

ИНОЯЗЫЧНАЯ КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ КАК ОСНОВА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

Рассматривается структура иноязычной коммуникативной компетентности как ключевой в процессе подготовки специалистов индустрии туризма, анализируются инструментально-технологические основы подготовки специалистов к профессиональному общению на иностранном языке. Педагогические ситуации сопоставлены с тезаурусными структурами

Анализ исследований последних лет по проблеме формирования иноязычной коммуникативной компетентности (ИКК) специалиста туристской индустрии показывает, что авторы в основном рассматривают направленность коммуникативно-ориентированного обучения на формирование терминологических знаний, профессионально-речевой культуры и коммуникативного поведения в профессионально ориентированных ситуациях. В то же время выделение в качестве главной задачи формирования готовности к использованию иностранного языка в профессиональной деятельности обусловлено расширением международных контактов и установлением партнерских отношений с зарубежными компаниями и туристическими фирмами [1, 2, 3, 4].

Однако в таких исследованиях структура ИКК не рассматривается в качестве проектной основы образовательного процесса, что существенно затрудняет организацию процесса обучения иностранному языку в логике задач профессионального становления будущего специалиста, систематизацию педагогического инструментария, построение междисциплинарного содержания речевого материала.

Между тем обращение к ключевым компонентам ИКК позволяет с определенных теоретико-концептуальных позиций уточнить логико-содержательную и разработать инструментально-технологическую основу подготовки специалиста туристской индустрии к профессиональному общению.

При выделении содержательных компонентов ИКК учитывается в первую оче-

редь профессиональная целесообразность использования иностранного языка в качестве инструмента интеллектуального и социального взаимодействия с иностранными клиентами и деловыми партнерами: необходимость предоставлять, получать и анализировать полученную информацию, разрешать возникающие противоречия и конфликты, выражать и отстаивать свою точку зрения, принимать решения и пр. Как справедливо отмечает А. П. Корсаков, «...ни одна функция менеджера по сервису и туризму не может быть осуществлена вне его многостороннего и многогранного взаимодействия и общения с клиентурой» [4, с. 21], в данном случае – с многочисленными иностранными гостями.

Обобщение подходов к определению содержания ИКК как интегрального качества личности, обеспечивающего успешность профессиональной деятельности в условиях иноязычного общения с иностранными клиентами и партнерами, позволило разработать трехуровневую структуру ИКК специалистов сферы туризма, компонентами которой являются (рис. 1):

– на первом уровне – *специальная деятельностьная и социокультурная компетентности* как общие виды компетентности, которые необходимы специалистам любой профессии, содержащие «ядерные профессионально важные качества и типы профессионального поведения» [5];

– на втором, соподчиненном уровне – *лингвистическая, информативная и когнитивная компетентности* как деятельностьные знания иноязычного речевого поведе-

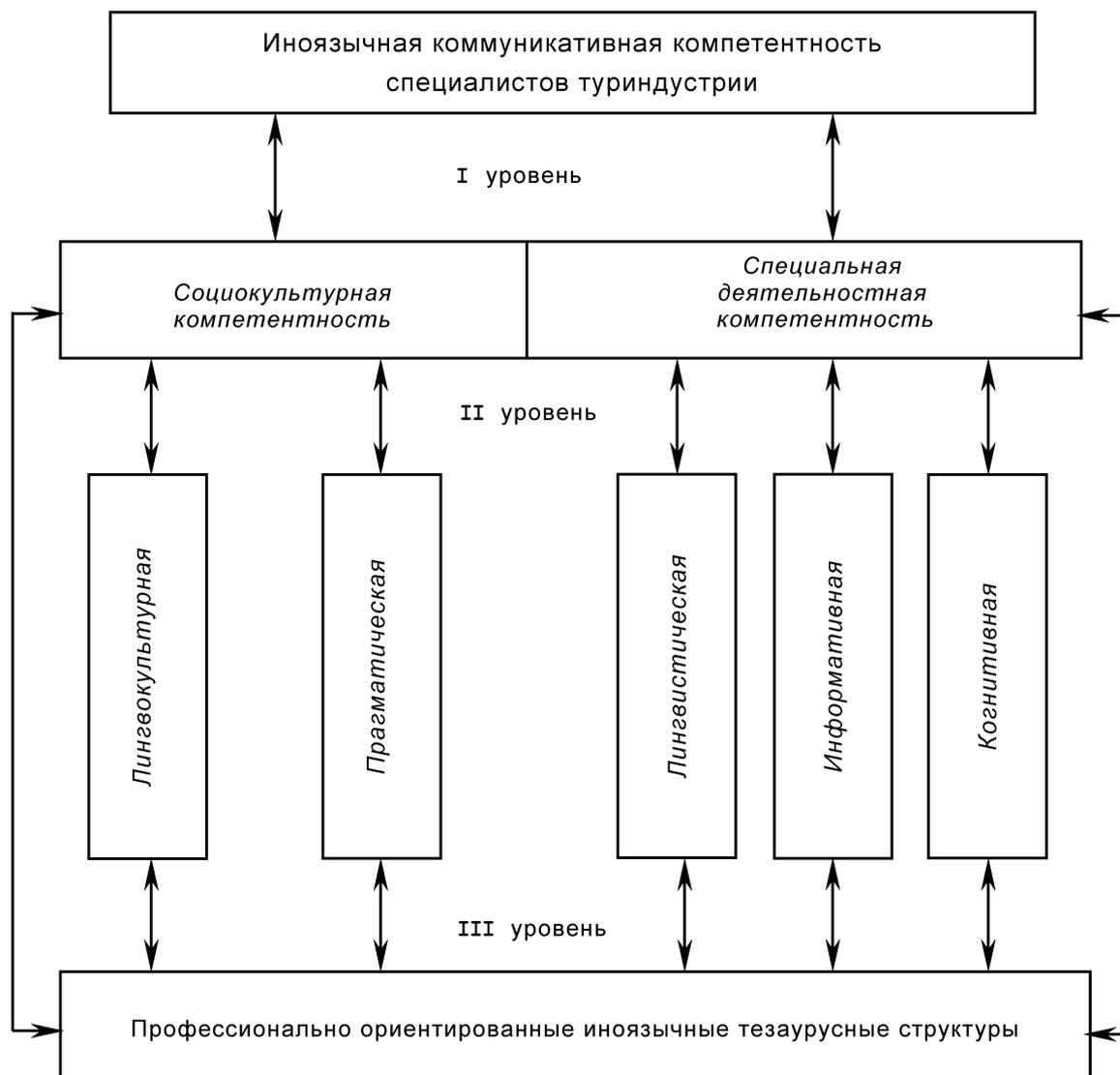


Рис. 1. Трёхуровневая структура иноязычной коммуникативной компетентности специалистов туриндустрии.

ния (способность понимать / продуцировать правильные в языковом отношении предложения с помощью усвоенных языковых знаков и правил их соединения, владение содержательным предметом общения); *прагматическая и лингвокультурная компетентности* (адаптация речемыслительных процессов к условиям конкретной речевой ситуации, умение соотносить иноязычные средства выражения смысловых отношений и связей с задачами и условиями конкретной речевой ситуации с учетом социокультурных норм поведения и про-

фессиональной коммуникативной целесобразности);

– на третьем уровне – *профессионально ориентированные иноязычные тезаурусные структуры* как средства выражения смысловых отношений и связей, активно применяемые в профессиональной деятельности для решения коммуникативных задач в ситуациях профессионального общения.

Уточненная структура ИКК специалиста туриндустрии позволяет конкретизировать подходы к формированию ее компонентов и построению процесса ее формиро-

вания прежде всего как процесса формирования, развития и активного применения профессионально ориентированных иноязычных тезаурусных структур (ТС) в контексте основных задач общения с иностранными клиентами и деловыми партнерами.

Так, один из вариантов проектирования содержания процесса формирования ИКК, предложенный автором, осуществлялся по схеме: речевые функции общения специалиста туриндустрии – задачи речевого воздействия – типы тезаурусных структур – педагогические ситуации как способы реализации тезаурусных структур – междисциплинарный дидактический материал.

В основу типологии профессионально ориентированных иноязычных ТС были положены речевые функции специалистов туриндустрии, реализуемые в общении с иностранными клиентами и деловыми партнерами. Исходным явилось положение концепции Е. И. Пассова о том, что человек сообщает какую-либо информацию для того, чтобы воздействовать на собеседника, повлиять на него в нужном направлении [6, с. 54-55]. При этом был учтен тот факт, что при профессиональном общении сила и степень речевого воздействия регламентированы речевыми нормами и стандартами профессиональной деятельности. Речевые функции как обобщенные типы речевого воздействия в рамках общения специалистов сферы туризма с иностранными клиентами / деловыми партнерами могут быть сведены к тому, чтобы информировать, объяснять, рекомендовать, убеждать, регулировать. С каждым из этих обобщенных типов могут соотноситься частные прагматические задачи общения, которые зависят от характера проблемы и взаимоотношений общающихся, т.е. от ситуации общения. Поскольку отношение к проблеме, к рассогласованности отношений и есть речевая функция, то специалист сферы туризма в плане профессиональных отношений решает конкретные коммуникативные задачи в зависимости от ситуативной позиции и реализует соответствующие дополнительные речевые функции. Так, например, регулируя какую-либо ситуацию / конфликт, можно интересоваться, узнавать, выяснять,

подтверждать, осуждать, возражать, критиковать, отрицать, отвергать; выражать сожаление, участие, (не)понимание; проявлять внимание, сочувствие, участие, жалость; опротестовать, оспорить, распорядиться, приказать и т.п.

Для реализации этих речевых функций в ходе исследования были отобраны профессионально ориентированные иноязычные ТС, которые, с одной стороны, отражают профессиональную ориентированность речевых единиц, т.е. термины, понятия, которые в систематизированном виде отображают определенную область профессиональной деятельности, позволяя человеку в ней ориентироваться; с другой стороны, они позволяют представить язык как систему, функционирующую в сфере профессионально ориентированной коммуникации.

Анализ речевых функций специалистов при общении с клиентами и деловыми партнерами позволил выделить четыре типа профессионально ориентированных иноязычных ТС:

Информационно-коммуникативные ТС, используемые для речевого воздействия главным образом с целью информирования, объяснения и рекомендации. Данный тип ТС представляется наиболее важным для овладения информационным материалом и его предъявления по любому запросу туристов, для изучения туристского продукта и его успешной реализации. Обслуживая информационную сторону профессионального взаимодействия и обеспечивая достоверность информации, информационно-коммуникативные ТС закладывают понятийную основу профессиональной компетенции. При отборе информационно-коммуникативных ТС следует избегать ошибки, которую, на наш взгляд, вполне справедливо отмечает С. В. Дусенко: «...одним из критических замечаний иностранных туристов в отношении их обслуживания в России является некомпетентность персонала, т.е. неспособность предоставить необходимую информацию» [3, с. 60].

Регуляционно-коммуникативные ТС «управляют» процессом общения, в ходе которого уточняются цели, мотивы, позиции совместной или индивидуальной дея-

тельности в таких ее формах, как беседа, обсуждение договоров и контрактов, дискуссия и т.п. Они обслуживают речевые функции урегулирования, объяснения, убеждения. При помощи данного типа ТС поддерживается необходимая обратная связь, обеспечивается взаимный контроль суждений, мнений, обсуждаемых идей и программ, тем самым осуществляется стимулирование процесса общения.

Этикетно-коммуникативные ТС функционируют в качестве речевых формул при реализации практически всех речевых функций общения. Этот тип является наиболее объемным по количеству словосочетаний и фраз, представляющих речевые стереотипы и клише в таких функциях коммуникации, как приветствие, прощание, поздравление, пожелание, просьба, соболезнование и т.п. Входящие в ТС коммуникативные средства обусловлены правилами и нормами речевого этикета, играют важную роль в социальной ориентации и свидетельствуют не только об их личной культуре и воспитанности, но и о статусе тех организаций (турфирм, компаний, агентств и т.п.), представителями которых они являются.

Аффективно-коммуникативные (эмоционально-оценочные) ТС обслуживают в основном речевые функции убеждения, урегулирования и рекомендации, являясь средствами выражения радости, восторга, удивления, сожаления и других эмоций. Владение ТС этого типа помогает специалисту осуществлять речевое воздействие в соответствии с речевыми нормами деловой этики, корректно реагировать на полученную от клиента / делового партнера (не всегда положительную) информацию и правильно выбирать соответствующий ситуации и статусу эмоциональный регистр общения.

Выявленные и классифицированные на основе анализа речевых функций специалистов туристической индустрии ТС можно использовать для построения моделей нормативного и вероятного речевого взаимодействия как потенциальных возможностей общающихся в рамках существующих между ними отношений, для которых были выделены основные виды педагогических ситуаций

(ПС): фатические (контактоустанавливающие), информативно-презентирующие, этикетно-поведенческие (ритуально-перформативные), волюнтаривные (одностороннего воздействия-побуждения), конфликтно-регулятивные, чрезвычайные.

Соотнесение выделенных в исследовании ПС с профессионально ориентированными иноязычными ТС позволило определить наиболее продуктивные организационные формы построения процесса формирования ИКК.

Было установлено, что *фатические ПС*, служащие для формирования умения и навыков установления отношений, актуализируются в основном через регуляционно-коммуникативные ТС (привлечение внимания, обращение, предложение познакомиться(ся), согласие), этикетно-коммуникативные ТС (приветствие, знакомство, благодарность, просьба, комплимент, извинение, прощание) и эмоционально-оценочные ТС (радость, удивление, сожаление, одобрение, сочувствие). Основной формой реализации этого типа педагогических ситуаций является диалог-знакомство / представление при устном установлении контакта или вводный и заключительный абзацы делового письма при письменном установлении взаимоотношений.

Информативно-презентирующие ПС реализуются в основном посредством информационно-коммуникативных ТС, имеющих целью сообщение, иллюстрирование примерами, конкретизацию, поправки, предложения, обещания, пояснения, запрос различных данных (анкетных, о положении дел, как пройти, найти и т.п.), запрос сведений о чем-либо (о ком-либо), запрос-напоминание, просьбу, возможность/невозможность сделать что-то и др. В рекламной деятельности они могут сочетаться и с эмоционально-оценочными ТС. Формами реализации таких ПС являются монолог, беседа, интервью, переговоры, устная и письменная реклама, деловое письмо-предложение и др.

Конфликтно-регулятивные ПС соотносятся преимущественно с регуляционно-коммуникативными и эмоционально-оценочными ТС. Основными формами реализации этого вида ПС в образовательном про-

цессе чаще всего являются диалог, беседа, переговоры, обсуждение результатов деятельности, дискуссии – непосредственный контакт и деловое письмо – опосредованный контакт, способствующие усвоению ТС в таких речевых функциях, как сообщение о событии (поступке, факте), замечание, извинение, утешение, возмущение, оценки, описание, объяснение, изложение результатов, возражение, согласие, убеждение, уговаривание, обоснование мнения, опровержение и мн. др. с целью формирования социокультурой компетентности будущих специалистов туриндустрии.

Указанная соотнесенность педагогических ситуаций с профессионально ориентированными тезаурусными структурами и речевых функций с организационными формами общения в определенной мере условна. В реальном общении речевые функ-

ции могут переходить из одной группы в другую, что объясняется эвристичностью общения. Подобное должно происходить и в обучении иноязычному общению, то есть в зависимости от функционального содержания (речевых задач участников общения) и комбинаций этих функций основные формы могут выступать в многообразии вариантов, обеспечивая тем самым условия обучения, адекватные реальному общению: эвристичность, динамичность, нестандартность.

Моделирование педагогических ситуаций как системного инструментария обучения иноязычному общению связано с проектированием процесса формирования иноязычной коммуникативной компетентности и в этой связи – с разработкой специальной ситуативно-тезаурусной технологии.

Л и т е р а т у р а

1. *Власова Т. И.* Состояние и проблемы повышения качества профессионального образования специалистов для туристской индустрии. – М.: Сов. спорт, 2001. – 148 с.
2. *Горский В. А., Власова Т. И.* Современные технологии профессионально-личностного развития специалиста сферы туризма // Актуальные проблемы туризма – 2001 : ежегодный сб. тр. – Вып. 5. / Рос. международ. акад. туризма.– М.: Советский спорт, 2002. – С. 166.
3. *Дусенко С. В.* Управление социально-культурной сферой и туризмом : учеб. пособие. – Хабаровск: Изд-во Хабар. гос. тех. ун-та, 2003. – 140 с.
4. *Корсаков А. П.* Культура речи работника сферы обслуживания. – Ярославль, 1999. – С. 21.
5. *Маркова А. К.* Психология профессионализма. – М.: Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996. – 298 с.
6. *Пассов Е. И.* Программа-концепция коммуникативного языкового образования: концепция развития индивидуальности в диалоге культур. – М., Просвещение, 2000. – С. 54-55.

