНТОВ СПЕЦИАЛЬНОСТИ «ТУРИЗМ»**

Нижегородский государственный архитектурно-строительный университет

В статье показано, что на современном этапе развития российского общества основной целью профессиональной подготовки специалистов является формирование их профессиональной компетентности.

Программа обучения иностранному языку включает в себя как общезыковую подготовку студентов, как и формирует их готовность к профессиональной межличностной коммуникации в сфере сервиса и туризма, что и является формированием коммуникативной и профессиональной компетентности студентов специальности «Туризм».

*Ключевые слова:* высшая школа, концепция модернизации, профессиональная компетентность, компетентностный подход, общезыковая подготовка, профессиональная межличностная коммуникация, социально-культурный сервис и туризм.

Новые социально-экономические условия значительно изменили деятельность разных специалистов, потребовали расширения культурных и деловых связей с другими странами, что способствовало развитию туризма.

Усложнение требований к подготовке специалистов в образовательном пространстве вуза вызвано вхождением России в международное образовательное пространство. Это потребовало модернизации высшего профессионального образования с целью обеспечения соответствия качества подготовки специалистов уровню требований, предъявляемых к ним современным обществом.

Согласно концепции модернизации российского образования, основной целью профессионального образования в высшей школе является подготовка квалифицированного специалиста соответствующего уровня, конкурентоспособного, компетентного, способного к эффективной работе на уровне мировых стандартов.

В связи с бурным развитием индустрии туризма возникает потребность в совершенствовании профессиональной подготовки специалистов данного профиля, потребность в качественном управлении образовательным процессом. Данные специалисты в процессе работы испытывают затруднения, связанные с межличностным общением, взаимоотношениями с потребителями социально-культурных услуг. Это вызывает необходимость в совершенствовании системы подготовки специалистов по сервису и туризму.

Для таких специалистов профессионально значимым становится общение на иностранном языке. Оно выступает основным инструментом в их профессиональной коммуникации. Необходимость в совершенствовании профессиональной подготовки специалистов по сервису и туризму ставит проблему содержания и средств формирования профессиональной коммуникативной компетенции как важнейшего фактора межличностного общения на иностранном языке.

Для решения этой проблемы очень важно проанализировать профессиональную деятельность специалистов по сервису и туризму; определить роль и место иностранного языка в процессе подготовки специалистов.

Профессиональная подготовка специалистов по сервису и туризму становится эффективной, когда иностранный язык как профильная дисциплина выступает средством изучения, усвоения основных понятий индустрии туризма. Профессиональные тексты и методы обучения на занятиях по иностранному языку позволяют моделировать профессиональную деятельность специалистов по сервису и туризму, а именно, ситуации, связанные с обслуживанием туристов.

Наиболее трудным в процессе обучения иностранному языку является овладение нормами и правилами профессиональной коммуникации. В этой связи необходимо совместное изучение культуры и языка двух стран. Отбор содержания обучения, лексико-грамматических явлений, которые характерны для профессиональной деятельности специалистов по сервису и туризму, способствует практическому овладению моделями общения, особенностями национального характера носителей языка.

Программа подготовки специалистов в области сервиса и туризма существует в нашем университете уже восемь лет, и за это время был накоплен опыт обучения студентов иностранному языку.

Целями первого этапа обучения являются: совершенствование умения монологического высказывания и диалогической речи, особый акцент делается на фонетику и интонацию, грамматическую чистоту речи. Также очень важен психологический аспект, т.к. студенты с первого курса должны быть нацелены на общение с клиентами, без этого немыслима работа в сфере гостеприимства. И наша задача научить их этому, помочь осознать, что они – лицо страны и нашего города.

Затем начинается обучение деловому английскому языку. Данный этап включает в себя следующую тематику делового общения:

- цели деятельности компании;
- структура учреждения;
- трудоустройство;
- прием посетителей;
- ведение деловых переговоров;
- деловое общение по телефону и т.д.

Раздел курса, посвященный бизнес-корреспонденции, включает в себя работу с наиболее часто встречаемыми видами документации:

- письмо-запрос;
- письмо-предложение;
- рекламы;
- документы, связанные со страхованием грузоперевозок, форм платежа и т.д.

Но данная тематика характерна и для других направлений, а специфика нашего курса заключается в обучении не только стандартному деловому английскому языку, но и формированию навыков и умений в области продаж, решения конфликтов и бронирования. В этом очень помогают аутентичные учебники по международному туризму.

Кроме того, не стоит забывать и о другой стороне этой профессии, а именно, работе гида, которая является как одной из самых важных в индустрии гостеприимства, так и самой сложной. Данному виду деятельности студенты обучаются на IV–VI курсах в рамках предмета «Экскурсионно-выставочная работа на английском языке». Обучение в рамках указанной дисциплины включает в себя работу с текстами и лексикой краеведческого характера, компьютерными презентациями, практическое применение изученного материала - выход на объекты с экскурсиями, и логическим завершением является курсовой проект на английском языке с мультимедийной презентацией. Темы курсовых проектов разнообразны, но все они предполагают не только описание объектов, но и небольшое маркетинговое исследование, а также разработку тура по данной работе. Необходимость обучения студентов деловому языку и деловой документации продиктована не только требованиями программы, но и самой жизнью. В независимости от того, специалистами в какой области они станут в будущем, знания и навыки деловой коммуникации и корреспонденции – это «тот багаж, который они возьмут с собой в долгое путешествие».

Реалии современного рынка таковы, что знание иностранного делового языка в дополнение к качественному профессиональному образованию – это залог гарантированного

трудоустройства. И если еще несколько лет тому назад такие требования предъявлялись к соискателям на вакантную должность в иностранной компании, то активное расширение экономических связей в последнее время привело к тому, что и большинство российских компаний (и не только крупных) предпочтение отдают тем кандидатам, кто в своем резюме указывает, что они владеют иностранным языком, а в лучшем случае предоставляют международный сертификат, подтверждающий этот уровень.

С целью вхождения в единое образовательное пространство разрабатываются проекты моделей специалистов в условиях многоуровневого высшего профессионального образования – бакалавр по специальности, магистр по специальности. Создаются соответствующие образовательные стандарты третьего поколения. Взамен прежней модели, которая основывалась на знаниях, умениях, навыках, принята новая компетентностная модель специалиста. Авторы этой модели считают, что изменение должно привести к большей мобильности выпускников вуза.

Понятия «компетентность» и «компетенция» становятся актуальными не только для менеджмента как теории организации, из которого они и пришли в современную жизнь, но и для педагогического процесса. По мнению Т.И. Рудневой [1] компетентность как совокупность компетенций представляет собой меру включенности человека в деятельность.

Предлагаем обратиться к трактованию данных терминов толковыми аутентичными словарями [2], так как теория менеджмента зародилась на западе, и они были заимствованы из английского языка. «Competence» означает, как компетентность, так и компетенцию, но при этом в синонимическом ряду слова «компетентность» находятся квалификация, способность, умение, знание, а «компетенция» – правомочность, юрисдикция и даже подготовка.

Из структуры профессиональной компетентности можно выделить в самостоятельную категорию коммуникативную компетентность.

Коммуникативная компетентность формируется в ходе освоения содержания профессиональной подготовки и включает в себя три компонента: лингвистический, социолингвистический и прагматический.

*Лингвистические компетенции* включают знание лексики, фонологии, синтаксиса, а также знания, связанные с другими аспектами языковой системы, независимо от их социолингвистических вариаций и прагматических функций, которые они выполняют.

*Социолингвистические компетенции* связаны с социокультурными условиями использования языка. Сюда относятся понятия, связанные с культурой носителей языка, и их отражение в использовании языка, как-то: нормы вежливости, восприимчивость к правилам поведения в обществе, в том числе, в профессиональной среде и т. д. Социолингвистический компонент оказывает существенное влияние на языковое общение представителей различных культур, даже если они об этом не подозревают.

*Прагматические компетенции* связаны с функциональным использованием языковых средств в речевой деятельности, и для данного компонента, как ни для какого другого, важно влияние ситуации общения и культурной среды, в которых эти компетенции формируются.

Профессиональная компетентность представляет собой сложное образование, которое определяет способность специалиста адекватно анализировать профессиональные ситуации, формулировать проблемы и задачи, возникающие в реальных ситуациях профессиональной деятельности и решать их на основе знаний, профессионального и жизненного опыта. В данной ситуации еще больше возрастает роль владения иностранным языком. К сожалению, в настоящее время планируется сокращение количества часов на обучение иностранным языкам.

Анализ научной литературы и практика преподавания в вузе показывают, что в профессиональном образовании усиливается роль иностранного языка как учебного предмета, так как он определяет, формирует как саму языковую личность, так и личность профессионала, то есть является одновременно и целью и средством процесса обучения.

Данное обстоятельство создает условия для развития как собственно языковых компетенций, так и умений более широкого спектра ключевых компетенций, являющихся профессионально важными качествами современного специалиста, конкурентоспособного на рынке труда.

Согласно новым российским образовательным стандартам и документам Европейского Совета [3, 4], к таким компетенциям относятся:

- умение взаимодействовать в профессиональной сфере;
- владение информационно-коммуникационными технологиями;
- способность находить и анализировать полученную информацию на основе личного опыта;
- творческий подход к решению профессиональных проблем;
- умение работать в команде и проявлять лидерские способности;
- навыки выполнения проектной работы.

Обучение иностранному языку способствует развитию не только коммуникативной компетенции, но и профессиональной. В процессе подготовки студентов специальности «Туризм» важно не только научить их говорить на иностранном языке, но и знать и уважать культуру, традиции, как страны изучаемого языка, так и других стран, что и позволяет им стать квалифицированными/компетентными специалистами в области туризма в будущем.

Межличностное профессиональное общение, представляя инструмент профессиональной деятельности специалистов по сервису и туризму, направляется на выполнение проектировочной, конструктивной, коммуникативной, организаторской и гностической функций. Основным видом деятельности специалистов по сервису и туризму является сервисная деятельность, содержание которой составляют обслуживание клиентов, в том числе, иностранных, удовлетворение их социально-культурных потребностей, что возможно только в непосредственном общении с ними.

В требованиях к реализации знаний и умений в практической профессиональной деятельности в цикле гуманитарных и социально-экономических дисциплин обозначено, что в области филологии специалист должен:

- знать основные особенности полного стиля произношения, характерные для сферы профессиональной коммуникации;
- знать и грамотно использовать в своей деятельности профессиональную лексику, владея лексическим и грамматическим минимумом, включающим грамматические структуры, необходимые для обучения устным и письменным формам общения;
- знать культуру и традиции, правила речевого этикета стран изучаемого языка;
- уметь вести беседу-диалог общего характера, соблюдать правила речевого этикета;
- владеть монологической речью в рамках публичных выступлений (доклад, сообщение, презентация и т.д.)
- составлять аннотации, рефераты, деловые письма на иностранном языке;
- читать литературу по специальности без словаря с целью поиска информации, переводить тексты по специальности со словарем.

Таким образом, общеязыковая подготовка специалистов по сервису и туризму направляется на предоставление учебной информации об основных аспектах языка (фонетика, лексика, грамматика, стилистика) и формирование навыков и умений, связанных с овладением четырьмя видами речевой деятельности (чтение, говорение, аудирование и письмо), обусловленными конкретной ситуацией общения. Основной задачей общеязыковой подготовки становится обучение иностранному языку как средству общения, что предполагает наличие у студентов определенного комплекса лингвистических знаний и коммуникативных умений. В итоге общеязыковая подготовка специалистов по сервису и туризму формирует базовый уровень владения языком, который обеспечивает решение коммуникативных задач, достаточных для ограниченного профессионального общения в стандартных ситуациях.

Если общеязыковая подготовка нацелена на формирование общих умений по основным видам речевой деятельности, то профессионально-ориентированная подготовка подразумевает формирование профессионально значимых умений в результате овладения речевым этикетом устного и письменного общения, активной и терминологической лексикой по профилю специальности; лингвострановедческой лексикой, связанной с историей, культурой и спецификой бытового и делового этикета и невербального общения зарубежных стран-партнеров по туристскому бизнесу; грамматическими закономерностями.

Содержание профессионально-ориентированной языковой подготовки усложняется при овладении туристской профессией «гид, владеющий иностранным языком». В обязанности гида входит обеспечение устного перевода во время мероприятий, предусмотренных программой, например, перевод бесед со служащими во время посещения туристами предприятий, социально-бытовых, культурных и других учреждений. Они должны самостоятельно и квалифицированно проводить на русском и иностранном языках экскурсии по городу и объектам показа, обеспечивать участие всех иностранных туристов в организуемых для них мероприятиях, вечерах, беседах и встречах. В его обязанности входит систематическое повышение своего профессионального и образовательного уровней. В периоды, свободные от работы непосредственно с группами иностранных туристов, гиды составляют методические пособия, разрабатывают и обновляют имеющиеся тексты экскурсий.

Поскольку работа гида является частью общей информационно-разъяснительной работы, которая ведется с туристами, основным условием, определяющим успех, является творческий подход к своей профессиональной деятельности, умение учесть контингент группы и собственное отношение гида к рассказываемому. Если туристы чувствуют, что гид старается довести до них реалии нашей жизни и делает это с высоким профессиональным мастерством, то возникающее уважение к гиду и к городу, в котором он живет, заставляет их пересмотреть свое отношение к нации и стране в целом, если оно было негативным. Профессиональная деятельность гида требует не только знания большого фактического материала, но и умения включить его в текст экскурсии, учитывая контингент группы. Несмотря на то, что таких языковых профессий немного, проблема разработки содержания профессионально-ориентированной языковой подготовки не утратила своей актуальности, поскольку средства иностранного языка способствуют формированию готовности к профессиональному межличностному общению.

Готовность к профессиональному межличностному общению специалистов по сервису и туризму предполагает владение как вербальными, так и невербальными средствами коммуникации, что способствует преодолению этноцентризма – склонности негативно оценивать представителей своей и других культур, возникновению различных предрассудков. В связи с несовпадением значимости тех или иных фрагментов поведенческих норм у представителей разных национальностей, их знание в значительной степени влияет на эффективность межкультурного взаимодействия. При сравнении культур обнаруживается тесная взаимосвязь процессов самопознания через саморефлексию, сравнение себя с другими, способность к эмпатии и саморегуляции, что обеспечивает развитие рефлексивного компонента готовности к профессиональному межличностному общению.

Компетентностный подход в обучении занимает ведущую позицию, что подтверждается исследованиями многих ученых. Наше исследование и практика обучения будущих специалистов в сфере туризма позволяют утверждать, что основной целью профессиональной подготовки специалистов является формирование их профессиональной компетентности.

В заключение можно сделать общий вывод о том, что программа обучения иностранному языку включает в себя как общеязыковую подготовку студентов, так и формирует их готовность к профессиональной межличностной коммуникации в сфере сервиса и туризма, что и является формированием коммуникативной и профессиональной компетентности студентов специальности «Туризм». За пределами данного исследования остаются разработка структуры коммуникативной компетентности и методика формирования базовых компетенций специалистов средствами иностранного языка.

### Библиографический список

1. **Руднева Т.И.** Коммуникативная компетентность – категория профессиональной педагогики / Инновационные образовательные технологии в практике вузовского образования: сб. докл. VI Международная научно-практическая конференция. С. 9.
2. [www.lingvo.ru](http://www.lingvo.ru)
3. Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования. – М., 2000. Режим доступа: /[http:// www.edu.ru/db/portal/spe/index.htm](http://www.edu.ru/db/portal/spe/index.htm)
4. Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования. Специальность 230500 «Социально-культурный сервис и туризм». – М.: Высшее образование. 2000. – 28 с.
5. **Борозенец, Г.К.** Формирование иноязычной коммуникативной компетентности будущих специалистов: интегративный подход / Г.К. Борозенец. – Воронеж: Изд-во Воронежского университета. 2003. – 247 с.
6. **Муратова, Л.В.** Дидактические условия и средства развития рефлексивной и творческой активности студентов (на материале изучения иностранных языков): дисс. ... канд. пед. наук: 13.00.01/ Л.В. Муратова. – Казань, 2003. – 240 с.
7. Обучение иностранным языкам в школе и вузе: метод. пособие для преподавателей, аспирантов и студентов. – СПб.: КАРО, 2001. – 240 с.
8. **Плужник, И.Л.** Формирование межкультурной коммуникативной компетенции студентов в процессе профессиональной подготовки / И.Л. Плужник. – М.: ИНИОН РАН. 2003. – 216 с.
9. Сафонова, В.В. Изучение языков международного общения в контексте диалога культур и цивилизаций / В.В. Сафонова. – Воронеж: ИСТОКИ, 1996. – 237 с.
10. **Юхненко, Л.В.** Иностранный язык — реальный инструмент трудовой познавательной деятельности специалиста с высшим образованием // Теория и методика непрерывного образования: сб. трудов V Всерос. н.м.к. – Тольятти: Изд-во ВГУ. 2003. Т. 1. С. 97–99.

*Дата поступления  
в редакцию 12.10.2010*

**T.R. Bardinskaya, A.T. Koldenkova**

### COMMUNICATIVE COMPETENCE AS A BASIS FOR TRAINING STUDENTS OF THE SPECIALIZATION "TOURISM"

It is shown in the article that at the present stage of development of the Russian society a main objective of vocational training of experts is formation of their professional competence.

The program of training to a foreign language includes as nontechnical preparation of students, as well as forms their readiness for professional interpersonal communications in service and tourism sphere, as is formation of communicative and professional competence of students of a specialty "Tourism".

*Key words:* The higher school, the modernization concept, professional competence, competence approach, nontechnical preparation, professional interpersonal communications, welfare service and tourism.