

ПЕДАГОГИКА ИЛИМДЕРИ
ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ НАУКИ
PEDAGOGICAL SCIENCES

Озтюрк М.Ш.

**ТУРИЗМ ЖАНА КЫЗМАТ КӨРСӨТҮҮ ТАРМАГЫНДА СТУДЕНТТЕРДИН
СОЦИАЛДЫК ЖАНА КОММУНИКАТИВДИК КОМПЕТЕНЦИЯЛАРЫН
КАЛЫПТАНДЫРУУДА «ЧЕТ ТИЛДИН» РОЛУ**

Озтюрк М.Ш.

**РОЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ «ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК» В ФОРМИРОВАНИИ
СОЦИАЛЬНЫХ И КОММУНИКАТИВНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ
СТУДЕНТОВ СФЕРЫ ТУРИЗМА И СЕРВИСА**

M.Sh. Ozturk

**THE ROLE OF THE «FOREIGN LANGUAGE»
DISCIPLINE IN FORMATION OF SOCIAL AND COMMUNICATIVE
COMPETENCES OF TOURISM STUDENTS**

УДК: 37.0: 811.111

Бул макалада туризм жана кызмат көрсөтүү тармагында студенттердин социалдык жана коммуникативдик компетенцияларын калыптандырууда “чет тилдин” ролу каралат. Транспорт, айыл чарба, курулуш жана кошууча жумуш ордун түзүү сыяктуу тармактарга таасир этүү менен туризм мамлекеттин экономикасында негизги ролду ойнору маалым. Бирок туризм өндүрүшүндө иштөө биринчи кезекте кардарлар менен иштөө экенин унутпоо зарыл. Тил табыша билүү, сылыктык, жоопкерчиликти алуу, иш-кагаздарынын эрежелерин билүү бул тармактын адисинен социалдык жана коммуникативдик компетенцияны өнүктүрүүнү талап кылат. Азыркы тапта чет тилин билбей туруп, туризм өндүрүшүнөн жумуш табуу мүмкүн эмес. Туризм тармагында студенттерге чет тилин үйрөтүү, тагыраагы, адистикке багытталган окутуу бул тармактын болочок адистеринин социалдык жана коммуникативдик компетенцияларын калыптандырууда башкы маселе болуп саналат. Мындай ыкма студенттерге бир гана адистикке байланышкан чет тилин үйрөнүүгө шарт түзбөстөн алардын адистик жана жумушунда конкреттүү кырдаалда сүйлөшө алуу жөндөмүн арттырат.

Негизги сөздөр: туризм жана кызмат көрсөтүү тармагы, чет тил, компетенттүү мамиле, социалдык компетенция, коммуникативдик компетенция, туризм, адистикке багытталган окутуу.

В данной статье рассматривается роль дисциплины “Иностранный язык” в формировании социальных и коммуникативных компетенций студентов сферы туризма и сервиса. Известно, что туризм играет одну из важных ролей в экономике государства, оказывая значительное влияние на такие отрасли как транспорт, сельское хозяйство, строительство и создавая дополнительные рабочие места. Однако необходимо помнить, что работа в индустрии туризма – это в первую очередь, работа с клиентами. Умение проявлять общительность, вежливость, принимать ответственность, владение нормами деловой корреспонденции требует от специалистов данной отрасли развития социальных и коммуникативных компетенций. Сегодня, без знания иностранного языка практически невозможно найти работу в туристической индустрии. Обучение иностранному языку студентов сферы туризма, а именно применение профессионально-ориентированного подхода в обучении является неотъемлемой частью формирования социальных и коммуникативных компетенций будущих специалистов этой отрасли. Данный подход позволяет студентам овладеть не только профессионально-ориентированным иностранным языком, но и развивать у них профессиональные умения, способность общаться в конкретных профессиональных ситуациях.

денции требует от специалистов данной отрасли развития социальных и коммуникативных компетенций. Сегодня, без знания иностранного языка практически невозможно найти работу в туристической индустрии. Обучение иностранному языку студентов сферы туризма, а именно применение профессионально-ориентированного подхода в обучении является неотъемлемой частью формирования социальных и коммуникативных компетенций будущих специалистов этой отрасли. Данный подход позволяет студентам овладеть не только профессионально-ориентированным иностранным языком, но и развивать у них профессиональные умения, способность общаться в конкретных профессиональных ситуациях.

Ключевые слова: сфера туризма и сервиса, иностранный язык, обучение иностранному языку, компетентностный подход, социальные компетенции, коммуникативные компетенции, профессионально-ориентированное обучение.

The article focuses on the role of the foreign language in formation of social and communicative competences of tourism students. It is known that tourism plays one of the important roles in the economy of any country, having a significant impact on such sectors as transport, agriculture, construction, etc. It also helps to create additional jobs. However, it is important to remember that work in tourism industry is, first of all, work with customers. Being communicative, polite and responsible, knowing the norms of business correspondence requires from the specialists of this field developed social and communicative competences. Today, without knowledge of foreign language it is impossible to find a job in the tourism industry. Teaching of foreign language and using of professionally-oriented approach is an essential part of formation of social and communicative competences of the future tourism specialists. This approach helps students not only to learn professionally-oriented foreign language, but also to develop their professional skills and ability to communicate in specific professional situations.

Key words: tourism and service industry, foreign language, teaching of foreign language, competence approach,

social competences, communicative competences, professionally-oriented teaching.

В последние годы в разных странах мира стала успешно развиваться туристическая отрасль. В большей степени своим успехам туризм обязан широчайшей практике использования в своей сфере самых современных инноваций, направленных на совершенствование гостиничных, транспортных и других услуг. Сегодня в индустрии туризма широко применяются информационные технологии, как например, программы электронного бронирования и составления туров [2]. Однако применение инноваций в сфере туризма, не исключает и человеческого фактора, поскольку именно от специалиста в данной сфере во многом зависит ее успешность и конкурентоспособность.

Работа в индустрии туризма и сервиса, это, в первую очередь, работа в сфере общественных отношений. Таким образом, к специалисту в сфере туристической индустрии предъявляются определенные требования, связанные с развитием компетенций. Умение общаться с людьми, способность быстро адаптироваться в новых условиях развития туристического сервиса требует от специалистов в данной сфере независимо от специализации развития социальных и коммуникативных компетенций [8].

Отсюда потребность в совершенствовании профессиональной подготовки специалистов данного профиля, потребность в качественном совершенствовании учебного процесса в вузе. Практика показывает, что данные специалисты в процессе работы испытывают затруднения во время самостоятельной трудовой деятельности, связанные с межличностным общением, с социальной адаптацией в условиях роста потребностей социально-культурных услуг. Данные затруднения дополняются также и недостаточным владением иностранным языком, столь необходимым в сфере туристических услуг.

В педагогической литературе отмечается роль вузовских дисциплин в формировании тех или иных компетенций. Так в исследовании Х.А. Досебаева рассмотрены вопросы развития компетенций учащихся средствами учебных дисциплин. И, хотя автор изучает данную проблему на уровне общеобразовательной школы, ее решение может представить для нас определенный интерес, так как автор выявил совокупность дидактических условий, позволивших раскрыть потенциал школьных дисциплин в формировании и развитии компетенций учащихся (цель, содержание, методы, формы, средства). Автор справедливо считает, что в развитии компетенций должен быть задействован каждый компонент всей методической системы [4].

Вопросы формирования коммуникативных умений студентов в процессе изучения психолого-педагогических дисциплин рассмотрены в трудах И.В. Фоминой. Автор определила структуру коммуникативных умений студентов и показала роль психолого-педагогических дисциплин в данном процессе [12].

В работе Ж.Х. Салхановой отражены вопросы развития коммуникативной языковой компетенции в условиях непрерывного полилингвистического образования. Автор дала определение понятия коммуникативная языковая компетентность и показала роль языковых дисциплин в ее развитии.

Те или иные аспекты формирования компетенций средствами учебных дисциплин затронуты также в трудах Д.К. Курманаевой, Э.Ш. Нусубалиевой и др. Из сказанного видно, что средствами школьных и вузовских дисциплин можно формировать необходимые компетенции. Анализ литературы по проблеме показал тесную взаимосвязь содержания учебных дисциплин, методики их преподавания с формированием тех или иных компетенций. Сказанное касается и дисциплины “английский язык” [5, 6].

Социальные и коммуникативные компетенции тесно связаны между собой, но тем не менее между ними есть и определенные различия.

Термин “социальная компетенция” все чаще используется не только в научных публикациях, но и на практике. С 80-х годов отмечается экспоненциальный рост научных исследований по этой проблематике [10].

В индустрии туризма сегодня уже нельзя обойтись без особых стандартов поведения, таких как вежливость, сдержанность, умение пользоваться улыбкой, стремление к сотрудничеству, что тоже требует высокой социальной компетенции. Иными словами, роль социальной компетенции огромна везде, где люди взаимодействуют и сотрудничают друг с другом. Недостаточно сформированная социальная компетенция (неумение владеть собой, неуравновешенность, и т.д.) ведет к проблемным ситуациям в работе. В сфере туризма и сервиса это особенно недопустимо.

Определяя коммуникативную компетенцию как способность к участию в коммуникативной ситуации, С.Ю. Головин предлагает следующую структуру коммуникативной компетенции: умение ориентироваться в социальных условиях; умение правильно определять личностные и эмоциональные особенности; умение правильно выбирать адекватные способы обращения с ними и реализовывать их в процессе взаимодействия [3].

Коммуникативная компетентность с точки зрения лингвистов (З.С. Сарылбекова и др.) рассматривается как языковая компетентность как способность к фонетическим различиям и проявляется в модальности языка, орфографии, грамматике, лексике [11].

Профессиональная подготовка специалистов по туризму и сервису 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 туризму и сервису, и прорабатывать ситуации, связанные с обслуживанием туристов [1].

На сегодняшний день существует огромное количество методических направлений и технологий обучения иностранному языку в неязыковых вузах. В настоящее время ставится задача не только овладения навыками общения на иностранном языке, но и приобретения специальных знаний по специальности [7].

Сегодня, одним из приоритетных направлений в образовании является профессионально-ориентированное обучение иностранному языку. Данный подход предполагает, что в обучении иностранному языку должны учитываться особенности будущей профессии. Профессионально-ориентированный подход к обучению иностранного языка способствует не только овладению профессионально-ориентированным иностранным языком, но и позволяет развивать у студентов профессиональные умения, а также способность общаться в конкретных ситуациях профессиональной деятельности.

Основными аспектами профессионально-ориентированного обучения иностранному языку в области индустрии туризма и сервиса являются:

- общение с иностранными клиентами и партнерами;
- использование профессиональной лексики и терминологии;
- деловая корреспонденция;
- презентация нового продукта или услуги и др.

Данный подход предполагает применение современных образовательных технологий. Это, прежде всего, игровые технологии, позволяющие студентам погрузиться в различные профессиональные ситуации (“Бронирование столика в ресторане”, “Заказ блюд в кафе”, “Регистрация гостей в отеле”, итд.). Также, проектная работа, создающая простор для творческой деятельности студентов и обучающая их взаимодействовать друг с другом в процессе групповой, парной или командной работы. Кроме того, визиты гостей, представителей индустрии туризма, на занятия иностранного языка, а также экскурсии на предприятия сферы туризма с целью ознакомления с будущей профессией.

В этой связи, считаем применение профессионально-ориентированного подхода в обучении иностранным языкам студентов сферы туризма и сервиса обязательным для формирования их социальных и коммуникативных компетенций.

Изучение иностранного языка становится, таким образом, и путем приобщения к речевой деятельности и средством формирования социальных компетенций.

В процессе изучения иностранного языка студенты знакомятся с историей, принятыми в стране изучаемого языка. А это, в свою очередь способствует формированию социальной и коммуникативной компетенции студентов.

В последнее время в связи с развитием индустрии туризма и сервиса в Кыргызской Республике

проблема формирования социальных и коммуникативных компетенций студентов средствами иностранного языка становится актуальной.

В республике активно развивается инфраструктура, необходимая для туристической индустрии. Этому наглядным примером могут служить отели, которые построены или реконструированы по международным стандартам.

Развитие сферы туризма в Кыргызстане требует подготовки социально и коммуникативно компетентных специалистов, чему, как было отмечено выше, способствует знание иностранного языка. Сказанное актуализирует необходимость компетентного подхода к обучению иностранным языкам.

В заключении необходимо добавить, что работа в индустрии туризма достаточно интересная и предполагает тесное взаимодействие субъекта обслуживания с потребителем. Данное взаимодействие требует достаточного уровня сформированности социальных и коммуникативных компетенций, естественно, на иностранном языке тоже. В этой связи, одним из результатов образования в сфере туризма и сервиса, мы видим знание иностранных языков и сформированность на этой основе социальных и коммуникативных компетенций [9].

Литература:

1. Бардинская Т.Р., Колденкова А.Т. Коммуникативная компетентность как основной компонент профессиональной подготовки студентов специальности “Туризм”. / Социальные науки, инновации в образовании, PR-технологии. 2010. - С. 303-308.
2. Бызова А. И. Инновации в туризме // Интернет-журнал Науковедение. 2011. №2(7). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsii-v-turizme-1> (дата обращения: 01.06.2018), в туризме // Интернет-журнал 2011. №2 (7). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsii-v-turizme-1> (дата обращения: 01.06.2018).
3. Головин С.Ю. Словарь практического психолога [Текст] / С.Ю. Головин. – Минск, Издательский дом Харвест, 1998. – 301 с.
4. Досебаев Х.А. Роль и место технологии КСО в формировании компетентностных качеств студентов образовательного пространства Республики Казахстан. [Текст] / Х.А. Досебаев, А.И. Чокушева, Н.Ж. Бирибаева.
5. Курманова Д.К. Культурологическая направленность изучения английского языка в вузах Казахстана [Текст] / Д.К. Курманова, Г.М. Жапелова Обучение и воспитание: методика и практика 2015/ 2016 учебного года. Сборник материалов XXVIII Международной научно-практической конференции. - Новосибирск, 2016. - С.42-45.
6. Нусубалиева Э.Ш. Формирование межкультурной коммуникативной компетенции у студентов в условиях педагогического вуза. – дис. ... канд.пед. наук: 13.00.01. [Текст] / Э.Ш. Нусубалиева. - Б.: 2005. - 147 с.
7. Образцов П.И., Иванова О.Ю. Профессионально-ориентированное обучение иностранному языку на неязыковых факультетах вузов: / Учебное пособие под ред. П.И. Образцова. - Орел: ОГУ, 2005 г. - 114 с.
8. Озторк М.Ш. Формирование коммуникативных и социальных компетенций будущих специалистов сферы

- туризма Международный научный журнал “Инновационная наука”, №10. - 2015.
9. Панкова Т.В., Озтюрк М.Ш. К вопросу о формировании коммуникативных компетенций специалистов сферы туризма. Вестник Кыргызского государственного университета им. И.Арабаева. – Спецвыпуск, 2015, Международная научно-практическая конференция “Перспективы и проблемы модернизации педагогического образования Кыргызской Республики”, 25 сентября, 2015 г.
 10. Петра Дик, Рольф Вундерер Менеджмент и маркетинг Ключевая роль социальной компетенции в концепции сопредпринимательства (http://vasilievaa.narod.ru/19_5_03.htm)
 11. Сарылбекова З.С. Коммуникативные основы обучения кыргызскому языку в старших (10-11) классах в школах с русским языком обучения / Текст: дисс. ...канд. пед. наук: 13.00.02 / З.С. Сарылбекова. - Бишкек, 2007.
 12. Фомина И.В. Ситуации свободного выбора в процессе профессионального обучения [Электронный ресурс] / И.В. Фомина // Перспективы науки и образования: сетевой научно-практический журнал - 2013. - №5. - С. 170-172.

Рецензент: д.пед.н., профессор Добаев К.Д.
