

*М.П. Козырева**

ПРИНЦИПЫ ОТБОРА СОДЕРЖАНИЯ ОБУЧЕНИЯ ИНОСТРАННОМУ ЯЗЫКУ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СЕРВИСУ И ТУРИЗМУ

В статье рассматриваются принципы отбора содержания при обучении иностранному языку специалистов по сервису и туризму с учетом специфики их профессиональной деятельности. В качестве методологического базиса рассматриваются интегративный, контекстный, социокультурный и полевой подходы.

***Ключевые слова и фразы:** специалист по сервису и туризму, межличностное профессиональное общение, общезыковая подготовка, интегративный подход, контекстный подход, социокультурный подход, полевой подход, готовность к профессиональному межличностному общению*

Согласно принятой в настоящее время концепции образования, обучение иностранному языку в российской высшей школе определяется как процесс овладения средствами межнационального и межкультурного общения при реализации коммуникативных и познавательных потребностей специалиста. Расширение международных контактов в различных областях народного хозяйства, науки и культуры вызвало необходимость в специалистах, способных применять знания иностранного языка для решения профессиональных задач. В квалификационных характеристиках иностранный язык рассматривается как неотъемлемый гуманитарный компонент подготовки специалиста и как обязательный элемент непрерывного профессионального образования.

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, удовле-

* © Козырева М.П., 2008

Козырева Мария Павловна, кафедра теории и методики профессионального образования Самарского государственного университета, 443011, Россия, г. Самара, ул. Акад. Павлова, 1.

творение их социально-культурных потребностей, что возможно только в непосредственном общении с ними. Процесс оказания услуг в индустрии туризма – это особый род деятельности, для которой характерно партнерское взаимодействие производителя и потребителя.

В ходе профессиональной подготовки специалистов по сервису и туризму возрастает значимость освоения иностранного языка, обостряется потребность в овладении им как средством международного и межнационального общения. Однако обозначилось противоречие между профессионально-квалификационными требованиями к уровню владения языком и традиционно сложившимся его результатом – невысоким знанием его студентами неязыковых вузов, для которых учебный предмет «иностраный язык» не является профилирующим. Доказательством тому служит анализ «Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования», действующего в Самарском муниципальном институте управления с 2000 года по специальности «Социально-культурный сервис и туризм». 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 (4000 лексических единиц общего и терминологического характера) 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 [3].

При определении содержания иностранного языка преподаватель исходит из целей общеязыковой и профессиональной подготовки будущих специалистов, имеющих различный уровень знаний, что делает целесообразным применение принципа дифференциации.

Для студента сфера применения иностранного языка представляется учебной и повседневной деятельностью. Если чтение художественной, страноведческой и литературы по специальности становится важным видом речевой деятельности, то общение с носителями языка во время учебной практики,

стажировки за рубежом, участия в международных выставках, фестивалях, работы в качестве сопровождающих групп требует полного владения профессиональным тезаурусом. В повседневной деятельности знание иностранного языка обогащается в ходе прослушивания радиопередач на изучаемом языке, магнитных записей, просмотра кинофильмов и телепередач без перевода на родной язык.

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 в 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. Данный уровень соотносится с такой степенью сформированности коммуникативной компетентности, которая необходима для общения с деловыми партнерами при непосредственном контакте и по телефону, для участия в деловых переговорах с коллегами по фирме и понимания содержания деловых писем, реклам, объявлений, выставочных проспектов, каталогов, для составления простых коммерческих писем и заполнения формуляров, бланков, актов. В некоторых случаях данный уровень владения языком позволяет участвовать в переговорах с поддержкой переводчика.

Если общеязыковая подготовка нацелена на формирование общих умений по основным видам речевой деятельности, то профессионально-ориентированная подготовка направляется на формирование профессионально значимых умений в результате овладения речевым этикетом устного и письменного общения (в том числе по телефону и Интернет), 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-переводчик». В обязанности гида входит обеспечение устного перевода во время мероприятий, предусмотренных программой, например, перевод бесед со служащими во время посещения иностранными туристами предприятий, социально-бытовых, культурных и других учреждений. Они должны уметь самостоятельно и квалифицированно проводить на русском и иностранном языках экскурсии по го-

роду 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-переводчика 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-переводчика к рассказываемому. Если туристы чувствуют, что гид-переводчик 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-переводчика требует не только знания большого фактического материала, но и умения включить его в текст экскурсии, учитывая контингент группы. Гид-переводчик должен систематически работать над расширением своего общего кругозора, совершенствовать свое профессиональное мастерство и знание иностранного языка. 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.

Профессиональная направленность обучения иностранному языку как «специально организованный процесс ориентации целей, содержания, форм и методов обучения на будущую специальность, на развитие профессиональных умений и личностных качеств, необходимых для эффективного выполнения различных профессиональных задач на иностранном языке» [8. С.97], соответствует направленности всего учебного процесса на подготовку студентов будущей трудовой деятельности. На основе анализа типовой программы по иностранному языку для неязыковых специальностей высших учебных заведений (1995 г.) и государственного образовательного стандарта (2000г.) выделены два этапа реализации профессиональной направленности обучения иностранному языку в неязыковых вузах:

1) подготовительный (коррективный), когда происходят развитие и совершенствование видов речевой деятельности. Коррекция разноуровневого владения студентами иностранным языком является значимой в силу того, что разный уровень языковой подготовки студентов затрудняет процесс обучения. Коррекция основывается на повторении материала, изученного в школе, чем обеспечивается преемственность школьного и вузовского обучения иностран-

ному языку; в результате достигается базовый, относительно одинаковый уровень владения иностранным языком;

2) профессионализация обучения, когда создаются условия, близкие к деятельности специалиста по сервису и туризму, лексика наполняется терминами специального характера, упражнения имитируют профессионально значимые виды деятельности, тематика текстов отображает наиболее существенные вопросы, изучаемые в рамках выбранной специальности. Государственный образовательный стандарт второго поколения для неязыковых вузов ориентирует на обучение студентов чтению литературы по специальности, комментированию прочитанного и ведению беседы на простые бытовые темы, то есть при определении целей обучения приоритет отдается приобретению определенных языковых и речевых навыков и практических умений для профессионального и повседневного общения [2. С. 238].

Содержательный элемент системы формирования готовности к профессиональному межличностному общению является базовым, он обуславливает преимущественное развитие ценностно-мотивационного и когнитивного компонентов готовности, результатом чего являются интерес к профессиональной деятельности, направленность на повышение уровня знаний, потребность будущих специалистов по сервису и туризму в знаниях иностранного языка. Совокупность лингвистических знаний, опыт речевой и творческой деятельности представляется динамически сверхзнаковым полем иностранного языка, образованном на основе интегративного, полевого, контекстного и социокультурного подходов.

Полевой подход к языковой системе (В.В. Гулыга, Н.М. Минина, В.И. Шендельс и др.) позволяет представить терминологическую структуру языка специальности в виде абстрактной модели процесса взаимодействия отдельных языковых единиц, дающей возможности для анализа и изучения элементов содержательного и выразительного плана [1]. Таким образом, овладение динамическим сверхзнаковым полем языка обеспечивает усвоение иностранного языка, основанном на тезаурусе профессии, способе формирования языкового сознания (И.И. Халеева) определенной профессиональной общности.

Так, отбор содержания обучения иностранному языку осуществляется в соответствии с контекстным подходом, ориентирующим на познавательные и эмоциональные потребности специалистов по сервису и туризму, на стимулирование их личностной активности за счет создания целостного образа будущей профессиональной деятельности, протекающей в ситуациях взаимодействия и общения.

Иностранный язык как цель обучения и средство коммуникации, получения информации и самовыражения требует структурирования содержания обучения иностранному языку в соответствии с интегративным подходом. Интегра-

тивный подход позволяет объединить языковой и профессиональный материал в тематические разделы:

1. The Role of Foreign Languages in the Life of Modern Society (роль иностранных языков в жизни современного общества).
2. Higher Professional Education; My Institute (высшее профессиональное образование; мой институт).
3. Travelling (путешествие).
4. Industry of Tourism: Basic Definitions (индустрия туризма: основные определения).
5. History of Tourism (история туризма).
6. Choosing a Career in Tourism (выбор профессии в туризме).
7. Companies in Tourism (компании в туризме).
8. Types of Tourism (типы туризма).
9. Hotel and Restaurant Services (обслуживание в отеле и ресторане).
10. Entertainment (развлечения).
11. Sightseeing (осмотр достопримечательностей).
12. Professional Interpersonal Communication in Tourism (профессиональное межличностное общение в туризме).
13. National Character: Stereotypes or Cultural Identification (национальный характер: стереотипы или культурная идентификация).
14. National Peculiarities of Etiquette (национальные особенности этикета).
15. Nonverbal Means of Communications (невербальные средства общения).

Включение тематических разделов, направленных на развитие интересов, эмоциональной сферы, кругозора специалистов по сервису и туризму в их профессиональной области, соответствует тенденции непрерывного образования и укреплению межпредметных связей в рамках интегративного подхода, что создает предпосылки для возникновения позитивных эмоций при овладении иностранным языком и способствует развитию ценностно-мотивационного компонента готовности к профессиональному межличностному общению специалистов по сервису и туризму.

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 другой культуры, стереотипизации 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 [4-6]. 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. Таким образом, отбор содержания предмета «иностранный язык» осуществляется на основе социокультурного подхода, одним из принципов которого является обучение иноязычному общению в контексте диалога культур [7]. Социокультурный подход обусловлен взаимопроникновением различных национальных культур, развитием телекоммуникационных технологий, характерных для информационного общества.

Библиографический список

1. Борозенец, Г.К. Формирование иноязычной коммуникативной компетентности будущих специалистов: интегративный подход / Г.К. Борозенец. – Воронеж: Изд-во Воронежского университета, 2003. – 247с.
2. 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)
3. Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования. Специальность 230500 «Социально-культурный сервис и туризм». – М.: Высшее образование, 2000. – 28с.
4. Муратова, Л.В. Дидактические условия и средства развития рефлексивной и творческой активности студентов (на материале изучения иностранных языков): дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01 / Л.В. Муратова. – Казань, 2003. – 240с.
5. Обучение иностранным языкам в школе и вузе; метод. пособие для преподавателей, аспирантов и студентов. – СПб.: КАРО, 2001.- 240с.
6. Плужник, И.Л. Формирование межкультурной коммуникативной компетенции студентов в процессе профессиональной подготовки / И.Л. Плужник. – М.: ИНИОН РАН, 2003. – 216с.
7. Сафонова, В.В. Изучение языков международного общения в контексте диалога культур и цивилизаций / В.В. Сафонова. – Воронеж: ИСТОКИ, 1996. – 237с.
8. Юхненко, Л.В. Иностранный язык – реальный инструмент трудовой познавательной деятельности специалиста с высшим образованием / Л.В. Юхненко // Теория и методика непрерывного образования: сб. трудов V Всерос. н.м.к. – Тольятти: Изд-во ВГУ, 2003. – Т.1. – С.97-99.

M.P. Kozyreva

**THE PRINCIPLES OF CONTENTS SELECTION TRAINING
IN FOREIGN LANGUAGE TEACHING THE SPECIALISTS
IN SERVICE AND TOURISM**

In the paper the principles of contents selecting in foreign language teaching the specialists in service and tourism taking into consideration the specific character of their professional activity are considered. Contents selection is realized according to the integrative, context, sociocultural and “field” approaches.

***Keywords and phrases:** a specialist in service and tourism, interpersonal professional communication, language teaching, an integrative approach, a context approach, a socio-cultural approach, a «field» approach, readiness to the professional interpersonal communication.*

Статья принята в печать в окончательном варианте 25.08.08 г.