

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**БИШКЕКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ К. КАРАСАЕВА**

На правах рукописи
УДК _____

Озтюрк Мадина Шамильевна

**ФОРМИРОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ И СОЦИАЛЬНЫХ
КОМПЕТЕНЦИЙ СТУДЕНТОВ СФЕРЫ ТУРИЗМА И СЕРВИСА
НА ЗАНЯТИЯХ ПО АНГЛИЙСКОМУ ЯЗЫКУ**

13.00.01 – общая педагогика, история педагогики и образования

Диссертация
на соискание ученой степени
кандидата педагогических наук

Научный руководитель:
доктор педагогических наук,
профессор Панкова Т. В.

Бишкек – 2020

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ И СОЦИАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ СТУДЕНТОВ СФЕРЫ ТУРИЗМА И СЕРВИСА НА ЗАНЯТИЯХ ПО АНГЛИЙСКОМУ ЯЗЫКУ	
1.1. Компетенции и компетентностный подход в системе высшего профессионального образования.....	11
1.2. Сущностная характеристика коммуникативной компетенции в профессиональной деятельности специалистов сферы туризма и сервиса.....	20
1.3. Сущностная характеристика социальной компетенции в профессиональной деятельности специалистов сферы туризма и сервиса.....	26
1.4. Состояние формирования коммуникативных и социальных компетенций студентов сферы туризма и сервиса в Кыргызской Республике.....	34
Выводы по первой главе.....	49
ГЛАВА 2. МАТЕРИАЛ И МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПО ПРОБЛЕМЕ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ И СОЦИАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ СТУДЕНТОВ СФЕРЫ ТУРИЗМА И СЕРВИСА НА ЗАНЯТИЯХ ПО АНГЛИЙСКОМУ ЯЗЫКУ	
2.1. Соответствие методологии и методов исследования объекту и предмету исследования.....	51
2.2. Педагогические условия формирования коммуникативных компетенций в процессе обучения английскому языку студентов сферы туризма и сервиса.....	71
2.3. Педагогические условия формирования социальных компетенций в процессе обучения английскому языку студентов сферы туризма.....	108
Выводы по второй главе.....	135
ГЛАВА 3. ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНАЯ ПРОВЕРКА СФОРМИРОВАННОСТИ КОММУНИКАТИВНЫХ И СОЦИАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ СТУДЕНТОВ СФЕРЫ ТУРИЗМА И СЕРВИСА	
3.1. Экспериментальная проверка сформированности коммуникативных компетенций.....	138
3.2. Экспериментальная проверка сформированности социальных компетенций.....	150
Выводы по третьей главе.....	165
ВЫВОДЫ.....	167
ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ.....	169
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	171
ПРИЛОЖЕНИЯ	

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы диссертации. Туризм является одним из приоритетных секторов экономики Кыргызской Республики. Его огромный потенциал привлекает туристов из разных уголков мира. В связи с этим за последние годы в республике наблюдается активный рост числа хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность в сфере туризма и сервиса. Поэтому специалисты данной сферы являются достаточно востребованными.

Однако современный рынок труда диктует высокие требования к подготовке специалистов этой отрасли. Работодатель отдает предпочтение владеющим иностранными языками, инициативным, способным принимать ответственность, мобильным, адаптивным к быстро меняющимся условиям рынка специалистам. В Кыргызской Республике принят ряд нормативных актов, касающихся сферы туризма, – это: Закон КР о туризме от 25 марта 1999 г. №34, Положение о Координационном Совете по туризму при Правительстве КР от 01 февраля 1999 г. №33 и др. В соответствии с Национальной стратегией развития Кыргызской Республики на 2018-2040 гг. индустрия туризма является одной из приоритетных. «Нам нужны профессиональные кадры на всех уровнях от управленческого звена до обслуживающего персонала...» [92, с. 62].

Таким образом, целью высшего профессионального образования сегодня должно быть не просто приобретение студентами определенного объема знаний, навыков и умений, но и формирование компетенций, которые позволят им стать конкурентоспособными на рынке труда.

В настоящее время компетентностный подход рассматривается как инновационный процесс в образовании, направленный на изменение принципов организации обучения и роли студента от пассивного получателя знаний, навыков и умений к активно познающему субъекту образовательного процесса [22].

Компетентностная направленность в подготовке специалистов для сферы туризма и сервиса должна стать одним из важнейших направлений в деятельности современных вузов.

Работа в индустрии туризма и сервиса в первую очередь связана с клиентами. Поэтому владение иностранным языком, в частности английским, является одним из обязательных требований к работникам данной области. Владение иностранным языком не только обеспечивает высокий уровень компетентности в будущей профессиональной деятельности, но и является своего рода проводником при формировании компетенций, необходимых специалисту сферы туристского бизнеса.

Как показывает опыт, зачастую работники данной сферы испытывают определенные трудности, связанные с межличностным общением, с социальной адаптацией в условиях роста потребностей социально-культурных услуг. Кроме того, имеет место проблема, связанная с недостаточным владением английским языком, столь необходимым в сфере туристских услуг.

Актуальность проблемы на методологическом уровне вызвана недостаточной теоретической разработанностью вопросов, касающихся совершенствования высшего образования в обозначенной сфере. Несмотря на значительный вклад, который внесли ученые Кыргызской Республики в решение проблемы совершенствования системы высшего образования, в том числе и через компетентностный подход (Н.А. Асипова, К.Д. Добаев, Н.К. Дюшеева, А.Т. Калдыбаева, А.М. Мамытов, А.К. Наркозиев, Т.В. Панкова, А.С. Раимкулова и др.), вопросы формирования компетенций, необходимых специалистам сферы туризма, владеющим английским языком, не входили в сферу научных интересов названных и других ученых.

Проблеме формирования коммуникативных компетенций посвящены работы зарубежных исследователей: В.И. Байденко, И.Л. Бим, М.Н. Вятютнева, Н.И. Гез, И.А. Зимней, Л.Е. Мальцевой, Д. Равена, В.В. Сафоновой, Ю.В.

Слезко, Р. Уайта, Е.М. Шульгиной и мн. др. В нашей республике данная проблема исследуется в работах Н.А. Ахметовой, К.А. Биялиева, К.Д. Добаева, Г. Дуйшонбековой, А.А. Жолчиевой, Д.Д. Куттубаевой, Т.А. Маковка и др. К.А. Биялиев изучает проблему формирования коммуникативных компетенций в преподавании кыргызского языка в вузе. Т.В. Архиповой разработана карта коммуникативных способностей студента вуза. Работы А.А. Жолчиевой посвящены формированию коммуникативных компетенций студентов в процессе обучения иностранным языкам. Вопросы формирования социальной компетенции у студентов рассматриваются в работах Н.А. Асиповой, Н.Д. Гальсковой, Н.И. Гез, И.Г. Захарова, И.А. Зимней Т.Г., В.Н. Куницыной, С.А. Хазовой и др. В них подчеркивается важность формирования обозначенных выше компетенций, изучается их сущность и структура. И.Г. Захарова исследует проблему формирования социальной компетенции у будущих инженеров. Исследование Г.Ф. Биктагировой посвящено формированию социальной компетенции студентов педагогических направлений. Е.Н. Григорьева исследует формирование социальной компетенции в процессе обучения иностранным языкам в техническом вузе. Проблема языковой подготовки студентов туристского профиля рассмотрена в работах Е.А. Алилуйко, Е.Н. Гурьяновой, О.Ю. Марковой, А.П. Шеншиной и др. Вопросами формирования коммуникативной компетенции студентов туристских специальностей занимались такие исследователи, как Н.А. Лукьянова, Е.С. Милинчук, О.А. Петрушенко, О.А. Тамочкина и др. Проблема формирования социальной компетенции при подготовке специалистов индустрии туризма и сервиса рассмотрена в трудах В.В. Лихолетова, Ю.В. Слезко, А.В. Соколова, А.С. Тарасенко и др.

Несмотря на активное изучение вопросов, посвященных формированию коммуникативных и социальных компетенций, проблема формирования данных

компетенций у будущих специалистов сферы туризма и сервиса посредством обучения английскому языку на сегодняшний день недостаточно изучена.

Необходимость формирования коммуникативной и социальной компетенций студентов сферы туризма и сервиса на занятиях по английскому языку высветила целый ряд противоречий между:

– высокими требованиями общества к личности специалиста в сфере туризма и сервиса и недостаточным уровнем их коммуникативных и социальных компетенций;

– необходимостью подготовки квалифицированных специалистов, владеющих английским языком для сферы туристского бизнеса, и недостаточной изученностью научно-методических основ такой подготовки.

Целесообразность разрешения обозначенных выше противоречий определила актуальность исследования и позволила сформулировать **проблему исследования**: как в процессе обучения английскому языку формировать коммуникативную и социальную компетенции? Это и определило выбор темы исследования: «Формирование коммуникативных и социальных компетенций студентов сферы туризма и сервиса на занятиях по английскому языку».

Связь темы диссертации с приоритетными научными направлениями, крупными научными программами (проектами), основными научно-исследовательскими работами, проводимыми образовательными и научными учреждениями. Тема диссертационной работы связана с тематическими планами научных исследований кафедры педагогики БГУ имени К. Карасаева (2014-2017-гг.), а также научными исследованиями, проводимыми в отделении «Туризм» в Профессиональной высшей школе Кыргызско-Турецкого университета «Манас» (2015-2018-гг.).

Целью исследования является теоретическое обоснование и определение практических направлений реализации процесса формирования

коммуникативных и социальных компетенций у будущих специалистов сферы туризма и сервиса в процессе обучения английскому языку.

Достижение поставленной цели требует решения следующих **задач**:

1. Выявить теоретические основы формирования коммуникативных и социальных компетенций в процессе изучения английского языка у студентов сферы туризма и сервиса и раскрыть сущность и структуру обозначенных выше компетенций.

2. Разработать педагогические условия, способствующие эффективному формированию коммуникативных и социальных компетенций студентов в процессе изучения английского языка с проекцией на туристский бизнес.

3. Определить диагностические методики выявления уровня сформированности коммуникативных и социальных компетенций студентов сферы туризма.

4. В процессе опытно-педагогической работы доказать эффективность реализации педагогических условий формирования коммуникативных и социальных компетенций будущих специалистов туристской индустрии в процессе обучения английскому языку.

Научная новизна полученных результатов заключается в следующем: на основе компетентного подхода определены теоретические основы формирования коммуникативных и социальных компетенций студентов в процессе изучения английского языка, раскрыты сущность и структура данных компетенций; разработаны педагогические условия формирования коммуникативных и социальных компетенций в процессе изучения английского языка будущими специалистами индустрии туризма; определены и охарактеризованы диагностические методики исследования сформированности коммуникативных и социальных компетенций студентов сферы туризма; доказана эффективность разработанных педагогических условий в процессе

экспериментальной проверки по формированию коммуникативных и социальных компетенций будущих специалистов сферы туризма.

Практическая значимость полученных результатов заключается в: возможности использования выводов и рекомендаций диссертационного исследования в подготовке специалистов для сферы туризма и сервиса на основе компетентностного подхода; разработке системы заданий и упражнений по формированию коммуникативной и социальной компетенций студентов, будущих специалистов индустрии туризма в процессе обучения английскому языку и в возможности их использования в практике работы современных вузов; использовании потенциала дисциплины «Английский язык» в подготовке специалистов определенного профиля; повышении квалификации преподавателей английского языка.

Основные положения диссертации, выносимые на защиту:

1) Эффективность формирования коммуникативных и социальных компетенций будущих специалистов сферы туризма и сервиса зависит от определения теоретических основ формирования данных компетенций.

2) Формирование коммуникативной компетенции в процессе изучения иностранного языка требует соблюдения определенных педагогических условий, к которым можно отнести следующие:

– разработка системы упражнений и заданий, имеющих профессиональную направленность и нацеленность на формирование языковой, речевой и социокультурной компетенций студентов;

– использование дифференцированного подхода в обучении, основанием для которого является разный уровень языковой подготовки студентов;

– использование аутентичных материалов, позволяющих предельно близко подвести студентов к культуре страны изучаемого языка, а также к реальным профессиональным ситуациям общения;

Формирование социальной компетенции в изучении иностранного языка требует выполнения следующих педагогических условий:

- отбор содержания тем учебного материала, отражающего будущую профессиональную деятельность студентов;

- применение интерактивных технологий обучения, имеющих социальную направленность;

- организация внеаудиторной работы, нацеленной на включение студентов в социальные отношения, связанные с их будущей профессиональной деятельностью.

3) Результативность проведённого исследования зависит от методологически выверенного выбора диагностических методик, адекватно соответствующих цели и задачам исследования;

4) Эффективность практической реализации педагогических условий формирования коммуникативных и социальных компетенций на занятиях по английскому языку с проекцией на студентов туризма доказана в ходе проведения педагогического эксперимента.

Личный вклад соискателя в исследование состоит в определении теоретических основ формирования коммуникативных и социальных компетенций в процессе изучения английского языка студентами сферы туризма и сервиса; в разработке педагогических условий, способствующих решению поставленных исследовательских задач; в разработке системы заданий и упражнений по английскому языку с проекцией на формирование коммуникативной компетенции будущих специалистов индустрии туризма и сервиса; в разработке учебно-методического пособия «Сборник упражнений по английскому языку для студентов (направление подготовки «Гостиничное дело»)».

Апробация результатов исследования проводилась на кафедре сервиса Академии туризма (май, 2018 г.) и на отделении туризма Профессиональной

высшей школы КТУ «Манас» (июнь, 2018 г.). Основные положения и выводы диссертационного исследования были представлены на конференциях республиканского и международного уровня. Также материалы исследования нашли отражение в учебном пособии «Сборник упражнений по английскому языку для студентов (направление подготовки «Гостиничное дело»)» (г. Бишкек, 2017 г.).

Полнота отражения результатов диссертации в публикациях. Основные положения и выводы исследования были отражены в девяти опубликованных работах, включая издания, рекомендованные ВАК КР, вошедшие в информационную систему РИНЦ.

Структура и объем диссертации. Диссертация состоит из введения, трех глав, выводов, практических рекомендаций, списка использованной литературы (193 наименований), 7 приложений. Общий объем составляет 170 страниц, включая 14 таблиц, 13 рисунков.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ И СОЦИАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ СТУДЕНТОВ СФЕРЫ ТУРИЗМА И СЕРВИСА НА ЗАНЯТИЯХ ПО АНГЛИЙСКОМУ ЯЗЫКУ

1.1. Компетенции и компетентностный подход в системе высшего профессионального образования

Высшее образование сегодня несет ответственную миссию, являясь одним из главных национальных приоритетов развития страны. Традиционно считалось, что целью высшего профессионального образования является приобретение студентом определенного набора знаний, умений и навыков. Однако такой подход к обучению уже недостаточен. Обществу и, прежде всего, работодателю нужны выпускники, способные использовать полученные знания на практике, умеющие приспосабливаться и решать возникающие перед ними профессиональные проблемы. Для этого в большей степени требуются дополнительные качества выпускника, а не только полученные в процессе обучения знания. Современная отечественная педагогика насчитывает достаточно большое число различных подходов, которые лежат в основе образовательного процесса в вузах. Среди них могут быть выделены как устоявшиеся (системный, личностно ориентированный, знаниецентристский и др.), так и новые подходы, вошедшие в педагогическую науку сравнительно недавно (контекстный, информационный, эргономический и др.). Компетентностный подход может быть рассмотрен в числе последних.

Данный подход становится особенно популярным и претендует на роль концептуальной основы образовательной политики, проводимой как нашей республикой, так и влиятельными международными организациями и наднациональными объединениями, включая Европейский союз [117, с. 121]. Таким образом, произошла смена знаниевого подхода к обучению на

компетентностный, который в свою очередь выдвигает на первый план не предметные знания, а умения разрешать конкретные ситуации в профессиональной деятельности. Многие исследователи рассматривают компетентностный подход как ответ на требования рынка труда к специалисту. Проблема компетентностного подхода затронута в работах И.А. Зимней, А.В. Хуторского, Б.Д. Эльконина и др. В Кыргызской Республике вопросы реализации компетентностного подхода отражены в трудах Т.А. Абдрахманова, Н.А. Асиповой, К.Д. Добаева, Н.К. Дюшеевой, А.М. Мамытова, А.К. Наркозиева и др. В работах Н.К. Дюшеевой раскрыто содержание понятий «компетенция», «компетентность», «компетентностный подход», а также определен перечень компетенций будущего педагога. А.К. Наркозиев охарактеризовал сущность понятий «компетенция», «компетентность», «компетентностно-ориентированное обучение» в условиях вуза.

Являясь одним из важных научных подходов в современной педагогической науке, компетентностный подход предполагает разделение таких понятий, как «компетенция» и «компетентность».

Анализ научно-педагогической литературы (В.И. Байденко, И.А. Зимняя, Э.Ф. Зеер, Ю.К. Чернова и др.) говорит о том, что понятия «компетенция» и «компетентность» относятся к числу наиболее часто употребляемых понятий; они либо отождествляются, либо дифференцируются [11, с. 6-8; 50, с. 2-5; 49, с. 48].

В Педагогическом словаре слово «компетенция» означает круг полномочий, сферу деятельности, в которой лицо обладает необходимыми знаниями и опытом [109].

Термин «компетенция» был впервые предложен известным американским лингвистом Н. Хомским (Массачусетский университет) в 1965 г. применительно к теории языка, трансформационной (генеративной) грамматике [84]. Согласно Н. Хомскому, «употребление языка» есть актуальное проявление компетенции

как «скрытого», потенциального. В реальности употребление связано с мышлением, реакцией на использование языка, с навыками, то есть с опытом самого человека [129].

Педагогический словарь гласит, что компетентность – это уровень подготовленности для деятельности в определенной сфере, степень овладения знаниями, способами деятельности, необходимыми для принятия верных и эффективных решений [109, с. 190].

Согласно И.П. Подласому компетентность, в упрощенном понимании, – это умение применять полученные знания на практике [116, с. 569].

Компетентностный подход направлен на формирование компетентного, грамотного, квалифицированного специалиста, имеющего высокий уровень конкурентоспособности на рынке труда [69].

И.А. Зимняя выделила три этапа становления компетентностного подхода в образовании:

Первый этап (1960-1970-гг.) характеризуется введением в научный аппарат категории «компетенция» и созданием предпосылок разграничения понятий «компетенция/компетентность».

Второй этап (1970-1990-гг.) характеризуется использованием категории «компетенция/компетентность» в теории и практике обучения языку (в особенности неродному), профессионализма в управлении, менеджменте. Кроме того, разрабатываются такие понятия, как «социальные компетенции/компетентности». Дж. Равен в работе «Компетентность в современном обществе» (1984 г.) приводит достаточно подробное толкование компетентности. Согласно Дж. Равену компетентность «состоит из большого числа компонентов, многие из которых относительно независимы друг от друга, некоторые компоненты относятся скорее к когнитивной сфере, другие – к эмоциональной, эти компоненты могут заменять друг друга в качестве составляющих эффективного поведения.

В этот период ученые во всем мире начинают активную работу над исследованием компетенций, выделяя от 3 до 37 видов, а также строить обучение, нацеленное на формирование компетенций, рассматривая его как конечный результат этого процесса. Для разных видов деятельности были выделены различные виды компетентности.

Третий этап (1990-2001-гг.) знаменателен широким использованием категории «компетенция/компетентность» в образовании. Более того, в материалах ЮНЕСКО перечислен круг компетенций, которые должны рассматриваться как желаемый результат образования. В этот период Советом Европы было также введено понятие «ключевые компетенции», которые студентам необходимо приобрести для успешной реализации в профессиональной деятельности [84, с. 14-15].

Согласно И.А. Зимней, компетенция в компетентностном подходе является порождающим устройством, внутренним, психическим образованием [51, с. 8].

И.А. Зимняя рассматривает компетентность как проявляемое человеком в деятельности, в решении разнообразных социальных и профессиональных задач «интегративное личностное качество» [53, с. 8].

Мы согласны с точкой зрения Н.А. Гришановой, которая отмечает следующие сущностные характеристики компетентности:

- эффективное использование способностей, позволяющее плодотворно осуществлять профессиональную деятельность согласно требованиям рабочего места;

- овладение знаниями, умениями и способностями, необходимыми для работы по специальности при одновременной автономности и гибкости в части решения профессиональных проблем; развитие сотрудничества с коллегами и профессиональной межличностной средой;

– интегрированное сочетание знаний, способностей и установок, оптимальных для выполнения трудовой деятельности в современной производственной среде;

– способность делать что-либо хорошо, эффективно в широком формате контекстов, с высокой степенью саморегулирования, саморефлексии, самооценки; с быстрой, гибкой и адаптивной реакцией на динамику обстоятельств и среды. Из приведенных определений становится очевидным, что имеются существенные особенности, отличающие компетентность от традиционных понятий. К числу таких особенностей относятся:

- интегративный характер;
- соотнесенность с ценностно-смысловыми характеристиками личности;
- практико-ориентированная направленность [34, с. 17].

Теоретические положения, изложенные Н.А. Гришановой и имеющие универсальный характер, вполне могут быть соотнесены со специалистами в сфере туризма и сервиса.

Ю.Г. Татур считает, что компетентность – это интегральное свойство и характеристика личности, показатель успешной деятельности. Компетентность характеризует способность человека (специалиста) реализовывать свой человеческий потенциал для решения профессиональных задач. Исходя из сказанного, компетентность специалиста с высшим образованием – это проявленные им на практике стремление и способность реализовывать свой потенциал (знания, умения, опыт, личностные качества и др.) для успешной творческой деятельности в профессиональной и социальной сфере, осознание результатов этой деятельности и необходимость ее постоянного совершенствования [146, с. 5-6].

Согласно В.Д. Шадрикову, при всем многообразии подходов к определению компетенции и компетентности авторы не выходят за пределы устоявшегося определения. В.Д. Шадриков рассматривает компетентность как

владение определенными знаниями, навыками, жизненным опытом, позволяющими судить о чем-либо [163, с. 30]. Различия наблюдаются в понимании:

– компетентности как актуальных качеств личности или психологических новообразований;

– предметной наполненности компетенций как системных новообразований, качества личности. Когда речь идет о компетентности как о следствии овладения знаниями, навыками, опытом, акцент делается на то, какими должны быть эти знания, навыки и опыт [163, с. 30].

А.В. Хуторской, говоря о различиях в понятиях «компетенция» и «компетентность», предложил следующие определения. «Компетенция включает совокупность взаимосвязанных качеств личности (знаний, умений, навыков, методов деятельности), задаваемых по взаимоотношению к определенному кругу предметов и процессов, необходимых для качественной продуктивной деятельности по отношению к ним. «Компетентность» он рассматривает как владение, обладание человеком надлежащей компетенции, включающей его личностное отношение к ней и объекту деятельности» [159].

И хотя нет однозначного определения этого подхода, позиции многих исследователей в общих чертах совпадают. Специалист должен быть конкурентоспособным на рынке труда, мотивированным, умеющим ориентироваться в смежных областях и способным адаптироваться к новым условиям.

Внедрение компетентностного подхода к обучению является одной из задач Концепции развития образования в Кыргызской Республике на 2012-2020 гг. [64].

Компетентностный подход предусматривает широкое применение в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий. К примеру, проведение деловых и ролевых игр, кейс-технологии, проведение

психологических и иных тренингов, а также внеаудиторная работа со студентами. В учебные курсы должны быть включены встречи с представителями компаний, мастер-классы специалистов отрасли, телеконференции, а также дистанционные курсы ведущих отечественных и зарубежных специалистов. Таким образом, по мнению С.Л. Троянской удельный вес занятий в интерактивных формах должен составлять не менее 20% аудиторных занятий, а лекций – не более 40% [150, с. 35].

В настоящее время в научно-педагогической литературе выделяют ключевые (базовые, универсальные и др.) компетенции и конкретные, которые состоят из знаний и умений. Ключевые компетенции многофункциональны и надпредметны. Они необходимы в любой деятельности. Владение данными компетенциями способствует решению разного рода проблем в социальной и профессиональной жизни. Согласно данным ЮНЕСКО к ключевым компетенциям относятся социальные, коммуникативные, императивные, межкультурные [128].

В рамках нашего исследования целесообразно рассмотреть базовые (ключевые) компетенции.

В 1996 г. Советом Европы было выделено пять групп ключевых компетенций:

1) *социально-политические*: способность принимать ответственность и участвовать в принятии групповых решений, мирным путем разрешать конфликты, участвовать в поддержании и улучшении демократических институтов;

2) *межкультурные компетенции*, связанные с жизнью в многокультурном обществе: принятие различий, уважение других и способность жить с людьми других культур, языков и религий;

3) *коммуникативные компетенции*, которые относятся к владению письменной и устной речью, включая иноязычную;

4) *технологические компетенции*, подразумевающие владение новыми информационными технологиями, кроме того, способность критически анализировать информацию, распространяемую посредством средств массовой информации; и наконец;

5) *когнитивные компетенции*, предполагающие способность индивида обучаться и развиваться в течение всей своей жизни.

Рассматривая ключевые компетенции, необходимо остановиться на компетенциях, разработанных в рамках программы TUNING, в которой приняли участие более 100 университетов из 16 стран, подписавших Болонскую декларацию. Данные компетенции объединены в две группы: общие и специальные. Общие компетенции, в свою очередь, подразделяются на следующие три подгруппы [90, с. 9]:

1. Инструментальные компетенции, включающие:

– когнитивные способности (способность понимать и использовать идеи);
– методологические способности (способность управлять окружающей средой, организовывать время, выстраивать стратегии обучения, принятия решений и разрешения проблем);

– технологические умения (умения, связанные с использованием техники, компьютерные навыки);

– лингвистические умения;

2. Межличностные компетенции – индивидуальные способности, связанные с умением выражать свои чувства, способность к критике и самокритике;

2. Системные компетенции (способность применять знания на практике, инициативность, креативность, исследовательские навыки, способность учиться, способность адаптироваться к новым ситуациям).

Если сравнить данные группы компетенций с ключевыми компетенциями, которые были приняты Советом Европы, то можно увидеть, что последние, по

сути, задают сферу реализации инструментальных, межличностных и системных компетенций, которые, в свою очередь, конкретизируют несколько абстрактные ключевые компетенции, предоставляя возможность для организации процесса овладения ими [105, с. 362].

Таким образом, в своем исследовании мы обращаемся к базовым компетенциям (социальным и коммуникативным) и как к универсальным, и как к необходимым в сфере туристского бизнеса.

Процесс обучения иностранным языкам на основе компетентностного подхода свидетельствует о том, что обращение к общим образовательным компетенциям имеет объективные предпосылки, связанные с закономерностями процесса познания.

Анализ научных источников (В.И. Байденко, К.Д. Добаев, И.А. Зимняя и др.) свидетельствует о том, что данный процесс рассматривается в контексте психологии, в то время как педагогическая категория обладает многокомпонентной структурой. Наиболее общей дидактической категорией выступает понятие «умение», которое позволяет понять методологический контекст этого феномена, указывающий на его личностную и деятельностную сущность.

Деятельностный подход рассматривает умение как категорию деятельности, что позволяет различать содержательную и операционную стороны осуществления деятельности. Умение определяется как знание в действии, то есть применение знаний в учебно-познавательной деятельности, как способ и качество деятельности. В этом случае процесс развития умений рассматривается в неразрывной связи с единством внешних процессов в психической деятельности [35].

Таким образом, базовые компетенции, особенно коммуникативные и социальные, являются и ключевыми, и специальными в сфере туристского бизнеса.

Сказанное требует уточнения содержания понятий «коммуникативные и социальные компетенции», в том числе в аспекте подготовки студентов сферы туризма и сервиса.

1.2. Сущностная характеристика коммуникативной компетенции в профессиональной деятельности специалистов сферы туризма и сервиса

В контексте нашего исследования особый интерес представляют общие компетенции, которые иногда называют универсальными, инструментальными, безличными, систематическими. К числу таких общих компетенций относятся коммуникативные и социальные компетенции, имеющие характерные особенности и сущностные черты.

Рассматривая коммуникативные компетенции, нужно отметить, что традиционно они относятся к базовым компетенциям. Иными словами, они нужны каждому человеку, независимо от рода его деятельности. Однако есть такие сферы, где коммуникативные компетенции являются решающими. Именно сфера туризма и сервиса является одной из них.

Способность грамотно общаться, в том числе на иностранном языке, формулировать собственную точку зрения, разрешать проблемы в профессиональной деятельности, владеть основами деловой корреспонденции является профессионально значимой для специалистов туристической индустрии. Все это требует сформированности коммуникативных компетенций. Научная литература предлагает большое количество определений понятия «коммуникативная компетенция». Первоначально термин «коммуникативная компетенция» произошел благодаря идее американского лингвиста Н. Хомского о языковой компетенции.

Языковую компетенцию Н. Хомский определил как «систему интеллектуальных способностей, систему знаний и убеждений, которая

развивается в раннем детстве и во взаимодействии со многими другими факторами определяет... виды поведения» [159, с. 15].

Однако позже данный термин получил название «коммуникативная компетенция» (М. Свейн, М. Канейл) [173].

Многие ученые (Ю.М. Емельянов, Г.О. Чанышева и др.) считают, что в основе коммуникативной компетенции лежит не просто овладение языком и другими кодами общения, а особенности личности и индивида в целом, которые представляют триединство чувств, мыслей и действий, развертывающихся в социальном контексте [40]. «Источником приобретения коммуникативной компетенции являются жизненный опыт, искусство, эрудиция, специальное обучение», которые для каждого имеют разную социальную значимость, но ведущая роль принадлежит обучению, то есть синтезу умений, навыков, эмпирических знаний и оценок, интуитивных находок [47]. М.Н. Вятютнев определяет коммуникативную компетенцию как способность индивида к общению в учебной и трудовой деятельности. Анализ исследуемой проблемы показал, что вопросы формирования коммуникативной компетенции нашли отражение в работах В.И. Байденко, Л. Бахмана, Н.И. Гез, И.А. Зимней и др. В нашей республике данной проблеме посвящены работы Н.А. Ахметовой, К.Д. Добаева, Г. Дуйшонбековой, А.А. Жолчиевой, Т.А. Маковка и др. В работах Н.С. Годжаева, Н.А. Лукьянова, Е.С. Милинчук, М.А. Якимова и др. рассматривается проблема формирования и развития коммуникативной компетенции будущих специалистов индустрии туризма и сервиса. А.И. Чокушева в своей работе рассматривает развитие компетенций студентов средствами учебных дисциплин.

Успешное решение проблемы формирования коммуникативных компетенций предполагает изучение общей теории компетентности и выявление сущности таких определений, как «компетентность» и «компетенция». Согласно Ю.М. Жукову «коммуникативная компетентность –

система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективного коммуникативного действия в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия» [44, с. 4].

Ю.Н. Емельянов определяет коммуникативную компетентность как некое образование, проявляющееся в виде навыков и умений, которое «предполагает ситуативную адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными (речевыми и неречевыми) средствами социального поведения» [40, с. 11]. 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 [140, с. 873].

Рассматривая коммуникативную компетентность с точки зрения психологии, М.А. Хазанова определяет ее как владение языком, умение ориентироваться в объекте общения для создания прогностической модели его поведения, эмпатию, личностные характеристики (адекватная самооценка, социальная направленность) самого субъекта общения [153, с.85-87].

Р. Nemes, З.С. Сарылбекова и некоторые другие лингвисты рассматривают коммуникативную компетентность как языковую компетентность, способность к фонетическим различиям, которая проявляется в модальности языка, орфографии, грамматике, лексике [134].

Туристская индустрия представляет собой совокупность организаций, оказывающих услуги путешествующим. К предприятиям этой сферы относятся: туроператоры, турагенты, гостиницы, предприятия, предоставляющие услуги питания, транспортные компании, организации, представляющие экскурсионную деятельность, предприятия сферы досуга и развлечений и т.д. К работникам любой из вышеобозначенных сфер предъявляются высокие

требования к знанию своего дела. Специалист может хорошо разбираться в специфике своей работы, но недостаточность иноязычной подготовки лишает его свободы общения с клиентами, что зачастую становится причиной некачественного сервиса. А в некоторых случаях может порождать конфликт.

Для специалистов в сфере туризма и сервиса важной является сформированность коммуникативных компетенций, которые предполагают ситуативную адаптивность, а также свободное владение вербальными и невербальными средствами общения (речь, интонация, жестикация и т.д.). Данные компетенции предполагают аксиологическое отношение личности, то есть осознание индивидом потребности в ценностных ориентациях, в том числе в своей профессиональной деятельности, готовность к восприятию нового в профессиональной среде, понимание норм и особенностей других культур, осознание своих чувств и психологического состояния окружающих [16].

Вопросы формирования коммуникативной компетенции студентов туристского профиля были рассмотрены Н.А. Лукьяновой. Автор для формирования данной компетенции определила такие важные критерии, как участие в коммуникативном процессе и развитие таких качеств студентов, как умение излагать мысли, слушать и вести переговоры [78, с. 4-9]. О.А. Петрушенко акцентирует внимание на методах активного обучения (деловые игры, дискуссии, проектная методика и др.) [113, с. 196-199].

Необходимо отметить, что в формировании коммуникативных компетенций особая роль принадлежит иностранным языкам, благодаря которым в туристском бизнесе осуществляется межкультурная коммуникация и на этой основе развивается и расширяется рынок туристских услуг.

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.

Проблемы формирования и развития иноязычной коммуникативной компетенции рассматривались в работах многих авторов (Н.И. Гез, И.А. Зимняя, Д. Равен и др.) [28, с. 17-24; 84, с. 13].

Понятие «иноязычная компетентность» интерпретируется различными авторами по-разному. Согласно Н. Изории иноязычная коммуникативная компетентность – это интегральное личностно-профессиональное качество человека с определенным уровнем языкового образования, которое реализуется в готовности на определенной основе к успешной, продуктивной и эффективной деятельности с использованием коммуникативных и информационных возможностей иностранного языка, обеспечивает возможность эффективного взаимодействия с окружающей средой с помощью соответствующих языковых компетенций [57, с. 24].

Анализ научной литературы показал, что структура иноязычной коммуникативной компетенции достаточно сложна и нет единого набора данной компетенции. Однако можно выделить общие ее компоненты.

Модель коммуникативной компетенции, предложенная Советом Европы, представлена в трех компонентах: социолингвистический, лингвистический и прагматический. В состав лингвистического компонента входят лексические, фонологические и грамматические умения. Социолингвистический компонент связан с социокультурными условиями функционирования языка. Что касается прагматического компонента, то он содержит экстралингвистические элементы, такие как мимика, жесты и др. [75]. Л. Бахман, определяя коммуникативную компетенцию, назвал ее «коммуникативным языковым умением» и включил в ее состав семь компетенций:

– дискурсная;

- языковая;
- прагматическая;
- разговорная;
- речемыслительная;
- стратегическая;
- социолингвистическая [171, с. 89].

В нашем исследовании за основу была взята модель коммуникативной компетенции, предложенная В.В. Сафоновой, согласно которой в состав коммуникативной компетенции входят языковая, речевая и социокультурная компетенции. Под коммуникативной компетенцией ученый-педагог понимает «определенный уровень владения языковыми, речевыми и социокультурными знаниями, навыками, умениями, позволяющий обучаемому коммуникативно приемлемо и целесообразно варьировать свое речевое поведение в зависимости от функциональных факторов одноязычного или двуязычного общения, создающий основу для коммуникативного бикультурного развития» [136, с. 97].

Нами была выбрана именно такая модель, так как обучение студентов профиля подготовки «Сервис», «Туризм», «Гостиничное дело» иностранному языку для специальных целей предполагает наличие социокультурного компонента в составе иноязычной коммуникативной компетенции, ввиду специфики профиля. Поскольку специалистам индустрии туризма необходимо быть компетентными в различных сферах деятельности страны изучаемого языка, они должны знать ее культуру, традиции и обычаи. Таким образом, социокультурная компетенция имеет особую значимость для профессиональной деятельности таких специалистов. Основопологающим в овладении английским языком будущими специалистами сферы туризма и сервиса является формирование и развитие такого уровня коммуникативной компетенции, с помощью которого они будут активно применять знания английского языка в своей профессиональной деятельности.

Умение общаться с людьми, способность быстро адаптироваться в новых условиях развития туристского бизнеса требуют от специалистов в данной сфере, независимо от специализации, развития коммуникативных компетенций. Учитывая тот факт, что гости отеля или другого предприятия индустрии туризма и сервиса – это люди из разных уголков мира, для таких специалистов профессионально значимым становится общение на иностранном языке. Оно выступает основным инструментом в их профессиональной коммуникации. Данное общение требует достаточного уровня сформированности коммуникативных компетенций. Анализ научно-педагогической литературы показал, что формы и технологии обучения, преобладающие в компетентностном подходе, главным образом, направлены на развитие у студентов умения сотрудничества, толерантности и эмпатических способностей.

Таким образом, одним из результатов образования в сфере туризма мы видим знание иностранных языков и сформированность на этой основе коммуникативных компетенций.

1.3. Сущностная характеристика социальной компетенции в профессиональной деятельности специалистов сферы туризма и сервиса

Сегодня сектор туризма является одной из перспективных отраслей экономической деятельности, оказывая значительное влияние на такие отрасли, как транспорт, сельское хозяйство, строительство и создавая дополнительные рабочие места. Соответственно растет потребность в работниках, имеющих квалификацию специалиста по сервису и туризму.

Поскольку работа в сфере туризма предполагает контакт с клиентами, к специалистам данной индустрии предъявляются определенные требования. А именно, умение общаться с людьми, способность быстро адаптироваться в новых условиях, принимать ответственность, что требует от специалистов в

данной сфере, независимо от специализации, развития социальных компетенций. Несомненно, что специалистам индустрии туризма и сервиса необходимо владеть всеми ключевыми компетенциями, в особенности социальной.

И.Я. Зимняя считает, что «все компетенции социальны по своему содержанию, так как они вырабатываются и формируются в социуме» [51, с. 43]. В этой связи проблема совершенствования формирования социальной компетенции студентов сферы туризма и сервиса приобретает особую актуальность.

По мнению М.В. Полевой, сегодня не только практика образования, но и бизнеса подтверждает необходимость использования компетентностного подхода, так как он позволяет учитывать факторы, главным образом, связанные с успехом в определенной деятельности [120, с. 155]. Как было уже сказано, основными понятиями компетентностного подхода являются «компетенция» и «компетентность».

В.И. Байденко рассматривает социальную компетенцию как «готовность и способность формироваться и жить в социальном взаимодействии: изменяться и адаптироваться» [12, с. 7].

Согласно А.С. Недковой «Компетентность же рассматривается как сложное интегративное свойство человека, включающее в себя как содержательные (знания), так и процессуальные (умения) компоненты, которые позволяют ему эффективно выполнять профессиональную деятельность, самостоятельно решать производственные задачи, давать ответ на поставленный вопрос. Следовательно, компетентность представляет собой совокупность компетенций» [91, с. 28].

Жак Делор в докладе международной комиссии по образованию для XXI века «Образование: Сокрытое сокровище» обозначил основные, глобальные компетентности, сформулировав «четыре столпа», на которых основывается

образование: научиться познавать, научиться делать, научиться жить вместе, научиться жить [36, с. 37]. О глобальности заявленных целеориентиров свидетельствует, в частности, такая формулировка, данная Жаком Делором: «научиться делать, с тем чтобы приобрести не только профессиональную квалификацию, но и в более широком смысле компетентность, которая дает возможность справляться с различными многочисленными ситуациями и работать в группе» [36, с. 3].

«Социальная компетенция – способность взять на себя ответственность, вырабатывать решение и участвовать в его реализации, толерантность к разным этнокультурам и религиям, проявление сопряженности личных интересов с потребностями общества» [86, с. 26].

С точки зрения психологии социальные компетенции – это навыки, которые необходимы человеку для выполнения им определённых задач, свойственных тому или иному периоду его жизни.

И.Е. Шишова рассматривает социальную компетенцию как «способность эффективно взаимодействовать с другими людьми в процессе речевого общения и осуществления какой-либо иной деятельности на основе имеющихся знаний, навыков, умений, сформированных коммуникативных способностей и качеств личности» [166, с. 111]. Необходимо рассматривать социальную компетенцию как одну из ключевых, так как она является основой для формирования общих и профессиональных компетенций.

Исходя из определения социальной компетенции, а также цели ее формирования, можно выделить компоненты содержания данной компетенции:

– знания, как языковые, так и социальные (знаю, как действовать и что при этом говорить);

– умения, как речевые, так и социальные (умею действовать и при необходимости оформлять свои действия вербально);

- личностные характеристики (способности к взаимодействию и общению);
- мотив (желание развивать способности, осуществлять общение и взаимодействие);
- психологические особенности и опыт общения и взаимодействия как на иностранном, так и на родном языке.

Стоит заметить, что качество и характеристики некоторых компонентов структуры могут влиять на степень развития или проявления социальной компетенции, и данное следует учитывать в процессе развития и оценивания. Рассмотрим компонентный состав социальной компетенции, предложенный различными авторами.

В.Н. Куницына включает в структуру социальной компетентности такие компоненты, как: система знаний о социальной действительности и себе, система социальных навыков и умений, знание ролевых требований и ожиданий, предъявляемых в обществе, а также норм, актуальных в данной социальной среде [71, с. 330]. С.А. Хазова предлагает следующие составляющие социальной компетентности [154].

1. Политическая и социально-экономическая компетентность (ориентация в тенденциях развития мировой сферы туризма, в политических, социально-экономических процессах, наличие собственной точки зрения на данные процессы; способность принимать ответственность, способность разрабатывать решения как индивидуально, так и в группе).

2. Социально-коммуникативная компетентность (навыки межличностного общения, в том числе на иностранном языке, умение разрешать конфликты мирным путем, умение выбирать эффективную стратегию поведения и работать в неоднородной команде).

3. Поликультурная компетентность (способность воспринимать и взаимодействовать в многокультурном обществе, уважать культуру, обычаи и традиции других стран, проявлять интерес к другим культурам).

4. Информационно-инструментальная компетентность (владение современными информационными технологиями, умение собирать и анализировать, способность к применению знаний на практике).

5. Индивидуально-личностная компетентность (стремление к личностному росту, способность к самообразованию, к повышению социального статуса; способность к творческой самореализации).

Таким образом, согласно С.А. Хазовой, социальная компетентность – это совокупность политической и социально-экономической, социально-коммуникативной, поликультурной, информационно-инструментальной и индивидуально-личностной компетентностей. В качестве психолого-ориентированных структурных компонентов она выделяет знания и умения (когнитивный компонент), характеристики мышления (интеллектуальный компонент), опыт поведения, деятельности, общения (деятельностно-поведенческий компонент) [156].

В контексте деятельности, в сфере туризма и сервиса социальные компетенции представляют собой готовность и способность к взаимодействию, к адаптации к определенным профессиональным ситуациям. В последние годы со стороны работодателей участились жалобы на то, что выпускники вузов не обладают достаточными социальными компетенциями. Об этом свидетельствуют наблюдения руководителей фирм, которые отмечают низкий уровень социальных умений и навыков у выпускников. В образовательном процессе эта ситуация актуализируется тем, что различные альтернативные традиционному занятию формы обучения, такие как: исследовательские проекты, интерактивные методы, дебаты, коллективные обсуждения предполагают наличие у личности исходных форм взаимодействия, которые

находятся в зависимости от элементарной готовности и способности студентов к адаптации к новым социальным реалиям.

Исследования, посвященные формированию компетенций специалистов индустрии туризма, отражены в работах А.С. Недковой, М.В. Полевой [91; 120]. Вопросы формирования социальной компетенции рассмотрены в трудах В.М. Басова, Н.В. Беккер, И.Г. Захаровой, Н.Н. Нагайченко и др. [15; 47; 89]. Проблема формирования социальной компетенции на занятиях иностранного языка затронута в трудах Е.В. Глазковой, И.И. Лейфы, Е.Н. Шабашевой, И.Е. Шишовой и др. [73; 166]. Вопросы социальной компетентности специалистов сферы туризма и сервиса рассмотрены в работах В.В. Лихолетова, А.С. Тарасенко [77; 145].

В настоящее время работодатели, наряду с квалификационными качествами, оценивают такие личные качества специалистов туристической индустрии, как умение принимать ответственность, решительность, умение работать в команде, настойчивость в достижении цели.

На наш взгляд, социальная компетенция специалиста сферы туризма и сервиса представляет собой приобретенный комплекс способностей и умений, которые можно сформировать в процессе специально-организованного обучения или приспособления к условиям труда в вышеобозначенной сфере. Для формирования и развития социальной компетенции выделена важность использования активных форм обучения, организация экскурсий, турпоходов.

Учитывая особенности подготовки специалистов для сферы туризма и сервиса, считаем, что к составляющим социальной компетенции специалиста в данной сфере относится следующее:

- способность брать на себя ответственность;
- умение управлять своими эмоциями в ситуациях профессионального общения;
- эмоциональная отзывчивость;

- предвидение поведения клиента;
- способность быстро адаптироваться в новых условиях;
- готовность работать над чем-либо, что вызывает беспокойство;
- умение внедрять новые идеи для достижения профессиональных целей;
- умение устанавливать партнерские отношения;
- готовность исследовать возможности окружающей среды;
- способность действовать в ситуациях неопределенности.

Мы согласились с определением социальной компетентности, предложенным Т.Г. Пушкаревой и Ю.А. Трифионовой, которые рассматривают ее *«как интегративную характеристику, отражающую способность личности вступать в эффективные межличностные и социальные отношения, анализировать, оценивать риски, принимать решения в ситуации неопределенности с учетом интересов, целей и потребностей собственных, другого и не противоречащих нормам, ценностям общества, в котором она находится»* [129]. Так, авторы определили ряд компонентов в структуре социальной компетентности, таких как: компонент, связанный с целеполаганием; компонент, связанный с ориентацией на другого и компонент, связанный с активностью и социальной мобильностью человека. По мнению авторов, первый компонент социальной компетенции связан с целеполаганием – это тенденция к более ясному пониманию ценностей, поиск обратной связи, сосредоточенность на проблемах, связанных с достижением целей. Второй компонент связан с ориентацией на другого и включает в себя умение понять и принять во внимание чувства и потребности других людей, управлять своими эмоциями в ситуациях профессионального общения. Рассматривая третий компонент, связанный с активностью и социальной мобильностью человека, очевидно, что он отражает способность работника предприятия сферы туризма успешно действовать в условиях неопределённости [129]. Таким образом, считаем целесообразным использование структурных компонентов социальной

компетентности, предложенных Т.Г. Пушкаревой и Ю.А. Трифионовой [129]. Учитывая направленность подготовки студентов, считаем, что компонент, связанный с ориентацией на другого, и компонент, связанный с социальной мобильностью и активностью человека, достаточно характерны для сферы обслуживания. Социальные компетенции тесно связаны с коммуникативными компетенциями, позволяя объединить их в один ряд компетенций (социально-коммуникативные). В то же время считаем необходимым рассматривать их отдельно, учитывая специфику подготовки студентов сферы туризма и сервиса, где и коммуникативные, и социальные компетенции должны быть выражены достаточно четко.

Результаты устного опроса представителей туристической индустрии показали, что на первое место работники сферы туризма и сервиса ставят социальные и коммуникативные компетенции, в том числе связанные с владением иностранными языками. Для специалиста данной сферы сформированность социальной компетенции является профессионально значимой. Формирование социальной компетенции у студентов, будущих специалистов туристической индустрии, также должно включать формирование у них способности осуществлять работу с разными возрастными группами населения (дети, пожилые люди, лица с ограниченными возможностями).

Практика показывает, что данные специалисты 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 недостаточным владением иностранным языком, столь необходимым в сфере туристических услуг.

Поскольку сектор туризма предполагает, в первую очередь, работу с клиентами, а сфера обслуживания – это тесное общение субъекта обслуживания и его потребителя, то данное общение требует достаточного уровня сформированности социальных компетенций.

1.4. Состояние формирования коммуникативных и социальных компетенций студентов сферы туризма и сервиса в Кыргызской Республике

Индустрия туризма и гостеприимства привлекает большое внимание экономистов, ученых и бизнесменов из-за ее растущего влияния на ВВП страны («Tourism industry is booming and captures rigorous attention of academics, business tycoons, and economic analysts because of its growing effect on the GDP of a country») [180].

Потенциал туристского сектора Кыргызской Республики огромен. У страны есть реальная возможность в будущем стать международным центром туризма. Растет число иностранных туристов, желающих отправиться в тур по Великому Шелковому пути. Согласно информации Всемирной туристской организации, 27% иностранных туристов от общего количества туристов заинтересованы в турах по Великому Шелковому пути [127].



Рис. 1.1. Вклад туризма в ВВП с 2014 по 2017-гг.

Как видно на рис. 1.1, доля сферы туризма в валовом внутреннем продукте республики за период с 2014 по 2017-гг. выросла незначительно. [91]

Несмотря на это, сфера туризма является одной из приоритетных отраслей экономической деятельности Кыргызстана. На сегодняшний день сектор

туризма в Кыргызской Республике включает в себя следующие виды туризма [127]:

- лечебно-оздоровительный (курортно-рекреационный туризм, кумысолечение, джайлоо туризм и др.);
- активный и приключенческий (горный, пеший, конный туризм, велотуризм, экотуризм, фотоохота, альпинизм, рафтинг, автотуризм, сельский туризм, дайвинг, дельтапланеризм);
- зимний туризм (горнолыжный туризм, фрирайдинг, сноубординг и др.);
- культурно-познавательный (знакомство с культурой, обычаями, наследием и традициями кыргызов, туризм по Великому Шелковому пути, гастрономический туризм);
- деловой туризм (международные саммиты, форумы, симпозиумы, конференции);
- событийный туризм (традиционные этноигры, национальные праздники, творческие фестивали, конкурсы, выставки, спортивные события).

Таблица 1.1. – Зарегистрированные хозяйствующие субъекты, осуществляющие деятельность в сфере туризма в Кыргызской Республике (на 1 января, единиц)

Учреждение	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.
Гостиницы	132	142	146	157	168
Предприятия туризма и учреждения отдыха	188	202	210	224	230
Рестораны	357	380	393	411	424
Туристские агентства	1925	2049	2172	2274	2402
Санаторно-курортные учреждения	73	74	75	73	75
Природные парки и заповедники	19	19	19	19	19

На табл. 1.1 наглядно видно, что количество предприятий, осуществляющих деятельность в сфере туризма в Кыргызстане, ежегодно растет. К примеру, если в 2012 г. в стране насчитывалось 132 гостиницы, то в 2016 г. их количество выросло до 168. Количество туристских агентств увеличилось с 1925 до 2402, а ресторанов – с 357 до 424 [91].

Введение в 2012 г. безвизового режима (до 60 дней) для 45 стран мира значительно увеличило приток иностранных туристов в Кыргызстан. Также проведение Всемирных Игр кочевников в Кыргызстане в 2016, 2017 гг., несомненно, внесло лепту в развитие сектора туризма в стране. Данное мероприятие, кроме всего прочего, послужило отличным способом рекламы для Кыргызстана и привлечения большего количества туристов в страну.

Принимая во внимание тот факт, что развитие туристской отрасли благотворно влияет и на смежные сферы экономики, и на уровень занятости населения и благосостояния населения страны в целом, туризм является одной из перспективных сфер экономической деятельности Кыргызстана.

Целью Программы Правительства Кыргызской Республики по развитию сферы туризма до 2020 г. является создание благоприятных условий для развития туристской индустрии в республике, чтобы укрепить имидж страны на международном уровне и увеличить вклад туристского сектора в ВВП страны как минимум до 7%; кроме того, развивать в республике различные виды туризма и обеспечить ежегодный прирост туристов в Кыргызстан на 20% [125].

Однако развитие туристских ресурсов Кыргызстана требует подготовки высококвалифицированных специалистов, способных поднять туристскую отрасль страны на более высокий уровень.

Известно, что репутация, конкурентоспособность отеля, ресторана либо другого предприятия сферы туризма и сервиса напрямую зависят от качества услуг, предоставляемых в нем. «Работа в индустрии туризма и сервиса, это, в первую очередь, работа в сфере общественных отношений. Таким образом, к

специалисту в данной сфере предъявляются определенные требования, связанные с развитием компетенций. Умение общаться с людьми, способность быстро адаптироваться в новых условиях развития туристского сервиса требует от специалистов в данной сфере независимо от специализации развития социальных и коммуникативных компетенций» [104, с. 180].

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. Эти затруднения дополняются также недостаточным владением иностранным языком, столь необходимым в сфере туристских услуг.

Слабая языковая подготовка специалистов заставляет предприятия сферы туризма и сервиса отдавать предпочтение выпускникам лингвистических факультетов, либо обучать персонал, а это ведет к дополнительным расходам денежных средств и времени.

В настоящее время работодатели строго подходят к оценке подготовленности специалистов, в первую очередь обращая внимание на уровень владения иностранными языками и сформированность социальных и коммуникативных компетенций, а также на их способность обучаться и осваивать новые компетенции.

Кадры для сферы туризма и сервиса готовят в 13 высших и в 12 среднеспециальных учебных заведениях республики.

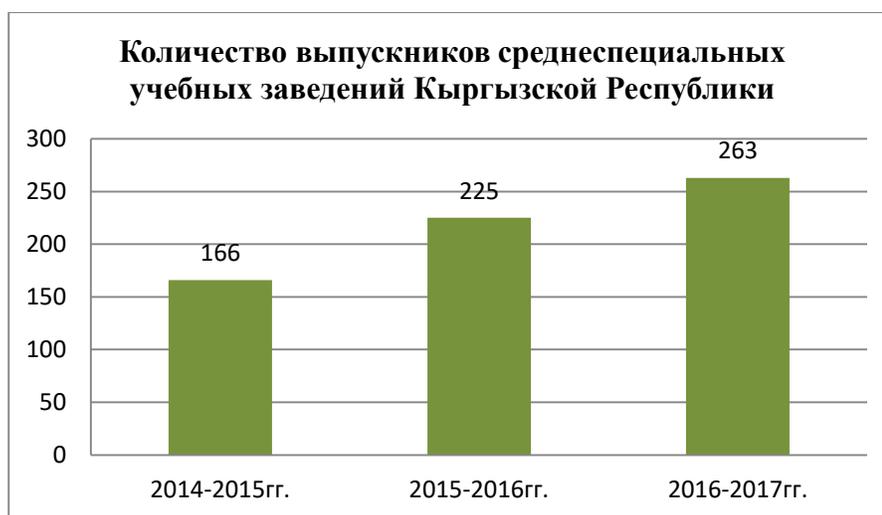


Рис. 1.2. Количество выпускников средне специальных учебных заведений сферы туризма и сервиса в Кыргызской Республике

На рис. 1.2 показано количество выпускников среднеспециальных учебных заведений за период с 2014 по 2017 г. по направлениям, связанным со сферой туризма и сервиса [91].



Рис. 1.3. Количество выпускников вузов сферы туризма и сервиса в Кыргызской Республике за 2014-2017 гг.

На рис. 1.3 прослеживается тенденция роста количества выпускников высших учебных заведений за период с 2014 по 2017 г. по направлениям, связанным со сферой туризма и сервиса [91].

Очевидно, что за последние годы число молодых людей, желающих построить свою карьеру в сфере туризма и сервиса в Кыргызстане, растет. Однако, как показывает опыт, знания, полученные выпускниками, не соответствуют требованиям отрасли.

В стадии разработки находятся новые государственные образовательные стандарты в области туризма для высшего и среднего профессионального образования. Таким образом, обращаясь в различные высшие и среднеспециальные учебные заведения, готовящие специалистов для сектора туризма и сервиса, столкнулись с проблемой отсутствия новых государственных образовательных стандартов.

В рамках исследования были изучены государственные образовательные стандарты высшего профессионального образования (600100 Сервис, 600200 Туризм, 600300 Гостиничное дело), рассчитанные на подготовку кадров для индустрии туризма и сервиса.

Для начала рассмотрим Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования (ГОС ВПО) по направлению подготовки 600100 Сервис. Данный профиль подготовки предполагает, что область профессиональной деятельности этих специалистов включает процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений [31].

Исходя из цели исследования, которая состоит в теоретическом обосновании и практической реализации социальных и коммуникативных компетенций у будущих специалистов сферы туризма и сервиса в процессе обучения английскому языку, нами была проанализирована базовая часть гуманитарного, социального и экономического цикла дисциплин, поскольку дисциплина «Иностранный язык» включена именно в нее. Рассмотрим перечень компетенций, формируемых в процессе изучения таких дисциплин, как

«Кыргызский (русский) язык», «Иностранный язык», «Философия», «История Кыргызстана» и «Манасоведение».

Таблица 1.2. – Перечень компетенций, определённых в базовой части гуманитарного, социального и экономического цикла дисциплин ГОС ВПО направления подготовки 600100 Сервис [31]

Общенаучные (ОК)
«ОК-1 способность владеть целостной системой научных знаний об окружающем мире, ориентироваться в ценностях жизни, культуры»;
«ОК-3 способность к приобретению новых знаний с большой степенью самостоятельности и использованием современных и информационных технологий»;
«ОК-4 способность понимать и применять традиционные и инновационные идеи, находить подходы к их реализации и участвовать в работе над проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности»;
«ОК-5 способность анализировать и оценивать социально-экономические и культурные последствия новых явлений в науке, технике и технологии, профессиональной сфере»;
«ОК-6 способность на научной основе оценивать свой труд, оценивать с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности».
Инструментальные (ИК)
«ИК-1 способность к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выборе путей ее достижения»;
«ИК-2 способность логически верно, аргументированно и ясно строить свою устную и письменную речь на государственном и официальном языках»;
«ИК-3 способность владеть одним из иностранных языков на уровне социального общения.
Социально-личностные и общекультурные (СЛК)
«СЛК-1 способность к социальному взаимодействию на основе принятых в обществе моральных и правовых норм, проявление уважения к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений»;
«СЛК-3 способность и готовность к диалогу на основе ценностей гражданского демократического общества, способность занимать активную гражданскую позицию».
Профессиональные (ПК)
«ПК-1 способность к диверсификации сервисной деятельности в

соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями».

Как видно из табл. 1.2, в процессе изучения дисциплин у студентов формируются общенаучные, инструментальные, социально-личностные и общекультурные, а также профессиональные компетенции.

Таким образом, в результате изучения базовой части гуманитарного, социального и экономического цикла дисциплин студент должен:

знать:

– грамматику и лексику, историю и культуру страны изучаемого иностранного языка, правила речевого этикета;

– основы современного кыргызского (русского) языка и культуры речи, основные принципы построения монологических и диалогических текстов, характерные свойства кыргызского (русского) языка как средства общения и передачи информации;

– теории и основные направления изучения эпоса «Манас», исторические, философские и антропологические трактовки, влияние государственной идеологии в развитии манасоведения; стремление исследователей понять и объяснить эпос «Манас», его генезис в жизни кыргызов и в мировой истории;

уметь:

– использовать знание иностранного языка в профессиональной деятельности в сервисной индустрии;

– использовать знание кыргызского/русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности;

владеть:

– способность к деловым коммуникациям, в том числе и на иностранном языке в профессиональной деятельности;

– навыками грамотного письма и устной речи, способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности в сервисной индустрии, культурой речи.

Поскольку дисциплина «Иностранный язык для специальных целей» не включена ни в гуманитарный, социальный и экономический цикл дисциплин, ни в профессиональный, мы его прочитали в «Курсах по выбору».

Таблица 1.3. – Перечень компетенций, определённых в базовой части профессионального цикла дисциплин ГОС ВПО направления подготовки 600200 Туризм

Общенаучные (ОК)
ОК-1, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6.
Инструментальные (ИК)
ИК-1, ИК-3.
Социально-личностные и общекультурные (СЛК)
СЛК-1, СЛК-3;
«СЛК-2 умеет критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития достоинств и устранения недостатков».
Профессиональные (ПК)
ПК-1;
«ПК-2 способность к формированию, разработке и предоставлению туристского продукта, соответствующего требованиям потребителей, с применением современных технологий»;
«ПК-3 способность рассчитать себестоимость туристского продукта»;
«ПК-4 способность к рекламе и реализации туристского продукта с применением новейших информационных и коммуникационных технологий»;
«ПК-5 способность к контролю выполнения технологических процессов в соответствии с должностными инструкциями, государственными и международными стандартами»;
«ПК-6 способность владеть основными методами защиты клиентов и персонала от возможных последствий аварий, техногенных катастроф и стихийных бедствий»;
«ПК-7 готовность к выявлению и формированию отношений с клиентами с максимальным учетом их индивидуальных потребностей»;

«ПК-8 способность к учету возрастных, половых, этнокультурных, исторических и религиозных особенностей потребителей при разработке и продвижении туристских услуг и товаров»;
«ПК-9 способность к эффективному общению с потребителями туристского продукта, умению выслушивать и анализировать их критические замечания, делать по ним правильные выводы»;
«ПК-10 готовность к применению современных технологий при оказании туристских услуг»;
«ПК-11 способность к организации деятельности туристских фирм и организаций, распределению обязанностей и определению норм работ исполнителей»;
«ПК-12 способность к координации деятельности функциональных подразделений туристских фирм и организаций, анализу и оценке эффективности их деятельности, уровня обслуживания потребителей»;
«ПК-13 способность рассчитать и оценить затраты по организации деятельности туристских фирм и организаций»;
«ПК-14 способность к нахождению организационно-управленческих решений в нестандартных ситуациях, несению за них ответственности, руководству людьми и подчинению».

Государственный образовательный стандарт профиля подготовки 600200 Туризм предполагает подготовку специалистов, сферой профессиональной деятельности которых являются [32]:

- разработка и реализация туристского продукта, обладающего качествами, удовлетворяющими требованиям потребителей;
- организация комплексного туристского обслуживания в основных секторах туристской индустрии.

Рассматривая гуманитарный, социальный и экономический цикл дисциплин Государственного образовательного стандарта направления подготовки 600200 Туризм, в который включены дисциплины «Иностранный язык», видим аналогичный перечень формируемых компетенций, как и в направлении подготовки 600100 Сервис. Исключение составили лишь профессиональные компетенции, которые в Государственном стандарте направления подготовки 600200 указаны как «ПК-8 способность к учету

возрастных, половых, этнокультурных, исторических и религиозных особенностей потребителей, при разработке и продвижении туристских услуг и товаров» [32].

Таким образом, анализ структуры основной образовательной программы высшей профессиональной подготовки по данному профилю показал, что изучение дисциплины «Иностранный язык» включено в базовую часть гуманитарного, социального и экономического цикла, а также в базовую часть профессионального цикла дисциплин. Именно базовая часть профессионального цикла дисциплин включает в себя изучение «Делового иностранного языка», мы видим следующий перечень компетенций, формируемых в результате изучения данных дисциплин.

В результате изучения базовой части данного цикла студент должен:

знать:

– основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, разновидности услуг и их характеристику, теорию обслуживания;

– теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии общения;

уметь:

– диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в деятельности предприятий туристской индустрии, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению;

– организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники и технологии делового общения;

владеть:

– навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе руководства проектом, управления бюджетами, мониторинга проекта и соблюдения плана реализации проекта;

- навыками и приемами эффективных продаж туристского продукта;
- основными коммуникативными методами и приемами делового общения;
- способностью к деловым коммуникациям, в том числе на иностранном языке в профессиональной сфере.

И, наконец, переходя к рассмотрению Государственного образовательного стандарта направления подготовки 600300 Гостиничное дело, необходимо установить, что область профессиональной деятельности выпускников данного направления включает в себя «разработку и реализацию гостиничных услуг, на основе регламентов обеспечения гостиничной деятельности, соответствующих современным стандартам и удовлетворяющих требованиям потребителей» [33].

Итак, базовая часть гуманитарного, социального и экономического цикла дисциплин включает в себя изучение тех же дисциплин, что и в профиле подготовки 600100, 600200. Перечень компетенций, определенный для формирования в процессе изучения данных дисциплин, представлен в табл. 1.4.

Таблица 1.4. – Перечень компетенций, определённых в базовой части цикла дисциплин ГОС ВПО направления подготовки 600300 Гостиничное дело

Общенаучные (ОК)
ОК-1, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6.
Инструментальные (ИК)
ИК-1, ИК-2, ИК-3.
Социально-личностные и общекультурные (СЛК)
СЛК-1, СЛК-3.
Профессиональные (ПК)
«ПК-12 способность к координации деятельности функциональных подразделений туристических фирм и организаций, анализу и оценке эффективности их деятельности, уровня обслуживания потребителей»;

«ПК-13 способность рассчитать и оценить затраты по организации деятельности туристических фирм и организаций».

Таким образом, согласно структуре общеобразовательной программы высшей профессиональной подготовки бакалавров профиля подготовки 600300 Гостиничное дело дисциплина «Иностранный язык» включена лишь в базовую часть гуманитарного, социального и экономического цикла дисциплин. Дисциплина «Иностранный язык для специальных целей» (English for Specific Purposes) не включена в обучение. Учитывая тот факт, что интерес со стороны иностранных туристов к Кыргызской Республике активно растет, важно, чтобы работники этой сферы могли говорить на языке их клиентов. И поскольку английский язык является языком международного общения, для специалистов этой области профессионально значимым является общение на данном языке.

На основании полученных данных можно сделать вывод, что исследуемые нами компетенции обозначены в государственных образовательных стандартах рассматриваемых нами профилей подготовки, однако изучению иностранного языка, на наш взгляд, не уделено достаточного внимания. А именно дисциплина «Деловой иностранный язык» предусмотрена в подготовке бакалавров только профиля 600200 Туризм. В профилях подготовки 600100 и 600300 изучение данной дисциплины не предусмотрено. В то время как гостиничный сектор в республике испытывает большую потребность в специалистах, владеющих иностранным языком.

Обучение английскому языку для специальных целей (English for Specific Purposes) предполагает овладение языком в рамках получаемой профессии в том или ином образовательном учреждении с целью формирования у студентов коммуникативной компетенции. К примеру «Английский для юристов», «Английский для специалистов сферы туризма и сервиса» и т.д. Фактически преподавание спецкурса «Английский для специалистов сферы туризма и сервиса» не был замечен ни в одном высшем и среднеспециальном учебном

заведении по подготовке кадров для индустрии туризма и сервиса. Предусмотрен курс общего английского языка, нацеленный, главным образом, на изучение грамматики, устной и письменной речи и не включающий изучение специальной терминологии. Поэтому студенты, обучающиеся по направлениям «Туризм», «Гостиничное дело», испытывают сложности во время прохождения производственной практики в силу недостаточной иноязычной подготовки. Студенты вынуждены посещать курсы английского языка для того, чтобы подготовиться к работе в туристском секторе.

Как показывает опыт, на сегодняшний день в системе профессиональной подготовки кадров для сферы туризма и сервиса наблюдается ряд проблем:

- несоответствие между потребностями рынка труда и подготовленностью выпускников;

- несоответствие учебных программ реальным нуждам индустрии туризма, а именно, основной проблемой в настоящее время является недостаток практических знаний и навыков выпускников;

- отсутствие практики вовлечения представителей туристского сектора к преподаванию в учреждениях, готовящих кадры для сферы туризма;

- потребности туристских предприятий в специалистах не отслеживаются.

Иными словами, сложилась ситуация, когда сфера туризма и сервиса испытывает потребность в высококвалифицированных специалистах, однако система профессиональной подготовки не может в полном объеме удовлетворить эту потребность.

Каждый год все больше абитуриентов в Кыргызской Республике, желающих стать профи в туризме, отправляются на обучение за границу. И это объясняется тем, что в нашей стране еще недостаточно опыта для подготовки таких специалистов, так как в вузах Кыргызстана специальность «Туризм» появилась относительно недавно.

В отличие от Кыргызстана, зарубежные вузы имеют многолетний опыт подготовки специалистов в области туризма: многочисленный и профессиональный педагогический состав, отлаженные программы обучения.

К преимуществам высшего образования в дальнем зарубежье по специальности «Туризм» мы относим: оптимальное количество изучаемых дисциплин: студенты с первого курса начинают осваивать ремесло; большой выбор специализаций: студенты могут выбирать профильные дисциплины, которые соответствуют их личным интересам и профессиональным целям; хорошая языковая практика, так как залог профессионального успеха любого сотрудника сферы туризма – это изучение и отличное знание двух и более иностранных языков; большие возможности для прохождения практики, которая, как правило, является оплачиваемой.

За рубежом концепция образования в подготовке специалистов для данной сферы в основном направлена на практическую компетентность, в то время как теоретический аспект присутствует в меньшей степени. Учебные программы в нашей республике не совсем отвечают реальным нуждам отрасли, так как они не имеют практической ориентированности.

В индустрии туризма сегодня уже нельзя обойтись без таких стандартов поведения, как вежливость, сдержанность, умение пользоваться улыбкой, стремление к сотрудничеству, что тоже требует высокой социальной компетенции. Иными словами, роль социальной и коммуникативной компетенций огромна там, 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.

Кроме того, знание иностранных языков является очень важным для таких специалистов. Сегодня без знания иностранного языка практически невозможно найти работу в туристической индустрии.

При огромной нехватке квалифицированных кадров для туристской индустрии выпускники профильных высших учебных заведений часто остаются невостребованными из-за отсутствия навыков и недостаточной сформированности социальной и коммуникативной компетенций. Отсюда потребность в совершенствовании профессиональной подготовки специалистов данного профиля, в качественном совершенствовании учебного процесса в вузе.

Выводы по первой главе

Исследование теоретических основ формирования социальных и коммуникативных компетенций в процессе обучения английскому языку позволило сделать следующие выводы:

1. Развитие туристского сектора в Кыргызской Республике актуализирует потребность в профессиональных кадрах, способных поднять данную отрасль на высокий и конкурентоспособный уровень.

2. Работа в сфере туризма и сервиса предполагает, главным образом, деятельность в сфере общественных отношений. К специалисту данной сферы предъявляются определенные требования, связанные с развитием соответствующих компетенций. Умение общаться с клиентами и устанавливать долгосрочные партнерские отношения, способность быстро адаптироваться в постоянно изменяющихся условиях рынка требуют от работников данной сферы независимо от специализации развития коммуникативных и социальных компетенций.

3. Профессионально значимой для специалиста данной отрасли является способность грамотно общаться, в том числе на иностранном языке, формулировать собственную точку зрения, владеть основами деловой корреспонденции, что требует сформированности коммуникативной компетенции. В то же время вопросы формирования коммуникативной и социальной компетенций, необходимых специалисту по туризму в процессе

обучения английскому языку, не входили в сферу научных интересов отечественных ученых.

4. Преподавание дисциплины «Английский для специалистов сферы туризма и сервиса» не было отмечено в высших и среднепрофессиональных учебных заведениях, готовящих кадры для индустрии туризма и сервиса. Предусмотрен курс общего английского языка, нацеленный, главным образом, на изучение грамматики, устной и письменной речи и не включающий изучение специальной терминологии, касающейся сферы туризма.

5. Анализ научной и специальной литературы по проблеме позволил сформулировать дефиницию коммуникативной компетенции, представляющей собой «определенный уровень владения языковыми, речевыми и социокультурными знаниями, навыками, умениями, позволяющий обучаемому коммуникативно приемлемо и целесообразно варьировать свое речевое поведение в зависимости от функциональных факторов одноязычного или двуязычного общения, создающий основу для коммуникативного бикультурного развития» [136, с. 97]. В состав данной компетенции входят следующие субкомпетенции: языковая, речевая и социокультурная. Социальная компетенция специалиста сферы туризма и сервиса представляет собой «интегративную характеристику, отражающую способность личности вступать в эффективные межличностные и социальные отношения, анализировать, оценивать риски, принимать решения в ситуации неопределенности с учетом интересов, целей и потребностей собственных, другого и не противоречащую нормам, ценностям общества, в котором он находится». Определен компонентный состав социальной компетенции специалиста туристской индустрии, представленный компонентом, связанным с ориентацией на другого, и компонентом, связанным с социальной мобильностью и активностью человека. Раскрыты сущностные характеристики исследуемых компетенций.

ГЛАВА 2. МАТЕРИАЛ И МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПО ПРОБЛЕМЕ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ И СОЦИАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ СТУДЕНТОВ СФЕРЫ ТУРИЗМА И СЕРВИСА НА ЗАНЯТИЯХ ПО АНГЛИЙСКОМУ ЯЗЫКУ

2.1. Соответствие методологии и методов исследования объекту и предмету исследования

В первой главе были рассмотрены понятие компетенции и важность компетентностного подхода в системе высшего профессионального образования, определены компетенции, необходимые для специалистов сферы туризма и сервиса, проведен анализ формирования данных компетенций.

Во второй главе рассмотрим объект, предмет и методы исследования.

Так, *объектом* диссертационного исследования является процесс обучения английскому языку студентов сферы туризма и сервиса.

Подготовка специалистов для индустрии туризма в Кыргызской Республике осуществляется по следующим направлениям: 600100 Сервис, 600200 Туризм, 600300 Гостиничное дело.

К профессиональной деятельности выпускников направления подготовки 600100 Сервис (бакалавриат) относится, главным образом, сфера обслуживания, управления, производства, а также научных исследований.

Направление 600200 Туризм (бакалавриат) готовит туроператоров, гидов, экскурсоводов, работников гостиничных предприятий. Дисциплинами профессионального цикла данного направления подготовки являются «Правовые основы в туризме и гостеприимстве», «Экономика туризма», «Международный туризм», «Туроперейтинг», «Туризм в Кыргызстане» и др.

По направлению 600300 Гостиничное дело (бакалавриат) готовят специалистов для сферы туризма и гостеприимства. Среди дисциплин, изучаемых в рамках данного направления подготовки, необходимо отметить

следующие: «Современный этикет и сервис», «Менеджмент ресторанного дела», «Гостиничная индустрия», «Основы гостеприимства» и др.

Анализ государственных образовательных стандартов по перечисленным выше направлениям подготовки выявил, что изучению английского языка не уделяется должного внимания. А именно: дисциплина «Английский язык для специалистов сферы туризма и сервиса» не предусмотрена в обучении. Это означает, что студенты данного профиля лишены возможности изучения профессиональной терминологии по специальности. Дисциплина «Деловой иностранный язык» предусмотрена лишь в обучении по направлению 600200 Туризм. Однако изучение делового английского языка не предусмотрено у направлений подготовки 600100 и 600300. Хотя в настоящее время сфера обслуживания, гостиничные предприятия испытывают высокую потребность в специалистах, владеющих английским языком. Более того, формированию коммуникативных и социальных компетенций посредством дисциплины «Английский язык» не уделяется достаточного внимания. Данная проблема может вызвать определенные затруднения в профессиональной деятельности специалистов этой отрасли. Очевидно, что роль коммуникативной и социальной компетенций огромна, особенно в тех сферах деятельности, где люди взаимодействуют друг с другом. Умение вести переговоры, владение основами деловой корреспонденции, в том числе на английском языке, социальная активность, мобильность, умение создать благоприятную атмосферу сотрудничества являются обязательными требованиями для работников сферы туристского бизнеса.

Предметом исследования является процесс формирования коммуникативной и социальной компетенций при изучении английского языка.

Как описано в первой главе, количество молодых людей, желающих приобрести профессию в данной отрасли, увеличивается, поскольку в последние годы сфера туризма в республике достаточно активно развивается.

Открываются новые гостиницы, сети ресторанов и кафе, растет количество иностранных туристов, прибывающих в Кыргызстан. Вот уже на протяжении нескольких лет в республике организуется выставка туризма «Kyrgyzstan Tourism Expo», в которой принимают участие представители туристского бизнеса Кыргызстана. Проведение Всемирных игр кочевников также привлекает большое количество иностранных туристов со всего мира, что способствует узнаваемости Кыргызстана как страны туризма на мировой арене. Все сказанное выше означает, что наблюдается спрос на специалистов данной отрасли.

Вместе с тем современный рынок труда диктует достаточно высокие требования к специалистам сферы туризма. Сегодня востребованы компетентные специалисты, владеющие иностранными языками, в частности английским, способные быстро адаптироваться в различных ситуациях профессионального общения, умеющие принимать ответственность и предвидеть поведение клиента. Все это требует сформированности коммуникативной и социальной компетенций у выпускников такого профиля.

В Кыргызской Республике кадры для сферы туризма и сервиса готовят в 13 высших и в 12 среднеспециальных учебных заведениях по следующим специальностям: «Туризм», «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах», «Гостиничное дело», «Технология организации туроператорских и турагентских услуг», «Международный туризм». Срок обучения по программе бакалавриата составляет четыре года, в то время как продолжительность обучения в колледже – два года.

В педагогике имеется достаточно широкий арсенал научно-исследовательских методов, которые условно делятся на теоретические и эмпирические. Теоретические методы исследования направлены на то, чтобы проникнуть в сущность изучаемой проблемы, раскрыть ее внутреннюю структуру. Эмпирические методы исследования направлены, главным образом,

на практическое изучение участников педагогического процесса, определение педагогических фактов и явлений для проведения дальнейшего анализа [26, с. 195].

К наиболее распространенным методам теоретического исследования относятся: анализ, моделирование, описание, синтез, аналогия и др. Эмпирические методы исследования включают в себя наблюдение, анкетирование, беседу, эксперимент, анализ литературных источников и другие методы [100].

Метод изучения психолого-педагогической научной и методической литературы по проблеме исследования представляет собой «способ первоначальных представлений и исходной концепции о предмете исследования, его сторонах и связях, обнаружения пробелов, неясностей в разработке выбранной для изучения проблемы» [100, с. 268].

Детальное изучение литературы по исследуемой проблеме позволяет выявить уже изученные и разработанные концепции, точки зрения, опыт, формируя, таким образом, представление о степени разработанности проблемы. В процессе работы данный метод включает в себя первоначально составление библиографического списка по исследуемой теме, подлежащей анализу. «Анализ – это мысленное расчленение предмета или явления на образующие их части, то есть выделение в них отдельных частей, признаков и свойств, в то время как синтез – это мысленное соединение отдельных элементов, частей и признаков в единое целое» [83, с. 2]. Анализ позволяет глубже вникнуть в сущность изучаемой проблемы. Таким образом, осуществив анализ разнообразных источников, были выявлены точки зрения различных ученых относительно исследуемой нами проблемы.

Проведение педагогического исследования предполагает использование эмпирических методов, позволяющих выявить проблемы в педагогическом процессе.

Анкетирование – это «метод массового сбора информации с помощью специально разработанных анкет-опросников» [118, с. 567]. Анкетирование, позволяющее опросить большое количество респондентов, дает возможность исследовать те или иные педагогические явления. В нашем исследовании данный метод был использован с целью оценки уровня сформированности социальной компетентности студентов. Важно не допускать в анкетах двусмысленных вопросов. Также перед началом анкетирования должны быть разъяснены его цели и задачи. В практике используются анкеты открытого, закрытого и смешанного типов. Открытые анкеты содержат вопросы, на которые опрашиваемые дают свои ответы, в то время как закрытые включают в себя вопросы и возможные варианты ответов на них. «Сильная сторона письменного опроса заключается в возможности охватить исследованием большое количество опрашиваемых, а, следовательно, выявить массовые явления, на основе анализа которых устанавливаются факты» [111].

Известно, что работа в индустрии туризма диктует работникам определенные требования. Способность работать в сложных, неопределенных ситуациях, готовность к неясности в межличностных отношениях, отражающие сформированность социальной компетенции, отличают работника этой сферы.

В рамках нашего исследования считаем целесообразным использование метода анкетирования, который позволяет опросить необходимое количество респондентов, чтобы оценить уровень сформированности социальной компетенции будущих работников индустрии туризма и сервиса. Для этого были применены следующие анкеты: анкета диагностики уровня эмпатических способностей В.В. Бойко, нацеленная на оценку способности сопереживать, сочувствовать партнеру по общению; опросник толерантности-интолерантности к неопределенности Т.В. Корниловой, разработанный в 2009 г. и отражающий такие переменные личности, как толерантность к неопределенности (ТН),

интолерантность к неопределенности (ИТН) и межличностную интолерантность к неопределенности (МИТН).

Толерантность к неопределенности (ТН) отражает способность к принятию решений и выполнению действий в ситуациях неопределенности, неясности, готовность к новым, порой креативным идеям.

Интолерантность к неопределенности (ИТН) означает постоянное стремление человека к упорядоченности и ясности в делах, отвержение неясности в работе, мнениях, неспособность человека изменить устоявшиеся взгляды в новых условиях.

Межличностная интолерантность к неопределенности (МИТН) представляет собой шкалу такого свойства личности, как принятие или непринятие неясности в межличностных отношениях. Чем выше данный показатель, тем больше субъект не терпит неясности в общении с людьми. Данный опросник включает в себя три блока вопросов, каждый из которых направлен на измерение обозначенных выше показателей. Всего в анкете представлено 33 вопроса. Первый блок (1-12 вопросы) отражает толерантность к неопределенности, второй (13-25 вопросы) – интолерантность к неопределенности и, наконец, третий блок (26-33 вопросы) представляет межличностную интолерантность к неопределенности.

Как отмечено выше, опросник В.В. Бойко направлен на диагностику уровня эмпатических способностей, которые являются составляющей социальной компетенции специалиста сферы туризма. Это способность сочувствовать, сопереживать, быть отзывчивым в общении с коллегами, клиентами. Анкета В.В. Бойко содержит 36 вопросов. Респондентам предлагается ответить положительно «Да» либо отрицательно «Нет» на предложенные в анкете утверждения. Суммарный показатель теоретически может изменяться в пределах от 0 до 36 баллов. Каждому положительному ответу присваивается 1 балл. Если респондент набрал по ответам в сумме 30

баллов и выше, то у него очень высокий уровень эмпатии; с 29 до 22 – средний; если общий балл составляет 21-15, то это заниженный показатель. Результат, составляющий менее 14 баллов, означает очень низкий уровень эмпатии.

Обозначенные выше анкеты по возможности были адаптированы к задачам нашего исследования и получили название «Анкета - 1» (Приложение 3) и «Анкета - 2» (Приложение 4).

На сегодняшний день такая форма контроля, как тест получила широкое распространение. Согласно словарю С.И. Ожегова тест – это пробное задание, исследование, испытание [103, с. 200]. «Тестирование (в педагогике) – целенаправленное, одинаковое для всех обследование, проводимое в строго контролируемых условиях, позволяющее объективно измерять характеристики и результаты обучения, воспитания, развития студентов, определять параметры педагогического процесса» [118, с. 38]. Отличительными чертами данного метода являются простота, точность, доступность. Различают тесты достижений, тесты личности и тесты способностей.

Использование тестирования в образовательном процессе имеет ряд очевидных преимуществ, таких как:

- объективность оценки знаний, поскольку делает процесс оценки студентов унифицированным;

- охват проверяемых знаний. В отличие от билетной формы контроля, тестирование позволяет проверить знания студентов по всему пройденному материалу курса;

- сокращение временных затрат. Проведение теста, в сравнении с письменным либо устным экзаменом, позволяет сократить временные затраты. Временные затраты, главным образом, требуются для разработки теста, однако они имеют разовый характер [126].

Учитывая тот факт, что за основу нашего исследования взята модель коммуникативной компетенции, предложенная В.В. Сафоновой, представленная

совокупностью языковой, речевой и социокультурной компетенций, нами были разработаны тестовые задания (Приложение 2), направленные на оценку сформированности каждого отдельного компонента коммуникативной компетенции, оценку уровня сформированности языковой компетенции, которая включает в себя владение фонетическим, грамматическим, лексическим минимумом и профессиональной лексикой и является фундаментом для формирования коммуникативной компетенции. Языковая компетенция, с точки зрения многих ученых, представляет собой знания языковой системы изучаемого языка (фонологические, лексические, грамматические знания) [101, с. 91].

Тест содержит следующие типы заданий: выбор правильного варианта из четырех или пяти предложенных вариантов, восстановление текста, установление соответствий и т.д. Данные тестовые задания выглядят следующим образом. Так, в первый раздел теста были включены задания для проверки знаний фонетики, лексики и грамматики английского языка. Второй раздел теста содержит задания, нацеленные на определение сформированности речевой компетенции, входящей в состав коммуникативной компетенции. Было определено, что речевая компетенция предполагает практическое владение иностранным языком. Это означает способность человека понимать иноязычную речь, иноязычные тексты общей тематики и по теме туризма, способность осуществлять как межличностную коммуникацию, так и коммуникацию в профессиональной сфере, способность вести деловую переписку на иностранном языке.

Таким образом, для оценки уровня сформированности речевой компетенции в тест нами были включены задания по аудированию, чтению, письму и говорению. В качестве задания по аудированию студентам было предложено прослушать аудиозапись телефонного разговора, затем, прочитав каждое высказывание, согласиться или опровергнуть его.

Являясь одной из составляющих речевой компетенции и одним из важнейших видов коммуникативно-познавательной деятельности студентов, в раздел, нацеленный на оценивание речевой компетенции студентов, был включен текст для прочтения и послетекстовые задания к нему. Умение грамотно писать на английском языке является важнейшим требованием для сотрудников индустрии туризма и сервиса. Ведение деловой переписки, подготовка отчетов, написание текстов для рекламирования туров и т.д. требуют от работника владения письменной речью на английском языке.

В качестве первого задания студентам было предложено найти часть предложения, в которой имеется какая-либо ошибка. Кроме того, данный раздел теста содержит задание, направленное на оценку умения учащегося подготовить письменное сообщение в конкретной профессиональной ситуации. В данном задании необходимо расставить предложения в правильном порядке для того, чтобы получилось деловое письмо. Данное задание также позволяет определить, насколько студенты знакомы со структурой делового письма. В задании, нацеленном на оценку сформированности умений письменной речи, студенту, выступающему в качестве менеджера отдела бронирования, необходимо написать ответное письмо клиенту, обратившемуся с просьбой забронировать номер в гостинице. В письме клиента имеется три вопроса, на которые студенту нужно ответить.

Оценка письменной речи производилась в соответствии с разработанными критериями международного экзамена по английскому языку КЕТ (Key English Test) Кембриджского университета [193]. Согласно критериям оценки данного задания, максимально студент может получить 5 баллов. Для того, чтобы получить максимальный балл, студент должен составить письменное высказывание, ответив на три вопроса клиента. Минимальное количество слов должно быть не менее 45, а максимальное – 55.

Поскольку одним из компонентов коммуникативной компетенции является также социокультурная компетенция, в разработанный нами тест были включены задания, нацеленные на оценку сформированности данной компетенции. Так, В.В. Сафонова рассматривает социокультурную компетенцию как знание студентам национально-культурных особенностей стран изучаемого языка, умение осуществлять речевое поведение в соответствии с этими знаниями, а также готовность и способность жить и взаимодействовать в современном поликультурном мире [136].

Следующий раздел теста посвящен контролю сформированности социокультурной компетенции. Общение на иностранном языке для специалистов сферы туризма и сервиса является профессионально значимым. Специалисты этой сферы должны уметь рассказать о стране, о ее достопримечательностях и т.д.

Поэтому многие студенты, а возможно, и большинство, изучающие иностранный язык, заинтересованы, главным образом, в обучении устной речи. Говорение является экспрессивным видом речевой деятельности, с помощью которого осуществляется устно-речевое общение. Оно может происходить как в монологической, так и диалогической форме.

Так, заключительный раздел теста содержит задания для проверки устной речи студентов на английском языке. В разработке заданий по говорению на английском языке был учтен опыт проведения экзамена по английскому языку, применяемый с 2014 г. на биологическом факультете МГУ [157, с. 103]. Устный ответ студентов состоит из двух частей. В первом задании студент получает вопрос, касающийся деятельности индустрии туризма, и выстраивает монологическое высказывание. Речь является подготовленной, поскольку студент заранее продумывает свой ответ. Второе задание данного раздела представляет собой свободную беседу с преподавателем и направлено на проверку умения студента вести диалог. Критерии оценивания данного задания

разработаны с опорой на Кембриджский экзамен по английскому языку (Cambridge English Language Assessment) [189].

Анализ полученных результатов и трансформация этих результатов в практическую деятельность по доработке стандартов и учебников, разработке методических и учебных материалов, программ и модулей подготовки и повышения квалификации специалистов – обязательный компонент развития учебного процесса и системы оценивания высшего профессионального образования. В самом начале процесса нами была разработана матрица теста, в которой распределены разделы и задания (табл. 2.1).

Таблица 2.1. – Матрица теста сформированности коммуникативной компетенции

Составные части изучаемого содержания	Целеобразование по уровню усвоения (указываются номера заданий)			Всего 100%
	Узнавание (1 балл)	Воспроизведение в знакомой ситуации (2 балла)	Применение в незнакомой ситуации (3 балла)	Количество заданий (Всего 17)
Раздел 1 Грамматика	№1, 5	№2, 3, 4	№6, 7	7
Раздел 2 Аудирование	№8			1
Чтение	№9	№10		2
Письмо			№11	1
	№12 (5 баллов)			1
Говорение	№17 (20 баллов)			1
Раздел 3 Социокультурная компетенция	№13	№14	№15, 16	4
Всего	5 баллов	10 баллов	15 баллов	55 баллов

В табл. 2.1 задания по трём разделам изучаемого содержания распределены по трём уровням усвоения знаний или сформированности компетенций: узнавание, воспроизведение в знакомой ситуации и применение в незнакомой ситуации.

Данный метод исследования сформированности коммуникативной компетенции, на наш взгляд, является наиболее подходящим, так как позволяет оценить уровень сформированности каждого отдельного компонента данной компетенции, обеспечивает объективность оценки и значительно снижает временные затраты.

В тесте содержатся два задания по письму, каждое из которых оценивается по отдельности. В первом задании необходимо выбрать правильный ответ из четырёх представленных. Во втором задании студент, выступив в качестве менеджера отдела бронирования, должен написать ответное письмо клиенту, обратившемуся с просьбой забронировать номер в гостинице. В письме клиента имеется три вопроса, на которые студенту нужно ответить. Оценка письменной речи производится в соответствии с критериями, описанными в табл. 2.2. Максимальная оценка письменного задания составляет 5 баллов. Студенты не получают баллы, если общее количество слов составило менее 45. Также не допускается превышать допустимый лимит, то есть писать более 55 слов.

Таблица 2.2. – Критерии оценивания письменной речи

№	Критерий	Ба лл
1	Студент дал ответ на все три вопроса полностью. Имеется лишь незначительное количество орфографических либо редкие грамматические ошибки.	
2	Студент дал ответ на все три вопроса. Имеется незначительное	

	количество орфографических и грамматических ошибок, которые не затрудняют понимание текста либо имеет место незначительная нелогичность высказывания.	
3	Студент сделал попытку ответить на все три вопроса. В тексте присутствуют орфографические и грамматические ошибки, которые затрудняют понимание. Студент дал ответ на два вопроса. В тексте имеется незначительное количество орфографических ошибок либо редкие ошибки в грамматике.	
4	Студент дал ответ на два вопроса. В тексте имеются орфографические и грамматические ошибки. Ошибки, которые присутствуют в тексте, затрудняют понимание.	
5	Студент дал ответ на один вопрос. Имеется попытка выполнить задание, однако ответ неясен.	
6	Студент не дал ответ ни на один вопрос.	

Источник: Критерии международного экзамена по английскому языку КЕТ (Key English Test) Кембриджского университета [192].

Говорение представлено двумя заданиями и оценивается отдельно. Оценка производится не по отдельно взятому заданию, а по двум заданиям сразу. Максимальная оценка 20 баллов, то есть 5 баллов за каждый параметр (лексико-грамматическое, фонетическое оформление речи, умение вести монологическую и диалогическую речь). Всего заданий теста сформированности коммуникативной компетенции 17. Максимальное количество баллов – 55. При этом баллы, набранные студентами в диапазоне от 44 до 55, свидетельствуют о сформированности у них коммуникативной компетенции.

Затем наши задания прошли компьютерную проверку на надежность. Для этого был использован коэффициент Альфа Кронбаха, который представляет собой одну из форм коэффициента надежности. Данный коэффициент отображает внутреннюю согласованность характеристик, которые описывают объект, и используется при составлении тестов для проверки их надежности. «Коэффициент Альфа Кронбаха принимает значение от 0 до 1. Приемлемым

считается значение $> 0,7$ » [38]. В результате исследования было выявлено, что коэффициент Альфа Кронбаха (Cronbach's Alpha) данного среза составляет 0,85, что подтверждает его надежность.

Метод педагогического эксперимента носит комплексный характер и направлен на проверку правильности гипотезы, выдвинутой в начале исследования.

В педагогике существуют различные виды эксперимента. По способу организации различают естественный, лабораторный, мысленный. По цели исследования выделяют констатирующий, пилотный и формирующий [114]. Организация педагогического эксперимента предполагает измерение исходных и итоговых показателей, используя одни и те же инструменты оценивания.

Эксперимент включает следующие этапы:

1) теоретический (определение проблемы, формулировка цели, объекта, предмета исследования, его задач и гипотез);

2) методический (разработка методики исследования, его плана, программы и методов обработки полученных результатов);

3) и, наконец, эксперимент (создание экспериментальных ситуаций, наблюдение, непосредственно управление опытом, измерение реакций испытуемых);

4) аналитический (количественный и качественный анализ, интерпретация полученной информации, формулирование выводов и практических рекомендаций) [110]. Педагогический эксперимент в нашем исследовании состоит из трёх этапов: констатирующий, формирующий и контрольный. На констатирующем этапе эксперимента устанавливается исходный уровень сформированности коммуникативной компетентности студентов сферы туризма и сервиса, иными словами, проводится нулевой срез. Иначе говоря, нулевой срез, осуществляемый на констатирующем этапе эксперимента, позволяет получить материал, на основании которого можно организовать формирующий

эксперимент. В нашем исследовании формирующий эксперимент представлен реализацией определенных нами педагогических условий формирования коммуникативных и социальных компетенций будущих специалистов туриндустрии. По завершению формирующего эксперимента был проведен контрольный эксперимент (итоговый срез), нацеленный на определение степени эффективности реализованных педагогических условий формирования коммуникативной и социальной компетенций.

Организация педагогического эксперимента требует также обработки полученных данных, которую возможно произвести с помощью методов статистической обработки данных. В рамках нашего исследования обработка данных производилась с помощью компьютерной программы SPSS (Statistical Package for Social Sciences) для статистической обработки информации. Кроме того, при подсчете среднего балла по экспериментальной и контрольной группам была вычислена средняя арифметическая согласно следующей формуле:
$$\bar{x} = \frac{x_1 + x_2 + \dots + x_n}{n}$$

Итак, используя вышеперечисленные диагностические методики, был проведен констатирующий эксперимент.

Констатирующий этап педагогического эксперимента в нашем исследовании устанавливает исходный уровень сформированности коммуникативной компетенции студентов сферы туризма и сервиса (нулевой срез). Другими словами, это получение материала, на основании которого организуется формирующий эксперимент.

Данный этап экспериментального исследования включал в себя проведение нулевого среза. Так, тестовые срезы применяются в педагогике с целью определения, диагностики текущего состояния в определенный момент времени. Нулевой срез проводился в сентябре 2017 г. со студентами 2-го курса отделения «Туризм» Профессиональной высшей школы КТУ «Манас» и студентами 2-го курса направления подготовки «Туризм» и «Гостиничное дело»

Академии туризма. Контингент испытуемых составил 117 студентов 2-го курса. В экспериментальную группу вошли 58 человек, из них 36 студентов 2-го курса отделения «Туризм» Профессиональной высшей школы КТУ «Манас» и 22 студента 2-го курса направления подготовки «Туризм» и «Гостиничное дело» Академии туризма. Контрольная группа составила 59 человек, их них 28 студентов 2-го курса направления подготовки «Туризм» и «Гостиничное дело» Академии туризма и 31 студент 2-го курса отделения «Туризм» Профессиональной высшей школы КТУ «Манас».

Нулевой срез, либо входной контроль проводился с целью выявления уровня сформированности коммуникативной компетенции студентов туристского профиля на момент начала эксперимента в форме тестового задания (Приложение 1). Студентам экспериментальной и контрольной групп было предложено выполнить контрольное задание, на которое было отведено одинаковое для двух групп время. Данные среза отражены в табл. 2.3.

Таблица 2.3. – Результаты проведения нулевого среза (в %)

Группа	Языковая компетенция	Речевая компетенция	Социокультурная компетенция	Коммуникативная компетенция	Количество студентов
Контрольная группа (КГ)	36	53	56	49	59
Экспериментальная группа (ЭГ)	38	57	61	52	58

Результаты нулевого среза показали, что в начале эксперимента показатели сформированности коммуникативной компетенции в экспериментальной группе незначительно превышали показатели контрольной группы, составив 52% (у 30 студентов) и 49% (у 29 студентов) соответственно.

Рассматривая отдельно сформированность каждого компонента коммуникативной компетенции, видим, что в контрольной группе уровень сформированности языковой компетенции составил 36%, то есть у 21 студента от их общего количества, речевой – 53% (у 31 студента), а социокультурной – 56% (у 33 студентов). В экспериментальной группе показатели выглядят следующим образом: сформированность языковой компетенции – 38% (у 22 студентов), речевой – 57% (у 33 студентов), социокультурной – 61% (у 35 студентов).

В соответствии с целью и задачами исследования, определив результативность сформированности коммуникативной компетенции студентов, постарались выявить результативность нашего эксперимента в плане уровня сформированности социальной компетенции. При этом базировались на ряде структурных компонентов социальной компетентности, предложенных Т.Г. Пушкаревой и Ю.А. Трифоновой [129].

Авторы определили ряд компонентов в структуре социальной компетентности, таких как: компонент, связанный с целеполаганием, и компонент, связанный с ориентацией на другого, и компонент, связанный с активностью и социальной мобильностью человека. Так, авторы считают, что компонент, связанный с целеполаганием, – это тенденция к более ясному пониманию ценностей, поиск обратной связи, сосредоточенность на проблемах, связанных с достижением целей. Компонент, связанный с ориентацией на другого, включает в себя умение понять и принять во внимание чувства и потребности других людей, управлять своими эмоциями в ситуациях профессионального общения [129].

Компонент, связанный с социальной мобильностью и активностью человека, представляет собой готовность работать над чем-либо, спорным и вызывающим беспокойство, готовность использовать новые идеи и инновации

для достижения цели, персональная ответственность, готовность полагаться на субъективные оценки и идти на умеренный риск [129].

На наш взгляд, для работника сферы туризма очень важны такие компоненты социальной компетентности, как:

- компонент, связанный с ориентацией на другого;
- компонент, связанный с социальной мобильностью и активностью человека.

Как видно на рис. 2.1, социальная компетенция работника сферы туристского бизнеса представлена совокупностью компонента, связанного с ориентацией на другого, и компонента, связанного с социальной мобильностью и активностью человека.



Рис. 2.1. Компонентный состав социальной компетенции работника сферы туризма и сервиса.

Компонент, связанный с ориентацией на другого, достаточно характерен для сферы обслуживания. Данный компонент предполагает направленность внимания, восприятия и мышления на понимание сущности другого человека; эмоциональную отзывчивость, предвидение поведения другого (в нашем случае – клиента) и т.д. Поэтому считаем вполне правомерным использовать предложенный авторами опросник В.В. Бойко. Естественно, что данный опросник адаптировался к задачам нашего исследования. Опросник В.В. Бойко нацелен на диагностику уровня эмпатических способностей, а именно,

предвидение поведения партнёров, установки на познание другого, способность создавать доброжелательную психологическую атмосферу, умение поставить себя на место другого [129]. Вопросы опросника учитывают то, что студенты в конце первого курса проходят производственную практику.

Опросник предполагает, что необходимо отметить согласие или несогласие с предлагаемыми утверждениями. Часть данных утверждений была, по возможности, адаптирована к задачам нашего исследования (Приложение 3). Испытуемые должны были положительно («Да») или отрицательно («Нет») ответить на предложенные в опроснике утверждения.

Опросник состоит из 36 вопросов. Суммарный показатель может изменяться в пределах от 0 до 36 баллов. За каждый ответ «Да» присваивается 1 балл.



Рис. 2.2. Результаты нулевого среза (Анкета-1).

Опираясь на инструкцию В.В. Бойко, при подсчете баллов было выявлено, что на констатирующем этапе эксперимента в экспериментальной группе средний балл составлял 16, в то время как средний балл контрольной группы – 21. Как видно на рис. 2.2 это является заниженным показателем. Для подсчета среднего балла по экспериментальной и контрольной группам были взято

количество ответов «Да» каждого респондента из определенной группы и поделено на общее количество респондентов этих групп.

Компонент, связанный с социальной мобильностью и активностью человека, как было отмечено выше, отражает готовность работать над чем-либо, что вызывает беспокойство, готовность исследовать возможности и ресурсы окружающей среды, внедрять новые идеи для достижения своих целей. Очевидно, что данные качества очень важны для работника индустрии туризма и сервиса. Способность действовать в ситуациях неопределенности, выходить за рамки принятых ограничений, вести переговоры с представителями других культур и т.д. является обязательной составляющей успеха работников туристской индустрии.

Таким образом, для оценки сформированности данного компонента нами был применен новый опросник толерантности-интолерантности к неопределенности, разработанный Т.В. Корниловой (Приложение 4), который был также по возможности адаптирован к задачам нашего исследования. Так же как и предыдущая анкета, данная анкета применена с учетом того, что студенты в конце первого курса проходят практику на предприятиях сферы туризма.

Данная методика исследует готовность субъекта (в нашем случае работника) действовать в ситуациях неопределенности и представление о способности быть успешным в таких ситуациях. На заполнение данной анкеты всем студентам было выделено одинаковое время. Студентам было предложено оценить степень своего согласия либо несогласия с утверждениями, приведенными в анкете.

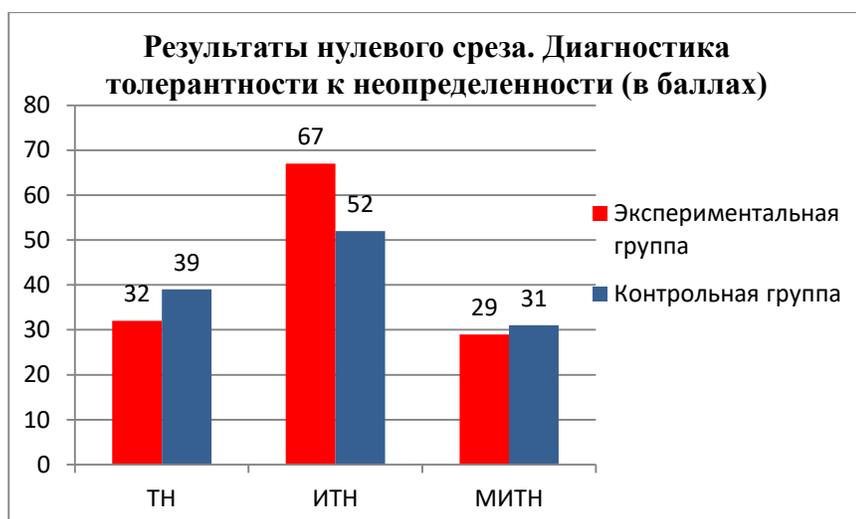


Рис. 2.3. Результаты нулевого среза «Анкета – 2».

Как видно на рис. 2.3, в результате проведенного анкетирования при подсчете баллов в соответствии с инструкцией было выявлено, что до эксперимента в экспериментальной группе толерантность к неопределенности (ТН) составила в среднем 32 балла, интолерантность к неопределенности (ИТН) – 67, а межличностная интолерантность к неопределенности (МИТН) – 29 баллов.

В контрольной группе ситуация выглядела следующим образом: толерантность к неопределенности (ТН) – в среднем 39 баллов, интолерантность к неопределенности (ИТН) – 52 и межличностная интолерантность к неопределенности (МИТН) – 31 балл.

Результаты нулевого среза показали, что сформированность социальной компетенции в контрольной группе незначительно превышает сформированность данной компетенции студентов экспериментальной группы.

2.2. Педагогические условия формирования коммуникативных компетенций в процессе обучения английскому языку студентов сферы туризма и сервиса

Владение иностранными языками чрезвычайно важно, поскольку большинство работодателей отдают предпочтение специалистам, владеющим

иностранными языками. При этом сфера туризма не является исключением. Способность вести переговоры, владеть основами деловой корреспонденции, заполнять документы на иностранном языке являются профессионально значимыми для специалистов данной сферы. Все это требует сформированности иноязычной коммуникативной компетенции.

Цель обучения студентов иностранному языку в неязыковом вузе в рамках определенного профиля заключается в том, чтобы достигнуть определенного уровня сформированности коммуникативной компетенции, что позволит будущим специалистам туристской индустрии вести общение на иностранном языке в профессиональной деятельности.

Проблемы формирования и развития коммуникативной компетенции рассматривались в работах таких авторов, как В.В. Сафонова, И.Л. Бим, М.Н. Вятютнев, Н.И. Гез, И.А. Зимняя, Д. Равен, Е.М. Шульгина, Ю.В. Слезко, Л.Е. Мальцева и др. Различные авторы по-разному интерпретируют данное понятие. К примеру, В.В. Сафонова, И. Л. Бим, Р. П. Мильруд и другие рассматривают коммуникативную компетенцию как способность и готовность к иноязычному общению с носителями языка, восприятию и пониманию партнеров, адекватному и своевременному выражению своих мыслительных намерений [149, с. 84].

Проблема языковой подготовки студентов туристского профиля рассмотрена в работах Е.А. Алилуйко, Е.Н. Гурьяновой, О.Ю. Марковой, А.П. Шеншиной и др. В своем исследовании Е.А. Алилуйко раскрывает возможность формирования коммуникативной компетенции специалистов сферы туризма посредством иностранного языка [3, с. 7].

Как показал анализ научной литературы, структура коммуникативной компетенции достаточно сложна и многокомпонентна. Рассмотрим компонентный состав коммуникативной компетенции, предложенный различными авторами.

Модель коммуникативной компетенции, предложенная Советом Европы, представлена в трех компонентах: социолингвистическом, лингвистическом и прагматическом.

И.Л. Бим предложил модель коммуникативной компетенции, которая состоит из лингвистической, тематической, социокультурной, компенсаторной, учебной компетенций [18].

По мнению Р. П. Мильруда, коммуникативная компетенция включает в себя четыре главных компонента: грамматический, прагматический, стратегический, а также социокультурный.

Л. Бахман рассматривает коммуникативную компетенцию, включая в ее состав семь следующих компетенций: дискурсная, языковая, прагматическая, разговорная, речемыслительная, стратегическая и социолингвистическая.

Д. Хаймс считает, что коммуникативная компетенция состоит из таких компонентов, как: лингвистический, дискурсивный, стратегический и социолингвистический.

В нашем исследовании за основу была взята модель иноязычной коммуникативной компетенции, предложенная В.В. Сафоновой, которая рассматривает данную компетенцию как «определенный уровень владения языковыми, речевыми и социокультурными знаниями, навыками и умениями, позволяющими обучаемому коммуникативно приемлемо и целесообразно варьировать речевое поведение в зависимости от функциональных факторов одноязычного, двуязычного общения, создающий основу для коммуникативного бикультурного развития» [137, с. 13-15].

А.А. Вербицкий подчеркивает, что «для достижения целей формирования, точнее «выращивания» личности профессионала... необходимо организовывать такой образовательный процесс, который обеспечит переход, трансформацию одного типа деятельности (учебно-познавательной) в другой

(профессиональный) с соответствующей сменой потребностей и мотивов, целей, действий (поступков), средств, предмета и результатов» [23, с. 79].

Сказанное потребовало разработки принципов формирования коммуникативных и социальных компетенций в процессе обучения иностранному (английскому) языку.

1. *Принцип коммуникативной направленности* определяет, главным образом, содержание обучения. Согласно данному принципу, необходимо определить коммуникативные умения, которые должны быть сформированы у студентов, чтобы они могли реализовывать эти умения как устно, так и письменно. Данный принцип предполагает отбор и организацию учебного материала (подбор тем, ситуаций общения).

2. *Принцип профессиональной направленности.* Согласно А.О. Измайлову, М.И. Махмутову, это такое использование педагогических средств, которое позволяет студентам усвоить необходимые знания, умения и навыки, предусмотренные программой, и сформировать интерес и ценностное отношение к будущей профессии [56, с. 5].

3. *Принцип индивидуализации обучения* предполагает учет индивидуальных особенностей студентов на занятиях, способствуя, таким образом, активному развитию студентов с различным уровнем подготовки и обучаемости, обеспечивая прочность усвоения изучаемого материала.

4. *Принцип интерактивности* обосновывает необходимость создания условий взаимодействия студентов между собой и с преподавателем для совместного решения какой-либо задачи. При этом преподавателю отводится роль участника, а не руководителя. Совместная деятельность студентов и преподавателя означает, что каждый из них вносит определенный вклад.

5. *Принцип рационального сочетания коллективных и индивидуальных форм и способов учебной работы* предполагает использование различных форм организации обучения, таких как работа в парах, группах, индивидуальная

работа. Также данный подход предполагает осуществление обучения как в аудитории, так и вне аудитории: экскурсии, походы и др.

В рамках исследования проблемы формирования коммуникативной и социальной компетенций в процессе обучения английскому языку мы опираемся на основные положения следующих подходов: коммуникативного, компетентностного, личностно-ориентированного.

Коммуникативный подход, главным образом, нацелен на стимулирование интереса студентов в изучении иностранного языка и их активной позиции в учебном процессе. Данный подход предполагает выдвижение обучающегося в качестве активного субъекта учебного процесса под управлением педагога. Преподаватель в этом процессе выступает в качестве помощника. Данный подход также предполагает использование различных видов работ на занятии (индивидуальный, фронтальный, групповой, парный).

Личностно-ориентированный подход предполагает индивидуальную работу с каждым студентом, способствующую выявлению возможностей и стимулирующую самореализацию обучающихся. То есть данный подход предполагает сосредоточенность процесса обучения вокруг студента. Цель данного подхода заключается в создании условий для проявления познавательной активности обучающихся.



Рис. 2.4. Структура коммуникативной компетенции студентов сферы туризма и сервиса.

Согласно В.В. Сафоновой в состав коммуникативной компетенции входит языковая (лингвистическая), речевая (стратегическая и дискурсивная) и социокультурная компетенции. В состав социокультурной компетенции, в свою очередь, входит социолингвистическая лингвострановедческая и культурологическая компетенции [136, с. 96-100]. В отличие от многих авторов, рассматривающих социокультурную компетенцию в одном ряду с социолингвистической, В.В. Сафонова включает социолингвистическую, лингвострановедческую и культурологическую компетенции в состав социокультурной компетенции [136, с. 96-100].

Ввиду специфики профилей подготовки «Сервис», «Туризм» и «Гостиничное дело» наличие социокультурного компонента в составе иноязычной коммуникативной компетенции является, на наш взгляд, обязательным. Поскольку специалистам индустрии туризма и сервиса необходимо быть компетентными в различных сферах деятельности страны изучаемого языка, им необходимо знать ее культуру, традиции и обычаи. Следует отметить, что коммуникативная компетенция формируется во всех её составляющих.

В нашем исследовании будем выделять компоненты коммуникативной компетенции, которые следует формировать у будущих специалистов сферы туризма и сервиса.

1. Языковая компетенция представляет собой основу для формирования коммуникативной компетенции студентов сферы туризма и сервиса. Под языковой компетенцией подразумевается овладение совокупностью языковых знаний, необходимых для решения коммуникативных задач профессиональной сферы деятельности. Данная компетенция включает в себя владение фонетическим, грамматическим, лексическим минимумом и профессиональной лексикой, связанной со сферой туризма. Формирование и совершенствование

языковой компетенции должно осуществляться в комплексе с речевой и социокультурной [125, с. 17].

2. *Речевая компетенция* предполагает практическое владение иностранным языком: способность понимать иноязычную речь, иноязычные тексты как общего характера, так и по теме туризма и гостиничного сервиса, способность осуществлять как межличностную коммуникацию, так и коммуникацию в профессиональной сфере, способность вести деловую переписку на иностранном языке. Иными словами, развитие речевой компетенции предполагает формирование навыков и умений, связанных с овладением четырьмя видами речевой деятельности (чтение, говорение, аудирование и письмо).

3. *Социокультурная компетенция* отражает знания студентов социокультурных особенностей страны изучаемого языка и может использовать эти знания в процессе общения. В состав социокультурной компетенции входят социолингвистическая и лингвострановедческая компетенции. Лингвострановедческая компетенция предполагает знание национальных традиций, обычаев, реалий страны изучаемого языка, способность извлекать из единиц языка страноведческую информацию и использовать ее, добиваясь полноценной коммуникации [2, с. 213]. Социолингвистическая компетенция отражает способность осуществлять общение, используя правила речевого общения (нормы общения, языковое закрепление определённых ритуалов), характерные для страны изучаемого языка в соответствии с ситуацией общения.

По мнению Т.И. Левченко, построение педагогического процесса должно отвечать интересам, целям, потребностям учащегося. Неотъемлемыми компонентами данного процесса являются побуждение, стимулирование, подкрепление, обратная связь [72]. Известно, что педагогическая система будет благополучно работать, лишь соблюдая определенные условия.

Согласно Л.С. Выготскому необходимо «заранее создавать условия, необходимые для развития соответствующих психических качеств, хотя они еще «не созрели» для самостоятельного функционирования» [24, с. 433].

Условия, которые будут далее нами рассмотрены, нацелены, главным образом, на повышение эффективности педагогического процесса и называются «педагогическими условиями».

Для обоснования педагогических условий, которые будут способствовать повышению эффективности профессиональной подготовки студентов сферы туризма и сервиса, уточним, что мы понимаем под таковыми. Чтобы лучше понять термин «педагогические условия», проанализируем семантику слов, которые в него входят. Согласно словарю русского языка С.И. Ожегова «условие» означает:

- 1) обстоятельство, от которого что-нибудь зависит;
- 2) правила, установленные в какой-нибудь области жизни, деятельности;
- 3) обстановка, в которой происходит, осуществляется что-нибудь [102].

В Педагогическом словаре под «условиями» понимают внешние и внутренние обстоятельства, благоприятствующие или препятствующие действию факторов развития, например: готовность к деятельности, стимулирующая среда, материально-техническая и ресурсная обеспеченность и др. [111, с. 30].

В новом Толково-словообразовательном словаре русского языка Т.Ф. Ефремовой слово «педагогический» по значению соотносится со словом «педагогика», «педагог» и означает «соответствующий правилам, требованиям педагогики» [41, с. 30]. Рассмотрим определения термина «педагогические условия» рядом авторов.

Так, Н.М. Борытко определяет педагогическое условие как внешнее обстоятельство, оказывающее существенное влияние на протекание педагогического процесса, сознательно сконструированного педагогом и

предполагающего достижение определенного результата [20, с. 127]. В.И. Андреев рассматривает педагогические условия как обстоятельства процесса обучения, которые являются результатом целенаправленного отбора, конструирования и применения элементов содержания, методов, а также организационных форм обучения для достижения определенных дидактических целей [4]. Специфической чертой понятия «педагогические условия» является то, что оно включает в себя все составляющие процесса обучения и воспитания: цели, содержание, методы, формы, средства [170, с. 211]. Согласно К. Бабанскому педагогические условия – это «обстановка, при которой компоненты учебного процесса представлены в наилучшем взаимодействии и которая дает возможность учителю плодотворно преподавать, руководить учебным процессом, а студентам – плодотворно учиться» [9, с. 192].

Опираясь на определения выше и исходя из специфики нашего исследования, мы рассматриваем педагогические условия формирования коммуникативной компетенции студентов как педагогическую среду, систему средств, специально организованных преподавателем и способствующих успешному формированию иноязычной коммуникативной компетентности студентов.

Анализ научно-педагогической литературы показал, что большинство авторов [42, 163, 170] выделяет следующие группы педагогических условий, направленных на реализацию педагогического процесса по:

- сфере воздействия (внешние и внутренние). К внешним относятся условия, вызванные природно-географическими, производственными, культурными факторами, в свою очередь к внутренним относятся условия, обусловленные школьно-гигиеническими, учебно-материальными, морально-психологическими факторами;

- специфике объекта воздействия различают общие (социальные, экономические, географические и др.) и специальные (возраст студентов,

социальный статус, материально-технические возможности образовательного учреждения и др.);

– характеру воздействия педагогические условия делятся на объективные (средства информации, нормативно-правовые документы) и субъективные (возможности участников педагогического процесса, их приоритеты, цели и др.) [42, с. 76].

М.В. Черезова и Е.С. Шестакова [163, с. 251] делят педагогические условия, исходя из их целевого назначения, на следующие группы:

- мотивационные – повышение мотивации;
- содержательные – формирование и закрепление компетенций;
- партисипативные – активная вовлеченность студентов в учебный процесс;
- деятельностьные – создание ситуаций реального общения.

Для повышения эффективности профессиональной подготовки студентов для сферы туризма и сервиса необходимо определить те педагогические условия, которые будут содействовать успешному функционированию каждого компонента данного процесса. На наш взгляд, формирование иноязычной коммуникативной компетенции студентов сферы туризма будет протекать наиболее успешно в случае, если будут учтены следующие педагогические условия:

– разработка системы упражнений и заданий, имеющих профессиональную направленность и нацеленность на формирование языковой, речевой и социокультурной компетенций студентов, учитывая, что за основу нами была взята модель иноязычной коммуникативной компетенции, предложенная В.В. Сафоновой, представленная совокупностью языковой, речевой и социокультурной компетенций;

– использование дифференцированного подхода в обучении, основанием для которого является разный уровень языковой подготовки студентов и разная

степень обучаемости иностранному языку, учитывая, что студенты группы имеют разные уровни языковой подготовки и различную обучаемость. Кому-то материал дается легко и быстро, а кому-то необходимо значительно больше времени для усвоения нового материала. Согласно данному условию нами был применен дифференцированный подход, предполагающий учет индивидуальных особенностей и уровня языковой подготовки студентов;

– использование аутентичных материалов для того, чтобы предельно близко подвести студентов к культуре страны изучаемого языка, а также к реальным профессиональным ситуациям.

Педагогические условия формирования компетенций должны быть постоянны в течение всего периода обучения иностранному языку и направлены на следующее:

– преподаватель выступает в роли партнера для студентов, помогая им в изучении иностранного языка.

– учебный процесс организуется так, чтобы студентам было интересно, используются также инновационные технологии;

– в процессе обучения учитываются индивидуальные особенности студентов.

Рассмотрим более подробно определенные нами педагогические условия формирования иноязычной коммуникативной компетентности студентов сферы туризма и сервиса на занятиях по английскому языку.

В качестве первого педагогического условия формирования коммуникативной компетенции нами была разработана система упражнений, нацеленная на формирование всех ее компонентов, а именно, языковой, речевой и социокультурной компетенций студентов, учитывая, что за основу была взята модель иноязычной коммуникативной компетенции, предложенная В.В. Сафоновой [136, с. 96-100].

«Под системой упражнений понимают такую совокупность необходимых типов, видов и разновидностей упражнений, выполняемых в такой последовательности и в таком количестве, которые учитывают закономерности формирования умений и навыков в различных видах речевой деятельности в их взаимодействии и обеспечивают максимально высокий уровень овладения иностранным языком в заданных условиях» [166, с. 59]. Согласно Н.И. Гез, система упражнений – это организация действий, которые расположены в порядке нарастания языковых трудностей с учетом последовательности речевых умений и навыков, характера реально существующих актов речи [27, с. 31]. М.Б. Успенский считает, что «системность упражнений» является основой успеха организации учебной деятельности [154].

На сегодняшний день существует достаточно много точек зрения относительно классификации упражнений по иностранному языку.

И.В. Рахманов явился одним из первых, кто разработал основные виды упражнений, используемых в обучении иностранным языкам. Им была выделена следующая классификация: языковые и речевые упражнения; упражнения, связанные и несвязанные с текстом; переводные и беспереvodные упражнения.

Е.И. Пассов считает, что все упражнения необходимо делить на две категории. Первая категория представляет условно-речевые упражнения, которые направлены на формирование навыков. Вторая категория включает речевые упражнения, то есть упражнения, нацеленные на развитие умения [106, с. 115-118]. По мнению М.С. Ильина, упражнения по иностранному языку делятся на две категории или группы. Первая группа представляет собой языковые упражнения, тогда как вторая группа – это речевые упражнения. Таким образом, выполняя сначала языковые упражнения, студенты изучают

языковой строй, а затем, выполняя речевые упражнения, закрепляют его [58, с. 111].

В процесс формирования коммуникативной компетенции должны быть вовлечены все ее компоненты. Как было ранее отмечено, языковая компетенция представляет собой основу, фундамент для формирования коммуникативной компетенции. То есть формирование коммуникативной компетенции невозможно без языковой компетенции, поскольку без знания грамматических правил невозможно грамотно построить свою устную и письменную речь.

В методологии утвердилась новая типология упражнений, которая содержит языковые (тренировочные, подготовительные), условно-речевые (условно-коммуникативные) и речевые (коммуникативные, подлинно коммуникативные) упражнения. Данная типология сумела заменить типологию, содержащую языковые (неречевые, преречевые, некоммуникативные) и речевые (коммуникативные) упражнения. Таким образом, разработанная нами система упражнений, направленных на формирование языковой компетенции, представляет собой последовательность языковых, условно-речевых и речевых упражнений. В разработке упражнений мы опирались на опыт Е.Ф. Мусаеляна [87, с. 75].

Языковые упражнения – это тип упражнений, предполагающих анализ и тренировку языковых явлений вне условий речевой коммуникации [87, с. 75]. Языковые упражнения нацелены на формирование языковых навыков, формирование грамматических, лексических и фонетических навыков.

Языковые упражнения включают в себя:

– упражнения в идентификации и дифференциации (найдите в тексте либо определите на слух слова, относящиеся к изучаемой теме; найдите в тексте либо на слух новое грамматическое явление);

– упражнения в субституции (составьте предложения из имеющихся слов);

– упражнения в трансформации (преобразуйте следующие предложения по образцу, раскрыв скобки, поставьте глагол в нужной форме);

– конструктивные упражнения (восстановите деформированный текст; разделите текст, напечатанный без заглавных букв и без знаков препинания в конце, на предложения на основе смысла и грамматических связей).

Условно-речевые упражнения направлены на формирование речевого навыка. С помощью условно-речевых упражнений происходит речевая тренировка языкового материала.

Условно-речевые упражнения включают в себя:

– имитативные упражнения (прослушайте и повторите по образцу; подчеркните и выпишите из текста определенное грамматическое явление);

– подстановочные упражнения (выскажите свое несогласие с утверждениями, которые приведены ниже);

– трансформационные упражнения (измените утверждение на отрицание; преобразуйте диалог в монолог).

Речевые упражнения направлены на совершенствование речевых умений. На данном этапе происходит применение грамматических речевых знаний в речи. Необходимо отметить, что соотношение речевых и языковых упражнений должно составлять 4:1.

Речевые упражнения включают в себя:

– вопросно-ответные упражнения;

– ситуативные упражнения;

– репродуктивные упражнения;

– дескриптивные упражнения;

– дискуссионные упражнения;

– композиционные упражнения.

Таким образом, формирование языковой компетенции происходит в три этапа [87, с. 76-77].

1. Ознакомление студентов с языковым материалом и его закрепление. На данном этапе нами используются языковые упражнения.

2. Формирование у студентов речевого навыка. Данный этап предполагает выполнение условно-речевых упражнений (имитативные, подстановочные, трансформационные упражнения). Условно-речевые упражнения нацелены, главным образом, на тренировку языкового и речевого материала в условиях коммуникации, имитирующей реальную [151, с. 88-101]. Использование языкового материала в речи. На этом этапе студентами выполняются речевые упражнения (вопрос-ответные, ситуативные, репродуктивные, дескриптивные, дискуссионные и композиционные упражнения). Иными словами, выполняя данные упражнения, студенты демонстрируют свой уровень владения иностранным языком.

Примем во внимание то, что зачастую студенты, обучающиеся в вузе нефилологического профиля, имеют разный уровень языковой подготовки, полученный ими в школе. Кроме того, все студенты имеют различные темпы усвоения материала. Таким образом, в качестве второго педагогического условия формирования иноязычной коммуникативной компетенции нами был применен дифференцированный подход. Н.А. Ахметова писала, что «необходимо обеспечить студенту право на выбор собственной образовательной траектории, наиболее соответствующей его индивидуально-типическим особенностям, что означает введение ранней дифференциации обучения» [7].

Для начала рассмотрим значение слова «дифференциация», которое в переводе с латинского «differentia» означает разделение, расчленение, расслоение целого на различные части, формы и ступени [141, с. 328]. В Педагогическом словаре Г.М. Коджаспировой «дифференциация в обучении и

образовании» определена как «организация учебной деятельности школьников, при которой с помощью отбора содержания, форм, методов, темпов, объемов образования создаются оптимальные условия для усвоения знаний каждым ребенком» [62, с. 25]. Согласно Педагогическому словарю В.И. Загвязинского «дифференцированное обучение – обучение, в котором осуществляется неодинаковый вариативный подход к отдельным студентам (индивидуальный подход) или к группам студентов, выделенным либо по уровням учебной успешности, здоровья, отношения к предмету (уровневая дифференциация), либо по существенным признакам: тип мышления, работоспособность, профессиональная направленность, темперамент (типологическая дифференциация)» [111, с. 60]. Вопросы дифференциации обучения рассмотрены в работах таких авторов, как: Н.А. Алексеев, Ю.К. Бабанский, А.А. Кирсанов, Е.С. Рабунский, Н.М. Шахмаев, И.Э. Унт и др.

В научной литературе существуют различные точки зрения относительно понятия «дифференцированный подход». Согласно Г.К. Селевко дифференцированный подход в обучении заключается: 1) в создании разнообразных условий обучения для разных классов, групп, учитывая особенности обучающихся; 2) в разработке комплекса методических, психолого-педагогических, а также организационно-управленческих мероприятий, нацеленных на обеспечение обучения в гомогенных группах [139, с. 203]. С.Н. Митин считает, что дифференциация обучения – это учет индивидуальных особенностей студентов и разделение их на группы с целью отдельного обучения, которое осуществляется по разным программам и учебным планам [85, с. 3]. В работе И.Э. Унта рассматриваются понятия «индивидуализация» и «дифференциация». Под индивидуализацией И.Э. Унт понимает учет индивидуальных особенностей студентов в процессе обучения во всех его методах и формах. В то время как дифференциацию он

рассматривает как разновидность индивидуализации, когда студенты делятся на группы, исходя из каких-либо особенностей [153, с. 132].

И.П. Подласый считает, что практическая цель дифференциации заключается в создании улучшенных условий для достижения учебных целей путем приспособления процесса к определенным качествам учеников [119].

По мнению Г.В. Роговой, «обучение иностранному языку в большой степени, чем какому-либо другому предмету, требует индивидуального подхода» [132]. Анализ педагогической литературы показал, что существует большое количество видов дифференциации обучения. К традиционным видам относится дифференциация по общим и специальным способностям, по проектируемой профессии, по интересам. По мнению Ж.А. Жунисбековой, деление дифференциации на внутреннюю и внешнюю является наиболее общепринятой точкой зрения [45, с. 749-751]. Внутренняя дифференциация предусматривает индивидуальные особенности студентов при обучении их в стабильной группе. Состав групп может изменяться, исходя из поставленной учебной цели. В то время как под внешней дифференциацией понимается разделение студентов по определенным признакам (способностям, интересам и т.д.) на стабильные группы, в которых методы обучения, содержание образования и организационные формы различаются [187].

Как было сказано выше, студенты демонстрируют различные способности и уровни подготовки. Кому-то материал дается легко и быстро, а для кого-то необходимо значительно больше времени для усвоения нового материала. Таким образом, в качестве второго педагогического условия нами был применен дифференцированный подход, следуя которому, на занятиях по английскому языку нами были использованы дифференцированные упражнения, задания. После проведения предварительной диагностики студентов, определения уровня их языковой подготовки и индивидуальных

особенностей, учебная деятельность была организована в соответствии с тремя уровнями: «А» – низкий, «В» – средний и «С» – высокий.

Режим «А», низкий уровень, – это уровень менее подготовленных студентов, имеющих определённые проблемы в знаниях. Им требуется больше времени для выполнения заданий. Они зачастую зависимы от поддержки более сильных студентов группы.

Режим «В», средний уровень, – уровень хорошо успевающих по английскому языку студентов, имеющих средний темп продвижения в обучении. Однако у студентов данного уровня иногда возникают сложности при выполнении того или иного задания.

Режим «С», высокий уровень, – это студенты с достаточно хорошей языковой подготовкой в сравнении со студентами среднего уровня. Им легче дается обучение.

Опираясь на труды Н.М. Стукаленко и В.С. Коптеловой, для каждой из групп нами были составлены определенные цели, которые должны быть достигнуты студентами в конечном итоге.

Обучение в группе «А» нацелено на: пробуждение у студентов интереса к английскому языку, осознание необходимости владения языком в их будущей профессиональной деятельности, формирование навыков самостоятельной работы по образцу. Обучение в данной группе предполагает использование упражнений и заданий базового уровня.

Обучение в группе «В» нацелено на: закрепление имеющихся знаний, формирование новых умений и навыков, обучение самостоятельной работы над заданием. Целью обучения в группе «С» является формирование у студентов умения выполнять задания повышенной сложности, совершенствовать языковые умения студентов [146, с. 142].

Необходимо отметить, что один и тот же студент может быть на высоком уровне в плане говорения на английском языке, на среднем, в плане чтения и

слухового восприятия. Однако по письменным навыкам этого студента можно отнести на низкий уровень. Таким образом, в процессе обучения приходится учитывать сильные и слабые стороны каждого студента. Приведем примеры упражнений, разработанных для формирования языковой компетенции студентов, разработанных в соответствии с тремя уровнями обучения (низкий, средний и высокий). Рассмотрим языковые, условное-речевые и речевые упражнения (Приложение 1).

Следующим компонентом в составе коммуникативной компетенции, предложенном В.В. Сафоновой, является речевая компетенция. По мнению ряда авторов, речевая компетенция представляет собой языковую систему в действии, использование ограниченного количества языковых средств, закономерностей их функционирования для построения высказываний от простейшего выражения чувства до передачи нюансов интеллектуальной информации [60, с. 39].

Р.П. Мильруд рассматривает речевую компетенцию как способность использовать язык в определенных целях, в зависимости от особенностей социального и профессионального взаимодействия [82, с. 11]. В.В. Сафонова трактует данную компетенцию как свободное практическое владение иностранной речью, способность хорошо говорить и понимать речь во время чтения и прослушивания [136]. Овладение речевой компетенцией означает готовность и способность осуществлять межкультурное общение в четырех видах речевой деятельности (аудировании, говорении, чтении и письме) [6, с. 10].

Согласно определению Словаря иностранных слов Н.Г. Комлева аудирование означает слушание звучащих текстов с учебной целью для тренировки восприятия и понимания их содержания на слух [141]. Аудирование является рецептивным видом речевой деятельности и означает восприятие и понимание речи на слух. И.А. Зимняя рассматривает три уровня в составе

процесса аудирования: мотивационно-побудительный, аналитико-синтетический и исполнительный. Мотивационно-побудительный уровень предполагает вызвать интерес студентов перед прослушиванием. Аналитико-синтетический уровень является главным этапом аудирования. На данном этапе происходит восприятие и переработка полученной информации. Эти процессы, так же, как и сам результат аудирования, носят скрытый характер, то есть исполнительная фаза в аудировании сливается с аналитико-синтетической [81]. Основной целью обучения аудированию студентов сферы туризма и сервиса является научить их слышать и понимать иностранную речь в различных речевых ситуациях, которые могут иметь место в их будущей профессиональной деятельности. Безусловно, выбирая аудиотексты, необходимо учитывать их значимость с точки зрения будущей профессии студента. Так, необходимо подбирать аудиотексты, содержащие профессиональную терминологию. Выбор материалов для аудирования туристской направленности достаточно разнообразен. Студентам туристского профиля могут быть предложены аудиотексты, содержащие телефонные переговоры, бронирование авиабилетов, номеров в гостинице, объявления рейсов в аэропорту, рекламу туров и др.

Традиционно работа по аудированию проходит в три этапа [81]:

- дотекстовый;
- текстовый;
- послетекстовый.

В нашем исследовании для работы с аудиотекстами был применен алгоритм, предложенный А.Я. Багровой [10].

Цель дотекстового этапа – мотивировать студентов к прослушиванию текста.

Упражнения, применяемые на данном этапе:

- 1) догадайтесь, о чем пойдет речь, прочитав заголовок;

- 2) посмотрите на иллюстрацию и определите тематику;
- 3) в парах/группах обсудите вопросы, относящиеся к теме аудиотекста.

Цель текстового этапа – понять прослушиваемую информацию.

Упражнения, применяемые на данном этапе:

- 1) прослушайте текст и вставьте пропущенные слова в предложениях;
- 2) выберите, являются ли утверждения верными или нет;
- 3) завершите данные предложения.

Цели послетекстового этапа – осуществить контроль, развить умение говорения и письма.

Упражнения, применяемые на данном этапе:

- 1) попытайтесь предположить дальнейший сценарий аудиотекста;
- 2) составьте подобный диалог или монолог;
- 3) кратко перескажите услышанный текст;
- 4) ответьте на вопросы по тексту.

В качестве примера упражнения по аудированию приведем следующее задание, взятое из учебного пособия «Highly Recommended English for the hotel and catering industry Student’s Book Trish Stott & Rod Revell».

«Taking an order in a restaurant»

1. The guests order aperitifs. True/False
2. The soup of the day is minestrone. True/False
3. They don’t order a first course. True/False
4. The woman orders fish for her main course. True/False
5. They order a bottle of white wine. True/False
6. They order a bottle of sparkling mineral water. True/False [178].

Рассмотрим данное упражнение по работе с аудиотекстом в соответствии с тремя этапами: дотекстовым, текстовым и послетекстовым.

Дотекстовый этап.

1) Догадайтесь, о чем пойдет речь, прочитав заголовок «Принимаем заказ в ресторане»/ Read the name of the task «Taking an order in a restaurant» and guess what is it about?

2) Кто из вас работал в кафе или в ресторане? Что, на ваш взгляд, является важным для того, чтобы клиент остался довольным? / Did any of you work in a café or restaurant? What is, in your opinion, important to make your customer satisfied?

Текстовый этап.

- 1) Прослушайте диалог.
- 2) Выберите, являются ли утверждения верными или нет.
- 3) При необходимости прослушайте диалог еще раз и заполните блокнотик официанта заказами гостей.

Послетекстовый этап.

1) Разделитесь на группы из трех человек (клиент А, клиент В и официант) и разыграйте данный диалог. Студентам низкого и среднего уровня в качестве опоры раздаются карточки с текстом уже прослушанного диалога.

2) В соответствии с Концепцией развития образования Кыргызской Республики до 2020 г. необходимо установить тесную связь между вузами и работодателями и постепенно переходить на подготовку кадров по заказам работодателей [64]. Растет количество предприятий сферы туризма и сервиса. Опыт показывает, что рынок труда данной сферы заинтересован в кадрах, владеющих иностранными языками, поскольку общение на иностранном языке для таких специалистов является профессионально значимым. Работники индустрии туризма должны уметь вести диалог, в том числе на иностранном языке в различных ситуациях профессиональной деятельности. Специалисты этой сферы должны уметь рассказать о стране, о ее достопримечательностях и т.д. Одной из главных целей обучения говорению является развитие у студентов способности осуществлять устное речевое общение в различных ситуациях [81].

Как сказано выше, в рамках нашего эксперимента работа по формированию речевой компетенции студентов сферы туризма и сервиса направлена на развитие коммуникативных умений, студентов по четырем видам речевой деятельности: говорение, аудирование, чтение и письмо. Говорение на английском языке является одним из важнейших навыков, необходимых для специалистов, работающих в сфере туризма и сервиса, наряду с чтением, письмом и аудированием. Поэтому многие студенты, а возможно, и большинство, изучающие иностранный язык, заинтересованы в обучении, главным образом, устной речи.

Согласно государственным образовательным стандартам высшего профессионального образования (600100 Сервис, 600200 Туризм, 600300 Гостиничное дело), рассчитанным на подготовку кадров для индустрии туризма и сервиса, выпускник должен владеть способностью к деловым коммуникациям, в том числе и на иностранном языке в профессиональной деятельности.

Целью обучения говорению студентов, будущих специалистов индустрии и сервиса является умение вести переговоры с клиентами, коллегами по работе, партнерами, выступать с презентациями и т.д.

Материал, предназначенный для формирования и развития коммуникативной компетенции, должен быть нацелен на создание речевых ситуаций, побуждающих к общению на иностранном языке, обеспечивающих формирование диалогической и монологической речи.

В нашем эксперименте, наряду с упражнениями, направленными на формирование языковой компетенции студентов для развития и совершенствования разговорной речи, нами были использованы следующие задания.

Задания на догадку (Guessing activities). Студенты делятся на группы из 3-4 человек. Студент получает карточку с указанием какого-нибудь слова в рамках изучаемой темы. Другим участникам необходимо угадать его путем

постановки общих вопросов, на которые студент может ответить только «Да» или «Нет». Поскольку многие студенты часто испытывают трудности в составлении вопросов, то подобные задания способствуют улучшению знаний в данной сфере.

Задания на обмен информации по типу мозаики (Information gap activities). Данное задание предполагает работу в парах и направлено на обмен информацией, которой располагает каждый из студентов. Например, изучая тему трудоустройства, студенты получают карточки с разной для каждого из них информацией об одном работодателе. Основной задачей данного задания является заполнить в карточках требуемую информацию. Таким образом, студенты, задавая друг другу вопросы, получают необходимый для них объем информации для выполнения своей части задания. Практика показывает, что данное задание отлично мотивирует студентов говорить на английском языке.

Задания на ранжирование информации (Ranking activities). В соответствии с данным заданием студентам раздаются карточки, в которых содержится информация, обычно в виде списка слов или словосочетаний. Им необходимо ознакомиться с имеющейся информацией и распределить ее в порядке важности. Естественно, данное задание порождает дискуссию между студентами, поскольку у каждого из них существует своя точка зрения. Данное задание выполняется как в группах, так и индивидуально.

Приведем пример выполнения задания на ранжирование информации по теме «Имеем дело с жалобами клиентов» (Dealing with customer complaints).

You work as a receptionist in a hotel and you have a guest complaining you about his room. Put actions according to their importance: to deal with requests of other guests, to take notes, to contact the guest to ensure that the problem was resolved, to listen with concern and empathy, to stay calm, to tell the guest what can be done to resolve the problem, to tell your manager about the problem / Вы являетесь сотрудником отдела ресепшн гостиницы. К вам подошел гость,

который недоволен своим номером. Расставьте действия в порядке их важности. Как сказано выше, в результате ранжирования информации возникает обсуждение и обмен мнениями. В это время на экране проектора представлены выражения-помощники, полезные для выражения согласия или несогласия, а также собственного мнения в дискуссии. В таблице ниже приведены данные выражения.

Таблица 2.4. – Выражения-помощники

I absolutely agree	Я совершенно согласен
I'm exactly of the same opinion	Я того же мнения
I share your opinion	Я разделяю ваше мнение
I believe so too	Я тоже так думаю
In my opinion	На мой взгляд
As far as I know	Насколько мне известно
I am afraid I disagree with you	Боюсь, что я с вами не согласен
I can not agree with you	Не могу согласиться с вами
I'm not sure that....	Я не уверен, что...
It's a fact that...	Это факт, что...
The first... the second...the third...	Во-первых... во-вторых... в-третьих...

Задания на устное сообщение (Prepared monologues).

Для отработки монологической речи студентов нами использовались задания на устное сообщение (Prepared monologues).

Данное задание предполагает, что студенты должны подготовить устный доклад по определенной теме. Задание выполняется индивидуально. Совместно со студентами нами были разработаны следующие темы устных сообщений, которые непосредственно соприкасаются со сферой туризма и сервиса.

Студенты выбирают понравившиеся им темы и самостоятельно готовят по ним устное сообщение. Во время выступления с докладом студенты могут

использовать фотографии, презентации, видеоролики, что делает занятия более интересными и насыщенными.

Таблица 2.5 – Темы докладов

Туризм в Кыргызстане / Tourism in Kyrgyzstan
Деловой туризм в Кыргызстане/ Business Tourism in Kyrgyzstan
Основные достопримечательности Бишкека /The main sights of Bishkek
Культурные традиции нашей страны /Cultural traditions in our country
Иссык-Куль – жемчужина Кыргызстана / Issyk-Kul is the pearl of Kyrgyzstan
Отели города Бишкек / Hotels in Bishkek
Горнолыжный туризм в Кыргызстане /Skiing tourism in Kyrgyzstan
Ош – один из самых древних городов Средней Азии / Osh is one of the ancient cities in the Central Asia
Джайлоо-туризм / Djayloo-tourism
Живописная природа Кыргызстана / The picturesque nature of Kyrgyzstan

Учащиеся будут увереннее общаться на иностранном языке, если их способность к говорению будет постоянно поддерживаться на занятиях. Этот вид коммуникативной деятельности должен быть обязательной частью каждого занятия по английскому языку [61, с. 108].

В связи с тем, что работа в индустрии туризма требует владения не только устной, но и письменной формой иноязычного общения, проблема формирования иноязычной письменной речи студентов данного направления является актуальной на сегодняшний день.

«Письменная речь – это вид речевой деятельности, который имеет целью передачу информации в письменной форме в соответствии с ситуацией общения» [124]. Согласно М.А. Татариновой обучение письму предполагает не только обучение орфографии и графике, а главным образом, обучение

письменной речевой деятельности, конечным продуктом которой являются тексты различных коммуникативно-речевых жанров [158].

Умение составить резюме, заполнить анкету, подготовить доклад, вести деловую переписку на английском языке приобретает все большее значение для современного специалиста, в особенности для специалиста сферы гостеприимства и сервиса, поскольку работа в данной области предполагает общение с иностранными клиентами. В методической литературе существуют различные точки зрения относительно этапов обучения иноязычной письменной речи. Большая часть исследователей выделяет, главным образом, три этапа обучения иноязычной письменной речи, а именно, подготовительной, тренировочный и, наконец, этап продукции. Другие же методисты [25, 28] выделяют этапы (начальный, средний, продвинутый), основываясь на умениях, развиваемых на данных этапах.

В обучении иноязычной письменной речи студентов сферы туризма и сервиса нами был применен опыт А.Б. Евсеева [39], рассматривающего проблематику обучения написания деловой корреспонденции на иностранном языке студентов неязыкового вуза, поскольку для нас важно, чтобы выпускник, будущий специалист туристской индустрии, был также готов к иноязычной письменной речи, которая является неотъемлемой частью его будущей профессии.

Выделив три ступени обучения письменной речи: начальную, среднюю и продвинутую, рассмотрим задания, разработанные нами для каждого из данных этапов.

Начальный этап

На данном этапе студенты знакомятся с готовыми письмами, бланками, анкетами и резюме. Студенты совместно с преподавателем изучают грамматические, лексические, синтаксические особенности этих текстов. Затем студентам предлагается заполнить простые бланки и регистрационные формы.

Пример задания:

Прочитайте письмо. Кто является его отправителем? Кто получатель? О чем идет речь в данном письме?

Higashi Azabu IS Bldg 2Tokyo 206-3578

Orion Hotel

21, Erkindik, 720040, Bishkek, Kyrgyzstan

17th October 2016

RE: Information request

Dear Sir/Madam! I would like some information about your hotel facilities and room rates. Is there a safe in all rooms and is it chargeable? Could you please send me a full list of the room rates? By the way, do you provide an airport pick-up service?

Yours faithfully Richard Alby

Средний этап. Средний этап предусматривает освоение структуры резюме, делового письма или анкеты, изучение особенностей использования различных вариантов приветствия, завершения письма, языковых фразеологизмов, отличие делового стиля от разговорного и т.д. [39]. Согласно Н.Л. Шибко, по сравнению с другими умениями и навыками, письменная речь считается более сложной для овладения. Таким образом, для того, чтобы научиться писать, нужно тренироваться [167]. На данной ступени нами также были включены упражнения на подстановку и трансформацию. Приведем пример задания на подстановку.

table	7:00	twin
reserved	confirm	car park

Dear Mrs. Ashley

We your reservation of a double and adjoining room room for six nights from 2 to 8 July. A parking space is in the hotel And a table for three persons is reserved in the restaurant for dinner at.....

We look forward to seeing you and your family on Friday 2 July.

Regards

Sara Glade

Reservations

Продвинутый этап. На данном этапе обучения английскому языку у студентов уже имеется представление о том, что такое деловое письмо, какова его структура. Поэтому на данной ступени студентам даются задания по написанию деловой корреспонденции.

Пример задания: You have received an e-mail from a customer asking about your hotel services and facilities. Reply to the client's e-mail / Вы получили письмо по электронной почте от клиента с просьбой описать услуги, предоставляемые в вашем отеле. Напишите ответное письмо клиенту.

В рамках нашего эксперимента в процессе обучения студентов английскому языку студенты учатся писать деловые письма согласно нормам, принятым в стране изучаемого языка, составлять резюме и сопроводительные письма.

Однако, как было нами ранее отмечено, наряду с языковой и речевой компетенцией, одним из компонентов коммуникативной компетенции является и социокультурная компетенция.

И, наконец, *третьим педагогическим условием формирования коммуникативной компетенции студентов сферы туризма и сервиса* в рамках данного исследования стало использование аутентичных материалов для того, чтобы предельно близко подвести студентов к культуре страны изучаемого языка, а также к реальным профессиональным ситуациям.

В соответствии с определением, данным в Словаре методических терминов и понятий, аутентичные материалы (англ. authentic materials) – это материалы для изучающих язык, используемые в реальной жизни страны. К ним относятся газеты и журналы, билеты на транспорт, в театр, письма, реклама,

программы радио и телевидения, объявления и др. [95]. Отсутствие аутентичных материалов в процессе обучения студентов, будущих специалистов индустрии туризма, может привести к тому, что в своей профессиональной деятельности студент не сможет полноценно справиться в таких, например, ситуациях, как бронирование столика в ресторане, номера в отеле, урегулирование жалоб клиентов и т.д., в силу различий норм этикета в родной стране и в стране изучаемого языка. Важно познакомить студентов с культурой, языковыми реалиями стран, говорящих на английском языке.

Как показывает практика, использование аудио- и видеоматериалов позволяет студентам услышать аутентичную речь и действовать по ее образцу, знакомить с грамматическими структурами и лексическими единицами, которые широко употребляются в ситуациях профессионального речевого общения. Использование аутентичных материалов на занятиях по английскому языку более подробно описано ниже, так как одним из компонентов коммуникативной компетенции является социокультурная компетенция, и для ее формирования на занятиях по английскому языку нами были применены аутентичные материалы.

Согласно Словарю методических терминов и понятий социокультурная компетенция (англ. *sociocultural competence*) представляет собой совокупность знаний о стране изучаемого языка, национально-культурных особенностях социального и речевого поведения носителей языка и способность пользоваться такими знаниями в процессе общения, следуя обычаям, правилам поведения, нормам этикета, социальным условиям и стереотипам поведения носителей языка [96]. Согласно точке зрения Г.Д. Томахина овладение иностранным языком имеет неразрывную связь с овладением культурой страны изучаемого языка. Это означает не просто усвоение знаний о культуре страны изучаемого языка, но и формирование способности и готовности студентов понимать

ментальность носителей изучаемого языка, а также особенности коммуникативного поведения народа этой страны [150].

По мнению В.В. Сафоновой, социокультурная компетенция – это знание студентам национально-культурных особенностей страны изучаемого иностранного языка, умение осуществлять речевое поведение в соответствии с этими знаниями, а также готовность и способность жить и взаимодействовать в современном поликультурном мире [136, с. 133-135].

Рассматривая компонентный состав социокультурной компетенции, И.Л. Бим включает в него социолингвистическую, предметную, общекультурную и страноведческую компетенции [18]. В структуре социокультурной компетенции С.В. Пахотина отмечает следующие компоненты:

- когнитивный компонент, который охватывает знания о культурных различиях и сходствах, выраженные в ценностях и нормах;
- функциональный компонент, предполагающий способность применить эти знания;
- поведенческий компонент, включающий социолитностные качества (гибкость, эмпатия и т.д.) [108].

В.В. Сафонова рассматривает включение в состав социокультурной компетенции следующих компонентов: лингвострановедческий компонент (лексические единицы с национально-культурной семантикой и умением их применять в ситуациях межкультурного общения), социолингвистический компонент (языковые особенности социальных слоёв, представителей разных поколений, полов, общественных групп, диалектов), социопсихологический компонент (национально-специфические модели поведения с использованием коммуникативной техники, принятой в данной культуре), культурологический компонент (социокультурный, историко-культурный, этнокультурный фон) [138].

О важности лингвострановедческого компонента в обучении иностранному языку говорится в исследованиях О.Ю. Марковой, Е.М. Верещагина, Ж. Ласера [79], О.Ю. Маркова [79186], которые подчеркивают необходимость лингвострановедческой подготовки будущих специалистов индустрии туризма. Согласно О.Ю. Марковой, успешность речевого общения специалистов туристского профиля в процессе их профессиональной деятельности зависит не только от высокого уровня владения иностранным языком, но и от адекватного его использования с учетом национально-культурной специфики речевого поведения англоговорящих партнеров [186].

Овладение студентами, будущими специалистами сферы туризма, иностранным языком, не ознакомившись с культурой и менталитетом страны изучаемого языка, не представляется возможным. Поэтому социокультурный компонент в обучении студентов сферы туризма и сервиса иностранному языку является, на наш взгляд, неотъемлемой частью формирования иноязычной коммуникативной компетенции, поскольку без навыков социокультурной компетенции будущим работникам сферы туризма и сервиса будет достаточно сложно выстроить общение с клиентами, являющимися представителями иноязычных культур.

На сегодняшний день существует огромное количество способов формирования социокультурной компетенции при обучении иностранному языку. Для формирования социокультурного компонента иноязычной коммуникативной компетенции нами подобраны аутентичные материалы для работы на занятиях по английскому языку.

Согласно Словарю методических терминов и понятий аутентичные материалы (англ. *authentic materials*) – это материалы для изучающих язык, используемые в реальной жизни страны. К ним относятся газеты и журналы, билеты на транспорт, в театр, письма, реклама, программы радио и телевидения, объявления и др. [95]. Иными словами, произошла замена термина

«оригинальные материалы» на «аутентичные материалы». По определению Е.В. Носоновича, Г.Г. Жоглина аутентичные материалы – это материалы, созданные носителями языка и применяемые в обучении иностранному языку вне родной языковой среды на основе коммуникативного подхода [25].

Классификация аутентичных материалов выглядит следующим образом:

- аутентичные печатные материалы (статьи из газет и журналов, билеты, тексты песен и др.);
- аутентичные аудиовизуальные материалы (фотографии, этикетки, картины и др.);
- аутентичные видеоматериалы (фильмы, реклама, клипы и др.);
- реалии (монеты, игрушки и т.д.) [5].

Известно, что текст является основой обучения речевой деятельности при изучении иностранного языка. Более того, чтение даёт возможность студентам обогатить свой духовный мир, развить способность адекватно оценивать информационные потоки [29, с. 24].

. Необходимо отметить, что аутентичные тексты занимают особое место в обучении иностранным языкам. Эффективное обучение иностранному языку возможно при максимальном приближении процесса обучения к естественной языковой среде. А это требует необходимости использования аутентичных материалов на занятиях по иностранному языку.

В трудах многих авторов отмечена необходимость использования аутентичных текстов в процессе обучения иностранному языку. К примеру, О.П. Мильруд рассматривает обучение иностранным языкам на основе аутентичных материалов более предпочтительным [97, с. 14]. По мнению ряда методистов, в сравнении с учебными текстами аутентичные обладают рядом преимуществ. Так как аутентичные тексты содержат реальные факты, элементы культуры страны, следовательно, посредством чтения таких текстов происходит формирование социокультурной компетенции студентов. Поэтому, начиная уже

с первых занятий, наряду с учебными текстами, нами используются оригинальные тексты.

По мнению Т.Н. Писаренко и В.Г. Паренко, тексты страноведческого характера знакомят студентов с реалиями страны изучаемого языка, а также дают знания о культуре и быте страны изучаемого языка [115, с. 15-16].

При отборе текстов важно учитывать следующие принципы [65]:

- социокультурная содержательность;
- включение сведений о родной культуре;
- соответствие текста жизненному речевому опыту студентов;
- стимулирование речевого высказывания на базе прочтения текста.

В методике обучения работа с любым текстом требует выполнения трех основных этапов дотекстовый, текстовый и послетекстовый [144]. В нашем исследовании был использован следующий алгоритм работы с текстом, предложенный Т.Ю. Лихачевой [76].

Дотекстовый этап (Pre-reading).

Цели этапа:

- сформулировать речевую задачу для первого прочтения;
- мотивировать студентов;
- максимально устранить языковые и речевые трудности.

Упражнения, применяемые на данном этапе:

- 1) работа с заголовком;
- 2) ассоциации, связанные с именем автора;
- 3) предположение о тематике текста, основанное на иллюстрации;
- 4) знакомство с новой лексикой. Определение тематики текста на основе языковой догадки;
- 5) беглый просмотр текста и определение его тематики;
- 6) ознакомление с вопросами к тексту и определение его тематики;
- 7) поиск ответов на вопросы.

Текстовый этап (Reading)

Цели этапа:

– осуществить контроль сформированности речевых и языковых навыков;

– продолжить формирование данных навыков.

Упражнения, применяемые на данном этапе:

1) Найти выбрать прочитав соединить вставить:

– подтвердить правильность/ложность утверждений;

– заголовок, подходящий к каждому абзацу;

– предложение, подходящее по смыслу, пропущенное в тексте.

2) Найти в тексте предложения с определенными словами и выписать.

3) Студентам предлагаются пары слов в виде двух колонок и их определения. Необходимо соединить пары.

4) Из перечисленных слов выбрать антоним.

5) Из перечисленных слов выбрать синоним.

6) Объяснить значение слова либо фразы, не выполняя перевода.

7) Образовать пары слов.

8) Догадайтесь:

– о значении слова по смыслу;

– о развитии событий в следующей части текста.

Послетекстовый этап (After reading)

Цель этапа:

Вывести студентов на выражение устной и письменной речи, опираясь на прочитанный текст.

Упражнения, применяемые на данном этапе:

1) согласитесь либо не согласитесь с перечисленными утверждениями;

2) охарактеризуйте...;

3) докажите...;

4) какое из перечисленных высказываний наиболее точно передает смысл текста;

5) составьте план текста;

6) напишите собственный текст, взяв за основу прочитанный текст.

Приведем пример работы с аутентичным текстом на занятии по английскому языку студентов сферы туризма. Чтение текста «Burj Al Arab –The World’s Most Luxurious Hotel» [176].

Дотекстовые упражнения (Pre-reading exercises).

Задание 1. Посмотрите на название текста и угадайте, о чем он. Look at the title of this text and guess what it is about.

Задание 2. Посмотрите на данные слова и скажите, о чем идет речь. Look at these words and tell the main idea of the text. **top holiday destination, luxurious, visible, private beach.**

Текстовые упражнения (Reading).

Задание 1. Выберите верны или ложны нижеперечисленные утверждения. Are the statements below true or false?

1. Dubai is one of the slowly developing cities in the world. **True / False**

2. According to the text so many tourists in the world don’t like to go to Dubai.

True / False

3. Burj Al Arab Hotel is located on its own man-made island. **True / False**

4. There are 220 luxury suites in Burj Al Arab Hotel. **True / False**

5. The hotel can be seen from almost everywhere in Dubai. **True / False**

6. The private beach of Burj Al Arab Hotel is located on the east side of the bridge. **True / False**

7. Wild Wadi Water Park is the park for older people. **True / False**

8. Jumeirah Group is a small company in Dubai. **True / False.**

Задание 2. Придумайте название каждому абзацу текста. Give name to each paragraph of the text.

Задание 3. Найдите и подчеркните в тексте слова, относящиеся к городу Дубай. Find and underline the words in the text related to Dubai city.

Задание 4. Образуйте пары слов из двух колонок. Make up pairs of words from two columns.

Round-the clock	Beverages
Open-air	Comprise
Complimentary	24 hours
Consist of	Groundbreaking
Drink	Outdoor
Innovative	Free of charge

Задание 5. Объясните значение слова “hailed”, выделенное в первом абзаце текста. Explain the meaning of the word “hailed”.

Послетекстовые упражнения (After reading).

1. Прочитав текст, опишите отель Burj Al Arab. After reading of the text describe the hotel.

2. Какое из перечисленных высказываний наиболее точно передает смысл текста. Which of the statements below best describes the main idea of the text.

- a. Burj Al Arab guests have access to the private beach.
- b. Being one of the world’s top holiday destinations Dubai has a luxury hotel with its 202 luxury suites.
- c. Burj Al Arab guests have an access to the Wild Wadi Water Park.

Чтение аутентичных текстов и выполнение подобного рода заданий к ним, несомненно, позволяют не только улучшить словарный запас и коммуникативные навыки, но и сформировать социокультурную компетенцию студентов. Необходимо отметить, что знания о культуре и культурных особенностях других стран способствуют формированию коммуникативной компетенции. Таким образом, на наш взгляд, в процессе обучения

иностранному языку студентов сферы туризма и сервиса, необходимо учесть межкультурные аспекты.

В обучении иностранному (английскому) языку нами был подобран материал, который с профессиональной точки зрения мог способствовать подготовке к будущей профессиональной деятельности. Безусловно, особое внимание нами было уделено отбору учебного материала, в котором отражены основные определения сферы туризма, а также показаны профессиональные обязанности работников данной отрасли. Современное состояние туристской индустрии в Кыргызстане и мире было, безусловно, включено в содержание.

2.3. Педагогические условия формирования социальных компетенций в процессе обучения английскому языку студентов сферы туризма

Успешное общение на иностранном языке не имеет места быть без сформированной социальной компетенции у работников, имеющих квалификацию специалиста по туризму и сервису. Умение адаптироваться в новых ситуациях, принимать на себя ответственность, быть решительным, проявлять вежливость и внимание с первых секунд являются жизненно важными навыками работников данной отрасли. Иными словами, социальная компетенция играет ведущую роль везде, где люди контактируют друг с другом, сотрудничают. Соответственно ее недостаточная сформированность способна привести к проблемам в работе.

Проблема формирования социальной компетенции у студентов рассматривается в работах Н.И. Геза, Э.Г. Азимова, И.А. Зимней, Н.Д. Гальсковой и др. [51].

Так, понятие «социальная компетенция» по-разному интерпретируется в науке. Социальная компетенция – это «умение и желание взаимодействовать с другими людьми, уверенность в себе и в своих силах для осуществления коммуникации» [143].

Согласно Э.Г. Азимову, социальная компетенция предполагает наличие мотива, желания к общению с будущим партнером, а также умение ориентироваться в социальной ситуации и управлять ею [2]. По определению Л.В. Мищенко социальная компетенция – это способность взять на себя ответственность, выработать решение и участвовать в его реализации, толерантность к разным этнокультурам и религиям, проявление сопряженности личных интересов с потребностями предприятия и общества [86]. Л.С. Зникина рассматривает социальную компетенцию как способность взять на себя ответственность в принятии профессиональных решений, проявление толерантности к разным культурам, корпоративность. Также она относит к ней готовность и способность самостоятельно приобретать новые знания и умения, реализовывать свой личный потенциал [54, с. 138].

Рассмотрим компонентный состав социальной компетентности, предложенный различными авторами. Согласно С.А. Хазовой социальная компетентность – это совокупность политической и социально-экономической, социокоммуникативной, поликультурной, информационно-инструментальной и индивидуально-личностной компетентностей. В качестве психолого-ориентированных структурных компонентов она выделяет знания и умения (когнитивный компонент), характеристики мышления (интеллектуальный компонент), опыт поведения, деятельности, общения (деятельностно-поведенческий компонент) [156, с. 6].

В.Н. Куницына включает в структуру социальной компетентности такие компоненты, как:

- знания об устройстве и функционировании социальных институтов в обществе, о различных социальных процессах, происходящих в обществе;
- знания ролевых требований и ожиданий, предъявляемых в обществе;
- навыки ролевого поведения;
- умения и навыки эффективного социального взаимодействия;

– знания общечеловеческих норм и ценностей, а также норм, актуальных в данной социальной среде;

– знания и представления человека о себе, восприятие себя как социального субъекта [71].

Учитель английского языка гимназии №85 города Барнаула Е.Н. Шабашева считает, что социальная компетенция включает в себя следующие умения и навыки:

- умение совместно действовать для достижения общей цели;
- умение взаимно поддерживать друг друга, умение критически и строго относиться к себе;
- умение расценивать свой личный успех или неудачу с позиции общей работы;
- умение проявлять заинтересованность в результатах работы;
- умение совместно анализировать условия заданной учебной ситуации, соотнося их со своими возможностями;
- умение принимать или ставить перед собой единую учебную задачу, осознаваемую в дальнейшем как цель совместной деятельности [187].

В.Г. Первутинский рассматривает в составе социальной компетентности следующие компоненты:

- 1) социальный интеллект (гибкое реагирование на эту ситуацию);
- 2) духовную зрелость (ценностные ориентации, кругозор, мотивацию);
- 3) социально-профессиональную зрелость (перцептивные, эмпатийные, коммуникативные, рефлексивные, самопрезентативные умения; прогнозирование, целеустремленность; умения менеджмента; владение информационными технологиями и иностранными языками);
- 4) социально-нравственную зрелость (ответственность, целеустремленность, настойчивость, уверенность в себе, организованность, требовательность) [77, с. 114].

В контексте деятельности в сфере туризма социальные компетенции представляют собой готовность и способность взаимодействовать, адаптироваться к различным профессиональным ситуациям, способность принимать ответственность и уходить от нее, умение устанавливать долговременные отношения с клиентами, коллегами, партнерами по бизнесу.

Мы согласны с определением социальной компетентности, предложенной Т.Г. Пушкаревой и Ю.А. Трифоновой, которые рассматривают ее «как интегративную характеристику, отражающую способность личности вступать в эффективные межличностные и социальные отношения, анализировать, оценивать риски, принимать решения в ситуации неопределенности с учетом интересов, целей и потребностей собственных, другого и не противоречащих нормам, ценностям общества, в котором он находится» [129].

Компонент, связанный с социальной мобильностью и активностью человека, и компонент, связанный с ориентацией на другого, описанные в первой главе данной диссертации, достаточно характерны для сферы туризма и обслуживания. Они предполагают направленность внимания, восприятия и мышления на понимание сущности другого человека; эмоциональную отзывчивость, предвидение поведения другого (в нашем случае – клиента), способность работать и принимать решения в ситуациях неопределенности, открытость к новым идеям и т.д.

Однако формирование социальной компетенции студентов туристского профиля пройдет наиболее успешно, если будут соблюдены необходимые педагогические условия. Как описано в параграфе 2.1, под педагогическими условиями понимается совокупность мер, направленных на повышение эффективности педагогической деятельности [88].

В рамках нашего исследования были выделены следующие педагогические условия формирования социальной компетенции студентов сферы туризма и сервиса на занятиях английского языка:

- отбор содержания тем учебного материала, отражающего будущую профессиональную деятельность студентов;
- применение интерактивных технологий обучения, имеющих социальную направленность;
- организация внеаудиторной работы, нацеленной на включение студентов в социальные отношения, связанные с их будущей профессиональной деятельностью.

В качестве первого педагогического условия формирования социальной компетенции мы выделили отбор содержания тем учебного материала, отражающего будущую профессиональную деятельность студентов. При отборе содержания тем нами, в первую очередь, были учтены основные цели обучения иностранному языку студентов, будущих специалистов индустрии туризма. На наш взгляд, материал, используемый в обучении иностранному языку, должен быть интересен, главным образом, студентам с профессиональной точки зрения и должен способствовать подготовке к будущей профессиональной деятельности и дальнейшему профессиональному развитию. Содержание обучения иностранному языку студентов данного направления должно обязательно включать в себя современное состояние и направления развития туристской индустрии в Кыргызстане и мире. Безусловно, в отборе тем должны, на наш взгляд, быть отражены профессиональные обязанности специалистов индустрии туризма, основные определения и понятия сферы гостеприимства и сервиса и информация страноведческого и социокультурного характера. В качестве примера можно привести следующие темы: «Бронирование номера в гостинице», «Приём заказа в ресторане», «Имеем дело с жалобами клиентов», «Вежливые объяснения гостям», «Оплата счета», «Имеем дело с просьбами клиентов» и т.д.

Очевидно, что современное общество требует не только повышения мотивации студентов к обучению, улучшения качества усвоения знаний, но и

умения применить эти знания на практике. Однако эти цели невозможно достигнуть, не применяя методы обучения, которые делали бы студентов не пассивными слушателями, а активными участниками учебного процесса. Такая возможность появилась с применением современных интерактивных технологий обучения [116].

Вторым педагогическим условием формирования социальной компетенции студентов туристского профиля на занятиях по английскому языку является применение интерактивных технологий обучения, имеющих социальную направленность.

Слово «интерактивный» в переводе с английского языка «interact» означает «взаимодействовать» («inter» - взаимный, «act» - действовать). Таким образом, интерактивное обучение предполагает взаимодействия преподавателя и обучающихся в режиме диалога. В отличие от активных методов, интерактивные сфокусированы на более широкое взаимодействие студентов не только с преподавателем, но и друг с другом, а также на доминирование активности обучающихся в процессе обучения [123]. Интерактивные технологии обучения представляют собой организацию процесса обучения, основанного на прямом взаимодействии субъекта с окружающей информационной средой [66]. Проблемы интерактивного обучения рассмотрены в работе Д.А. Абдулдаева. Вопросы применения интерактивных технологий на занятиях по иностранному языку отражены в работах Р.В. Мелькаевой [80, с. 147], М.А. Петренко [112], Ф.Э. Култаевой [70] и др.

В научной литературе существуют следующие интерактивные методы и формы обучения:

- дискуссионные (мозговой штурм, групповая дискуссия, кейс-стади);
- игровые (творческие, дидактические, деловые, ролевые игры);
- организационно-деятельностные игры;
- тренинговые формы проведения занятий [116].

В исследовании И.И. Лейфы экспериментально доказана целесообразность внедрения в образовательный процесс таких педагогических технологий, как проектная технология, обучение в сотрудничестве, которые способствуют формированию социальной компетенции [73, с. 88]. Для формирования социальной компетенции студентов сферы туризма и сервиса в процессе их обучения английскому языку в нашем эксперименте были использованы интерактивные технологии обучения, такие как ролевые игры, метод проектов и др.

Ролевые игры. Применение игровых технологий обучения на занятиях по английскому языку у студентов направления туризм позволяет сделать процесс обучения иностранным языкам более эффективным. Кроме того, способствует развитию компетенций, необходимых таким специалистам в их профессиональной деятельности. В вузах, готовящих кадры для сферы туризма и сервиса, практические занятия по иностранному языку нацелены, главным образом, на подготовку студентов к выполнению ими в будущем определенных профессиональных ролей. Китайская пословица подходит здесь, как нельзя кстати: «Скажи мне, я забуду. Покажи мне, я могу запомнить. Позволь мне сделать это, и это станет моим навсегда».

Как показывает практика, проведение ролевых игр на занятиях иностранного языка имеет ряд преимуществ по сравнению с другими формами работы. Выделим следующие из них:

– ролевые игры стимулируют студентов говорить больше. Таким образом, студенты учатся применять пройденный языковой материал в различных значимых для них профессиональных ситуациях;

– все студенты вовлечены в процесс игры, соответственно у всех есть возможность высказать свою точку зрения;

– ролевые и деловые игры позволяют студентам научиться находить выход из различных проблемных ситуаций, которые могут возникнуть в их будущей профессиональной деятельности;

– ролевые игры позволяют сделать занятия иностранного языка более разнообразными и интересными.

Поэтому включение ролевых игр на практических занятиях является наиболее целесообразным для формирования у студентов социальных и коммуникативных компетенций. Кроме того, игры позволяют студентам реализовать собственную инициативу и творческую активность. Они служат определенной разрядкой для студентов после активной работы с лексическим и грамматическим материалом.

Необходимо отметить, что игры позволяют студентам эффективнее усваивать иностранный язык. Многие студенты, особенно неуверенные в себе, участвуя в ролевых играх, становятся более раскованными, так как действуют не от своего имени, а от имени своего героя. Применение ролевых игр может осуществляться на любом этапе обучения иностранному языку, главное, чтобы цели и содержание игры соответствовали уровню языковой подготовки студентов [140, с. 96-101].

Организуя ролевые деловые игры на занятиях по английскому языку во время эксперимента, мы опирались на методику, предложенную А.Л. Мирзоян [84].

В первую очередь, необходимо отметить, что ролевой игре свойственны следующие характерные черты:

- наличие проблемы, темы для проведения игры;
- наличие определенных ролей;
- наличие ситуации.

Ролевая игра включает в себя три этапа:

I этап: Подготовительный.

II этап: Проведение игры.

III этап: Контроль.

Подготовительный этап предполагает работу как преподавателя, так и студентов. На данном этапе осуществляется:

- выбор темы либо проблемы;
- определение параметров ситуации;
- отбор необходимых языковых средств.

Выбор темы или проблемы зависит в большей степени от специфики предмета и специальности, получаемой студентами. В нашем случае это студенты сферы туризма. Таким образом, ролевые игры были подобраны в соответствии с темами, изучаемыми на занятиях по дисциплине «Английский язык».

Определение параметров ситуации:

- ситуация (в гостинице, в ресторане, в туристской фирме и т.д.);
- уточнение ролей (клиент, сотрудник гостиницы и др.);
- интонации (запрос информации, выражение согласия либо несогласия, жалоба, вежливое объяснение и т.д.);
- учитывая количество студентов, распределение их по группам.

Отбор необходимых языковых средств:

- напоминание о важности вежливого общения с клиентами;
- при необходимости, повторение знаний, приобретенных студентами в рамках своей профессии, а также повторение изученного лексико-грамматического материала;
- подготовка необходимых для игры атрибутов.

Кроме того, в ходе подготовительного этапа студенты выполняют ряд упражнений, готовящих студентов к ролевой игре.

Тщательно подготовившись к ролевой игре, переходим к следующему этапу, непосредственно к проведению ролевой игры.

Проведение ролевой игры. На данном этапе в соответствии с количеством человек в группе, а также спецификой игры, вся группа делится на подгруппы, либо вся группа играет в одну игру. В самом начале игры дается описание всех ролей, либо роли могут быть описаны в раздаточном материале. Необходимо отметить, что этап проведения игры предполагает обязательное участие преподавателя, выступающего в качестве наблюдателя. Однако данное участие должно быть незаметным для студентов. Преподаватель записывает допускаемые студентами ошибки для последующей работы над их исправлением.

Контроль. Этап контроля наступает либо сразу после проведения игры, либо на последующем занятии. В нашем эксперименте этап контроля осуществлялся на следующем после игры занятии. А непосредственно после игры между преподавателем и студентами происходит обмен мнениями о сложных или, наоборот, интересных моментах проведенной игры. В процессе обмена мнениями студенты вносят свои предложения в последующую организацию ролевых игр. В случае успешно проведенной игры и удовлетворенности студентов своим вкладом в данную работу, чувство удовлетворенности может легко исчезнуть, если начать обсуждение каких-либо ошибок студентов сразу же после игры. Наоборот, на данном этапе студентам приятно услышать о своих достижениях.

Этап контроля предполагает работу над ошибками, которая, как сказано выше, проводится уже на следующем занятии. Если у большинства студентов выявлены отдельные ошибки, то нами подбираются специальные упражнения, которые позволяют студентам справиться с трудностями.

Приведем некоторые примеры ролевых игр, применяемых на наших занятиях по английскому языку.

Ролевая игра «Taking restaurant bookings / Бронирование столика в ресторане»

Ход игры: Игра выполняется в парах. Одному из студентов предлагается выступить в качестве сотрудника ресторана, другому сыграть роль клиента, желающего забронировать столик в данном ресторане.

Роли: клиент (customer), сотрудник ресторана (restaurant staff).

Обоим участникам выдаются карточки, содержащие фразы и выражения, полезные для использования в данной ролевой игре. В табл. 2.6 представлены выражения, необходимые для использования студентом, выступающим в роли сотрудника ресторана.

Таблица 2.6. – Карточка для сотрудника ресторана («Restaurant staff»)

Good afternoon/evening...	I have a table for ...
The Sofra Restaurant	Four at 8:30
The Arzu Café	Two at 5:00
The City Restaurant	Three at 8:15
We/We're ...	I am sorry, we're ...
open from 8:00 to midnight	closed on Monday
open from 7:30 to 11:30	fully booked on Sunday night
closed on Sunday evenings	What name is it, please?

В табл. 2.7 представлены выражения, используемые студентами, выступающими в роли клиента ресторана.

Таблица 2.7. – Карточка для клиента («Customer»)

I'd like to book a table for ...	What time do you ...
Friday, Saturday	open, close
evening, dinner, lunch, tomorrow, lunchtime	serve lunch, serve dinner
two, three	My name is ...
for 25 th , for Friday 21 st , for February 2 nd	Mr Rochelle, Ms Alimbekova, Ms Sidorova

Использование карточек способствует более эффективному закреплению выражений на английском языке.

Ролевая игра «Dealing with customer complaints. / Имеем дело с жалобами клиентов».

Подготовительный этап: на данном этапе студентам предлагается выполнить ряд подготовительных упражнений. Приведем пример одного из упражнений, взятых из учебника «Highly Recommended Trish Stott & Rod Revell». Прослушайте жалобы клиентов и соотнесите жалобы с ответами сотрудника [178].

1. This steak is really overcooked.
2. I ordered my drinks thirty minutes ago.
3. We reserved double room.
4. I asked you to reserve a parking space.
5. My partner left a message for me yesterday.
 - a. Excuse me, Sir. I'll check with the wine waiter.
 - b. I'm sorry. I'll change your room immediately.
 - c. If you wish, I can reserve you a space for tomorrow.
 - d. I'm sorry. I'll check.
 - e. I'll bring you another one.

Игра выполняется в парах. Студентам выдаются карточки, в которых описываются ситуация и роли. На данном этапе в группе обсуждается важность для сотрудника быть вежливым и уметь уладить любую конфликтную ситуацию.

Карточка для клиента. You are the guest in Orion Hotel. You are angry and have the following complaints:

Room dirty, air-conditioning broken, minibar empty, Internet connection in your room doesn't work. / Вы являетесь гостем в отеле «Орион». И у вас есть

следующие жалобы: номер грязный, кондиционер не работает, мини-бар пуст, в номере нет доступа к интернету.

Example: Excuse me, the air-conditioning in my room is broken.

Карточка для сотрудника гостиницы. You are the Front Office Manager in Orion Hotel. You have a customer complaining you. Your task is to apologize in a very polite manner and to satisfy your customer's needs. / Вы являетесь менеджером фронт-офиса отеля «Орион». Вы столкнулись с жалобами клиента. Ваша задача вежливо извиниться и выполнить просьбу вашего клиента.

Example: Could you tell me exactly what the problem is?

I'll send someone up immediately.

Карточка для клиента. You are the client in Orient Restaurant. You are unhappy and have the following complaints:

Steak is overcooked, soup is cold, fork is dirty, late order, salad too salty / Вы клиент в ресторане «Ориент». Вы недовольны и жалуетесь на: пережаренный стейк, холодный суп, грязную вилку, позднее выполнение заказа, пересоленный салат.

Example: This steak is really overcooked.

Карточка для официанта. You are the waiter/waitress in Orient Restaurant. An unhappy customer is complaining you. Your task is to apologize in a very polite manner and to satisfy your customer's needs. / Вы – официант в ресторане «Ориент». Недовольный клиент жалуется вам. Ваша задача вежливо извиниться и выполнить просьбу вашего клиента.

Example: I am sorry Sir/Madam, I'll speak to the chef and bring you another one.

Ход игры: Студенты играют в парах, исполняя каждый свою роль, указанную в карточках.

Для того, чтобы увлечь студентов ролевой игрой, необходимо обычную роль студента или его будущую роль как специалиста, по возможности, приблизить к роли, предлагаемой ему в игре [84].

На занятиях по английскому языку для студентов сферы туризма и сервиса нами используются ролевые игры. Так как с их помощью можно воспроизвести реальную профессиональную ситуацию и условия для общения на иностранном языке, что способствует формированию и развитию социальной компетенции студентов.

Кроме того, для организации учебного сотрудничества, формирования и развития социальной компетенции студентов туристского профиля на занятиях английского языка применяется проектная методика.

Метод проектов. Одной из главных целей обучения говорению является развитие у студентов способности осуществлять устное речевое общение в различных ситуациях [81]. Очевидно, что с целью большей результативности обучения иностранному языку требуются активные формы деятельности на занятиях, максимально приближающие студентов к их будущей профессиональной деятельности. Проектная методика способствует развитию самостоятельности студента, эффективному управлению временем.

Туристская индустрия требует от ее работников умения сотрудничать в команде, брать на себя ответственность, быстро принимать решения, отстаивать свою точку зрения. Поэтому одним из эффективных методов формирования социальных компетенций студентов является проектная методика. Работая над проектами, студенты учатся сотрудничать, развивается «командный дух», а также укрепляется уверенность в себе.

В последнее время в практике обучения иностранным языкам метод проектов занимает особое место.

Е.В. Ахраменко рассматривает данный метод как деятельность студентов, направленную на решение исследовательской или социально значимой

прагматической проблемы. Данный метод предусматривает сочетание индивидуально-творческой и самостоятельной познавательной-поисковой работ студентов [8].

По мнению Е.С. Полат, метод проектов предполагает «способ достижения дидактической цели через детальную разработку проблемы (технология), которая должна завершиться реальным, осязаемым практическим результатом, оформленным тем или иным образом» [121].

Использование проектной методики в профессиональной подготовке студентов индустрии туризма описано в работах таких авторов, как Т.В. Ворошилова, В.К. Борисов, И.А. Малахова и др. Е.С. Полат была предложена классификация проектов согласно следующим типологическим признакам [121]:

- 1) вид деятельности: исследовательский, творческий, информационный, ролевой, практико-ориентированный и т.д.;
- 2) предметно-содержательная область: монопроект (в рамках одной области знания) межпредметный проект;
- 3) характер координации проекта: непосредственный (жесткий, гибкий), скрытый (неявный, имитирующий участника проекта);
- 4) характер контактов (среди участников одной школы, класса, города, региона, одной страны, разных стран мира);
- 5) количество участников проекта;
- 6) продолжительность проекта.

В организации проектной работы на занятиях английского языка студентов сферы туризма и сервиса нами были предусмотрены этапы, предложенные Е.С. Полат [121]:

1. Выбор темы проекта, тип проекта, определение количества участников.
2. Выдвижение проблемы (предполагает самостоятельную деятельность студентов с подачи преподавателя «мозговой штурм»).

3. Формирование групп и распределение задач, возможных методов исследования и поиска информации.

4. Самостоятельная работа участников проекта.

5. Промежуточные обсуждения полученных данных.

6. Демонстрация проектов.

7. Оценка результатов, коллективное обсуждение, выводы.

Занятия, предусматривающие проектную деятельность студентов, планировались по схеме, предложенной И.М. Горбачевой и Е.А. Горбачевой [30, с. 61]. Так, план каждого занятия включал: 1) вступление, 2) задачи занятия, 3) ход занятия. Результаты проекта могут быть представлены в виде: презентации в программе Microsoft Power Point, устного доклада, видеоролика, рекламы, интервью и др.

Е.С. Полат определила следующие параметры оценки проекта [121]:

- значимость и актуальность выдвинутых проблем;
- корректность используемых методов исследования;
- активность каждого участника проекта в соответствии с его индивидуальными возможностями;
- коллективный характер принимаемых решений (при групповом проекте);
- характер общения и взаимопомощи, взаимодополняемости участников проекта;
- необходимое проникновение в проблему, применение дополнительных знаний из других областей;
- умение обосновывать свои заключения.

Современное состояние и направления развития туристской индустрии в Кыргызстане и мире было в обязательном порядке включено в содержание обучения студентов английскому языку. В качестве примера приведем фрагмент проектного задания в рамках темы «Туристские агентства / Travel Agencies».

Проектное задание «Добро пожаловать в Кыргызстан» («Welcome to Kyrgyzstan»)

Цель проекта: Выступая в качестве сотрудников туристских компаний, разработать турпакет для иностранных туристов и сделать презентацию на английском языке.

1. Тема данной работы подобрана в соответствии с изученным на занятиях лексико-грамматическим материалом. Тип проекта: творческий. Работа в группах.

2. Преподаватель задает вопрос: Уважаемые студенты, как вы думаете, почему важно привлекать туристов в нашу страну? Являясь турагентом, расскажите, как вы можете сделать это? / “Dear students, how do you think why is it important to attract tourists to our country? How can you, as travel agents, do it?”

3. Поскольку работа над данным заданием происходит в парах, за каждым из участников закрепляются определенные обязанности. Кроме того, обсуждаются методы исследования и источники информации, которые могут быть использованы студентами в своей работе над проектом.

4. Следующий этап предусматривает самостоятельную деятельность студентов и промежуточные обсуждения.

5. На заключительном этапе работы студенты демонстрируют свои проекты в формате Power Point. Примерный план может выглядеть следующим образом.

I. Введение (Introduction).

1. Представьте. Вы являетесь представителем Introduce yourself (Imagine that you work in a tourism company and is going to advertise tour to Kyrgyzstan).

Пример: Hello everybody. My name is Ainura. I am representative of Kyrgyz Travel Company. Today I'm here to tell you about Kyrgyzstan.

II. Основная часть (Main body).

1. Информация о Кыргызстане. (Information about Kyrgyzstan).

2. Бишкек – столица Кыргызстана. (Bishkek is the capital of Kyrgyzstan).

3. Информация о разработанном турпакете. (Information about the tour to Kyrgyzstan).

III. Заключение (Conclusion).

Почему Кыргызстан является интересным местом для посещения туристами? (Why Kyrgyzstan is interesting tourism destination?)

Наконец, преподаватель благодарит всех участников за интересные презентации: «Dear students. Thank you for your very interesting presentations. It's time to talk about results» и переходит к обсуждению результатов.

Проектная методика применима как в парной и групповой, так и в индивидуальной работе. В нашем эксперименте был использован метод проектов в парах и группах. Во время работы в группах студенты сталкивались с различного рода трудностями. Для их преодоления студенты были вынуждены искать пути решения сложившейся ситуации, прислушиваться к мнению окружающих, аргументировать свою точку зрения, избегать конфликтов и т.д. Считаем, что тема проекта должна не только входить в общий контекст обучения языку, но и быть достаточно интересной для студентов.

Говоря об индивидуализации и дифференциации обучения, отметим, что проектная методика дает студентам возможность работать над заданиями, соответствующими их уровню подготовки. Это свидетельствует о том, что проектная методика дает возможность всем студентам, без исключения, реализовать свой потенциал. Кроме того, применение проектной методики на наших занятиях помогает развить у студентов самостоятельность и дисциплину. В табл. 2.8 представлен список тем проектных работ, выполненных студентами в процессе обучения английскому языку.

Таблица 2.8. – Список тем проектных работ

Project and research work	
Kyrgyzstan is the country of tourism.	Кыргызстан – страна туризма.
Hotels in Bishkek.	Отели в Бишкеке.
Ecotourism in Kyrgyzstan.	Экотуризм в Кыргызстане.
Winter tourism in Kyrgyzstan.	Зимний туризм в Кыргызстане.
Trends in the development of spa tourism.	Тенденции развития спа-туризма.
Kyrgyz cuisine.	Кыргызская национальная кухня.
The national games of Kyrgyzstan.	Национальные игры в Кыргызстане.
The hotel I worked in.	Отель, в котором я работал(а).
London is the popular tourism destination.	Лондон как популярное туристское направление.
Business tourism sector.	Сектор делового туризма.
Business etiquette in different cultures.	Деловой этикет в различных странах.
Dealing with difficult customers.	Имеем дело с трудными клиентами.
Famous festivals around the world.	Известные фестивали во всем мире.
To live is to dance, to dance is to live. Latin, classical and standard American dance types.	Жить значит танцевать, танцевать значит жить. Латинские классические и американские виды танцев.
Places of interest in Bishkek.	Достопримечательности Бишкека.
Osh is one of the ancient cities in the Central Asia.	Ош – один из древних городов Средней Азии.

Вторым педагогическим условием формирования социальной компетенции является организация внеаудиторной работы, нацеленной на включение студентов в социальные отношения, связанные с их будущей профессиональной деятельностью.

Работа в туристской индустрии предполагает тесное сотрудничество с людьми, а именно с клиентами, коллегами по работе, со специалистами, работающими в смежных компаниях. Зачастую эти люди являются представителями разных национальностей и культур, следовательно, сформированность социальной компетенции является немаловажным условием успешной работы в данной сфере. На наш взгляд, сформировать социальную компетенцию студентов сферы туризма означает обучить их эффективно

взаимодействовать в различных ситуациях профессионального общения. Многочисленные исследования подтверждают важность внеаудиторной деятельности студентов в формировании и развитии социальной компетенции в процессе обучения иностранному языку. Выбор форм и методов проведения внеаудиторных занятий достаточно широк.

В научно-педагогической литературе выделяют три формы внеаудиторной работы: индивидуальную, групповую и массовую.

Е.А. Буренок рассматривает под внеаудиторной деятельностью любую деятельность студентов, осуществляемую в рамках учебного заведения, но не связанную с учебными планами, направленную на формирование и развитие профессионально значимых качеств, способствующую их личностному развитию, расширению и углублению профессиональных знаний [183].

Согласно И.П. Подласому «классно-урочная форма организации обучения является основной, но, кроме нее, в современной школе используются и другие формы, называемые по-разному – вспомогательные, внеклассные, внеаудиторные, самостоятельные и т.п. Внеурочная учебная деятельность опирается на самостоятельность, активность и инициативу студентов » [118, с. 380]. Наряду с работой в аудитории, важным для развития студентов является также правильная организация внеаудиторной деятельности.

М.Г. Гарунов понимает под самостоятельной работой «выполнение различных заданий учебного, исследовательского, производственного и самообразовательного характера, выступающих как средство усвоения системы профессиональных знаний, способов познавательной и профессиональной деятельности, формирования навыков и умений творческой деятельности и профессионального мастерства» [59]. О.Ю. Хомутова пишет, что самостоятельная работа должна формировать такие профессиональные компетенции, как умение определить проблему, найти оптимальный вариант ее решения, умение ориентироваться в потоке информации, выделяя главное, а

также умение обозначить и отстаивать свою позицию [160, с. 3]. Проблема организации внеаудиторной работы в процессе обучения иностранному языку отражена в работах Е.С. Полат, Т.Е. Сахарова, Л.В. Виноградова и других исследователей. Внеаудиторная деятельность как средство интенсификации профессионального обучения английскому языку студентов туристского профиля рассматривается в работе Е.А. Буренок.

Под внеаудиторной деятельностью студентов на занятиях английского языка мы подразумеваем такой вид познавательной деятельности, который направлен на изучение английского языка и формирование социальной компетентности студентов. В рамках эксперимента по формированию социальной компетенции студентов, будущих специалистов индустрии туризма, в процессе обучения английскому языку была использована такая форма внеаудиторной работы, как экскурсия.

Экскурсия. Экскурсии относятся к вспомогательным формам учебной деятельности. О роли экскурсии в обучении писали Е.А. Аркин, Ж. Ж. Руссо, Я.А. Коменский и др. Рассмотрим определение термина «экскурсия». Т.С. Широбокова рассматривает экскурсию «как древнюю форму учебной и воспитательной работы, особенностью которой является то, что процесс обучения реализуется не в условиях учебной аудитории, а на природе, в музее, на улицах города, в парках, на производствах и т.д., во время непосредственного восприятия обучающимися окружающего мира» [188, с. 3]. «Учебная экскурсия – форма организации обучения, которая позволяет проводить наблюдения, а также дает возможность изучения различных предметов, явлений и процессов в естественных условиях» [67, с. 102]. Как показывает опыт, экскурсия является эффективным методом обучения, способствующим развитию наблюдательности, внимания, инициативности и стимулирующим интерес студентов к обучению.

Возможности экскурсий в совершенствовании педагогического процесса были изучены Н.В. Борисовой, А.Д. Даринским, И.Б. Дуденко, П.В. Ивановым, З.А. Клепениной, Г.А. Морозовой, Р.Р. Мунировым, А.А. Плешаковым, Н.Л. Панченко, В.М. Пакуловой, И.Т. Суравегиной. Ими установлено, что использование экскурсий дает существенные результаты в процессе обучения, способствует овладению студентами навыками познавательной, исследовательской деятельности. Экскурсии способствуют формированию у студентов интереса к учению, науке и общественной деятельности. И.Е. Шишова рассматривает использование уроков-экскурсий в процессе обучения иностранным языкам с целью формирования социальной компетенции [168, с. 112]. С.Д. Шлома выделяет три этапа в проведении экскурсии:

- 1) подготовка к экскурсии;
- 2) выезд студентов к объекту экскурсии и выполнение необходимой учебной работы;
- 3) подведение итогов экскурсии [169].

Необходимо отметить, что успешное проведение экскурсии требует тщательной подготовки. Рассмотрим первый этап проведения экскурсии.

Подготовительная часть экскурсии состоит из следующих этапов:

- предварительное ознакомление с объектом и маршрутом экскурсии;
- определение экскурсовода. Экскурсию может провести как сам преподаватель, так и профессиональный экскурсовод;
- студентам предварительно сообщается тема и цель экскурсии. При необходимости закрепляется пройденный теоретический материал. Кроме того, предварительно студенты получают задания, на которые необходимо найти ответы во время экскурсии [67, с. 103].

Вторым этапом учебной экскурсии является непосредственно выезд студентов к объекту и выполнение необходимой учебной работы. В предварительно определенное время студенты во главе с преподавателем

отправляются к объекту экскурсии. «В экскурсию включены следующие способы ознакомления студентов с объектом: разъяснение, беседа, наглядный показ, самостоятельная работа по плану: наблюдение, составление соответствующих схем, сбор иллюстративного материала и др.» [118, с. 397].

Третий этап занятия-экскурсии является заключительным, включающим в себя подведение итогов и обсуждение результатов со студентами, проверку ответов на вопросы, заданные студентам перед экскурсией. Сегодня необходимо, чтобы студент из пассивного получателя знаний перешел в позицию активной реализации приобретенных знаний, был способен выявить проблему, найти оптимальные пути ее решения и мог аргументировать свой выбор. Г. К. Атео отметил следующие преимущества хорошо спланированной экскурсии: 1) интерес к конкретному вопросу по обсуждаемому предмету; 2) получение «из первых рук» информации, которая становится знаниями, основанными на личном опыте [67, с. 102]. Приведем пример занятия-экскурсии в отель «Jannat Regency Bishkek».

Подготовительный этап.

- преподаватель организует встречу;
- встреча с представителями отеля jannat regency bishkek. обсуждение даты и времени экскурсии. определение экскурсовода;
- решение вопроса о транспортной перевозке студентов;
- проведение предварительного занятия.

Преподаватель: Здравствуйте, уважаемые студенты! Рада вас видеть сегодня. / Hello students! I am glad to see you today. Я хотела бы сообщить вам, что завтра мы отправляемся на экскурсию в отель Jannat Regency Bishkek. / I would like to inform you that we are going to visit Jannat Regency Bishkek Hotel tomorrow. Поскольку мы закончили изучение темы «Предоставление информации об отеле и его услугах», целью нашей экскурсии является воочию ознакомиться со спецификой отельного бизнеса и его инфраструктурой. / As we

have finished learning the topic «Giving information about hotel facilities», the purpose of our excursion is to see the specificity of the hotel's business and its facilities.

Преподаватель: Давайте закрепим пройденную с вами тему. / Let's repeat some information on this topic we have learnt before. Какие услуги обычно представлены в гостинице? / What facilities are there in a hotel?

Студенты: Car park, restaurant, exchange office, Internet access, swimming pool, laundry, information desk, bar, cloakroom, satellite TV, etc.

Преподаватель: А теперь, поработаем в парах. Представим, что один из вас сотрудник гостиницы, а другой клиент. / Now let's work in pairs. One of you will be a hotel representative, another one will be a client. Ask questions about hotel facilities and answer, using grammatical structure *Is there / Are there, There is / There are*.

Студенты: Разыгрывают ситуацию, работая в парах.

A: Good afternoon. My name is Akylay. Excuse me are there any shops in your hotel?

B: Good afternoon. Yes, there are three shops in our hotel. We can show you if you wish.

A: Excuse me is there a restaurant in your hotel?

B: Yes, of course. There are 150 seats in our restaurant. Would you like to book a table, Sir?

Преподаватель: Посмотрите, пожалуйста, на экран и запишите вопросы, ответы на которые вы должны найти во время экскурсии. (Включен экран проектора) / Now, please look at the screen and write down the questions you will have to find answers during our excursion.

1) Из каких основных отделов состоит гостиница? / What are the main departments of a hotel?

2) Какие услуги представлены в гостинице? / What services are performed in a hotel?

3) Каковы основные обязанности отдела Front Office? / What are the main responsibilities of Front Office?

4) Что вы знаете о Службе питания отеля? / What do you know about Food and Beverage Department?

5) Перечислите основные качества сотрудников, работающих в гостинице. / List the main features of employees working in a hotel.

6) Что такое номерной фонд гостиницы. Какие типы номеров вы знаете? / What is the hotel capacity and what types of rooms do you know?

Выезд студентов к объекту и выполнение необходимой учебной работы. В конференц-зале отеля была организована встреча преподавателя, студентов и двух представителей гостиницы, на которой были оглашены тема и цель экскурсии и показан короткометражный видеоролик об отеле. На протяжении всей экскурсии студенты могли наглядно увидеть все типы номеров и отделы, представленные в отеле. Кроме того, экскурсовод подробно рассказал о видах услуг, предоставляемых клиентам отеля. Студенты задавали дополнительные вопросы для получения более подробной информации, фотографировали. В заключение, в конференц-зале отеля были подведены итоги экскурсии, где студенты обменивались мнениями и предложениями. Каждый студент имел возможность высказать свою точку зрения и поделиться случаями из своей практики.

Заключительный этап. Подведение итогов экскурсии. Данный этап учебной экскурсии представлен подведением итогов, обсуждением результатов самостоятельной работы, выполненной студентами.

Преподаватель: Здравствуйте, уважаемые студенты! Сегодня мы обсудим результаты нашей экскурсии. / Hello students! Today we are going to discuss results of our excursion. Вам понравилась экскурсия? Did you like it?

Студенты: Да. Было очень интересно. / Yes. It was very interesting.

Преподаватель: Сейчас обсудим те вопросы, которые были даны вам перед экскурсией. / Now, I want you to answer the questions I gave you before the excursion. (Преподаватель зачитывает вопросы).

Студенты: Отвечают на вопросы, аргументируя свой ответ.

На наш взгляд, экскурсия на предприятия сферы туризма – это возможность более наглядно познакомиться с будущей профессией, понять ее особенности. Проведение таких экскурсий очень важно, чтобы в дальнейшем студенты могли осознанно подходить к выбору своей будущей сферы деятельности. Кроме того, студенты подготовили программу экскурсии на башню Бурана самостоятельно. В программу были включены автобусные гиды, экскурсоводы из числа желающих студентов. Опыт показывает, что задания подобного рода, несомненно, развивают навыки как самостоятельной работы, так и работы в команде, а также умение излагать и аргументировать свою точку зрения.

По мнению Е.О. Вавиловой, «если у студентов интерес к изучению иностранного языка снижается, то можно вызвать их познавательный интерес, что способствует повышению мотивации. В этом студентам помогает внеаудиторная работа, которая играет огромную роль в развитии личности студентов, так как она требует от них умственных, волевых усилий, работоспособности, памяти и внимания. Это, в свою очередь, развивает мышление, волю и многие другие качества, необходимые современному, всесторонне развитому человеку» [128]. Кроме того, с целью формирования и развития социальной компетентности у студентов направления подготовки «Туризм», «Гостиничный сервис» студенты были активно вовлечены в организацию таких мероприятий, как «Дни карьеры в туризме», семинар на тему «Эффективные коммуникации», «Конкурс на лучший бизнеспроект», встреча с представителями туристского клуба HoReCa (объединение владельцев

и топменеджеров сферы отелей, ресторанов, кафе), а также съемки видеоролика на тему «Добро пожаловать в Кыргызстан». В данных мероприятиях студенты выполняли роль как организаторов, так и участников. Мероприятие под названием «Дни карьеры в туризме», проводимое в Кыргызско-Турецком университете «Манас» на ежегодной основе, несомненно, служит площадкой для встречи студентов с потенциальными работодателями. Принимая участие в данном ивенте, студенты имели возможность познакомиться с различными компаниями индустрии туризма и сервиса, задать вопросы, а также представить себя. Студенты, вовлеченные в организационную деятельность, активно выполняют такую работу, как встреча и обслуживание гостей. Студенты с более высокой языковой подготовкой задействованы в переводческой деятельности. Приведем пример организации внеаудиторной деятельности студентов в рамках съемки видеоролика с участием студентов 2-го курса отделения «Туризм» Профессиональной высшей школы Кыргызско-Турецкого университета «Манас».

Цель задания. Данный вид внеаудиторной работы был условно разделен на три основных этапа: подготовительный, организационный и заключительный. Рассмотрим каждый из них.

Подготовительный этап: информирование студентов о предстоящем мероприятии, его тематике и дате проведения, определение его целей, составление списка студентов и роль каждого из них в мероприятии, обсуждение организационных вопросов, сроков выполнения заданий, закрепленных за каждым студентом, подготовка студентами краткой информации о культуре Кыргызстана. Подготовка необходимого оборудования. К примеру, один из студентов расскажет о национальном музыкальном инструменте кыргызов «комуз», другой – о национальном напитке «максым», следующий – о головном уборе кыргызских мужчин «ак калпак». Студенту

необходимо непросто наглядно показать элементы культуры кыргызского народа, но и рассказать о них на английском языке.

Организационный этап: встреча со студентами в аудитории, в которой будут проходить съемки, контроль выполнения ими заданий, репетиция, координирование деятельности студентов во время съемок.

Заключительный этап: просмотр готового видеоролика в группе, обсуждение результатов, поощрение наиболее отличившихся студентов.

За время проведения вышеназванных мероприятий было отмечено значительное повышение интереса студентов к изучению языка, ответственный подход к делу, креативность, самостоятельность. Более того, специалист индустрии туризма и сервиса должен любить свою профессию, чтобы стать одним из лучших. Таким образом, считаем, что самостоятельная работа студентов должна стать основой образовательного процесса.

Выводы по второй главе

Исследование, проведенное в рамках второй главы, позволило сделать следующие выводы.

1. Исследование формирования компетенций у специалистов сферы туризма показало необходимость определения условий повышения эффективности данного процесса.

2. Формирование коммуникативной компетенции и социальной компетенции студентов сферы туризма на занятиях английского языка протекает наиболее успешно при учете соответствующих педагогических условий.

3. В диссертации раскрыто содержание понятия «педагогическое условие», выявлены методологические основы, определены сущность и содержание.

4. Для формирования коммуникативной компетенции студентов туристского профиля были определены следующие педагогические условия:

– разработка системы упражнений и заданий, имеющих профессиональную направленность и нацеленность на формирование языковой, речевой и социокультурной компетенций студентов, учитывая, что за основу нами была взята модель иноязычной коммуникативной компетенции, предложенная В.В. Сафоновой, представленная совокупностью языковой, речевой и социокультурной компетенций;

– использование дифференцированного подхода в обучении, основанием для которого является разный уровень языковой подготовки студентов;

– использование аутентичных материалов для того, чтобы предельно близко подвести студентов к культуре страны изучаемого языка, а также к реальным профессиональным ситуациям.

5. Для формирования социальной компетенции студентов при обучении английскому языку были определены следующие педагогические условия:

– применение интерактивных технологий обучения, имеющих социальную направленность;

– организация внеаудиторной работы, нацеленной на включение студентов в социальные отношения, связанные с их будущей профессиональной деятельностью.

6. В рамках нашего исследования социальная компетенция состоит из следующих структурных компонентов: 1) компонент, связанный с ориентацией на другого; 2) компонент, связанный с социальной мобильностью и активностью человека. Таким образом, для оценки сформированности уровня социальной компетенции был применен опросник В.В. Бойко, нацеленный на диагностику компонента, связанного с ориентацией на другого. Оценка компонента, связанного с социальной мобильностью и активностью человека, осуществлялась с помощью: опросника Т.В. Корниловой; теста для диагностики

сформированности коммуникативной компетенции студентов для чего был разработан как инструментарий, позволяющий оценить уровень сформированности каждого отдельного компонента, входящего в его состав (языковая, речевая и социокультурная компетенции); эксперимента (констатирующий, формирующий и контрольный этапы); метод статистической обработки полученных результатов.

7. Результаты констатирующего эксперимента показали, что уровень сформированности коммуникативной компетенции в начале эксперимента в экспериментальной группе незначительно превышал показатели контрольной группы, составив 51 и 49% соответственно. На констатирующем этапе эксперимента было выявлено, что в экспериментальной группе средний уровень эмпатических способностей составил 16 (средний балл), в то время как средний балл контрольной группы – 21, что в обоих случаях является заниженным показателем. До эксперимента в экспериментальной группе толерантность к неопределенности (ТН) составила в среднем 32 балла, интолерантность к неопределенности (ИТН) – 67, а межличностная интолерантность к неопределенности (МИТН) – 29 баллов.

В контрольной группе ситуация выглядела следующим образом: толерантность к неопределенности (ТН) составила в среднем 39 баллов; интолерантность к неопределенности (ИТН) – 52 и межличностная интолерантность к неопределенности (МИТН) – 31 балл. Результаты нулевого среза показали, что сформированность социальной компетенции в контрольной группе незначительно превышает сформированность данной компетенции студентов экспериментальной группы.

ГЛАВА 3. ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНАЯ ПРОВЕРКА СФОРМИРОВАННОСТИ КОММУНИКАТИВНЫХ И СОЦИАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ СТУДЕНТОВ СФЕРЫ ТУРИЗМА И СЕРВИСА

3.1. Экспериментальная проверка сформированности коммуникативных компетенций

Педагогический эксперимент как важнейший метод исследования составляет основу практической реализации представленных в диссертации теоретических положений.

Э.А. Соснин и Б.Н. Пойзнер рассматривают под педагогическим экспериментом специальную организацию педагогической деятельности преподавателей и студентов с целью проверки и обоснования заранее разработанных теоретических предположений или гипотез [145]. Согласно И.П. Подласому «педагогический эксперимент – это научно поставленный опыт преобразования педагогического процесса в точно учитываемых условиях» [118, с. 571].

Под педагогическим экспериментом мы понимаем метод познания, с помощью которого в естественных контролируемых и управляемых условиях исследуется педагогическое явление, ведется поиск нового, более совершенного способа решения исследовательской проблемы.

При построении методики проведения эксперимента следует учитывать следующие моменты:

- соотнесение результатов эксперимента с выдвинутой гипотезой;
- четкое ограничение области, на которую могут распространяться полученные выводы;
- оценка степени надежности полученных выводов;
- оценка роли и места эксперимента в проводимом исследовании;
- рекомендации по внедрению в практику результатов эксперимента.

Цель нашего исследования заключается в теоретическом обосновании, определении педагогических условий формирования коммуникативных и социальных компетенций будущих специалистов сферы туризма и сервиса и экспериментальная проверка методики формирования коммуникативных и социальных компетенций студентов в процессе обучения английскому языку. Суть проблемы эксперимента состоит в определении и практической реализации педагогических условий формирования иноязычной коммуникативной компетенции студентов как будущих специалистов сферы туризма и сервиса и в определении роли занятий по английскому языку в данном процессе. Мы ставим следующие задачи эксперимента, которые относятся к более частным целям:

- определить исходный уровень сформированности коммуникативной компетенции студентов сферы туризма и сервиса;

- провести формирующий эксперимент по реализации педагогических условий формирования коммуникативной компетенции студентов сферы туризма и сервиса;

- выявить полученный результат проводимого эксперимента.

Таким образом, обозначенные задачи эксперимента конкретизируют обозначенную выше цель. Значительное место в эксперименте играет его гипотеза как исследовательское предположение. Гипотеза нашего эксперимента была сформулирована следующим образом: если в процессе экспериментальной работы реализовать педагогические условия формирования коммуникативной компетенции, социальной компетенции на занятиях по английскому языку, то уровень сформированности обозначенных компетенций значительно повысится.

Эксперимент состоял из констатирующего, формирующего и контрольного этапов и проводился в период с сентября 2017 по июнь 2018 г. на базе отделения «Туризм» Профессиональной высшей школы КТУ «Манас» и

направления подготовки «Туризм» и «Гостиничное дело» Академии туризма со студентами 2-го курса.

Исследование проводилось в три этапа.

На первом этапе (2015-2016-гг.) изучалась методическая и психолого-педагогическая литература, осуществлялся сбор эмпирического материала по теме. В результате проведенной работы были выявлены противоречия между существующей практикой иноязычной подготовки специалистов для сферы туризма и сервиса и современными требованиями рынка к системе иноязычного образования. Также была определена гипотеза.

Второй этап (2016-2017-гг.) включал в себя систематизацию, уточнение и обобщение теоретического и эмпирического материала.

На третьем этапе (2017-2018 гг.) проводились экспериментально-опытное обучение и контрольный эксперимент, направленный на выявление уровня сформированности иноязычной коммуникативной компетенции и социальной компетенции студентов, осуществлялось оформление диссертационного исследования.

Описание проведения констатирующего эксперимента приведено в параграфе 2.1.

Формирующий эксперимент был направлен на реализацию разработанных нами педагогических условий формирования коммуникативной компетенции студентов туристского профиля, заключающихся в следующем:

– использование уровневой дифференциации в обучении, основанием для чего является разный уровень языковой подготовки студентов и разная степень обучаемости иностранному языку;

– разработка системы упражнений, имеющих профессиональную направленность и нацеленность на формирование языковой, речевой и социокультурной компетенций, учитывая, что за основу нами была взята модель

иноязычной коммуникативной компетенции, предложенная В.В. Сафоновой и представленная совокупностью вышеобозначенных компетенций;

– использование аутентичных материалов, позволяющих предельно близко подвести студентов к культуре страны изучаемого языка, а также к решению различных профессиональных ситуаций.

Обозначенные условия их реализации легли в основу формирующего эксперимента. Данный процесс описан в главе второй настоящего исследования.

Экспериментальное обучение длилось с сентября 2017 по май 2018 г. В педагогическом эксперименте участвовали 117 студентов 2-го курса. Экспериментальная группа составила 58 человек, контрольная – 59 человек.

В контрольной группе занятия по английскому языку проводились по традиционной методике. В экспериментальной группе проводился курс английского языка для сферы туризма и сервиса.

В качестве первого педагогического условия было решено использовать уровневую дифференциацию в обучении. Основанием для этого явился разный уровень языковой подготовки студентов.

После предварительной диагностики студентов в целях определения уровня их языковой подготовки, учебная деятельность была организована в соответствии с тремя уровнями сформированности коммуникативной компетенции: «А» – низкий уровень, «В» – средний и «С» – высокий.

Режим «А», низкий уровень – это уровень менее подготовленных студентов, имеющих определённые проблемы в знаниях. Им требуется больше времени для выполнения заданий. Они зачастую зависимы от поддержки более сильных студентов группы.

Режим «В», средний уровень, – представляет уровень хорошо успевающих по английскому языку студентов, имеющих средний темп

продвижения в обучении. Однако у студентов данного уровня иногда возникают сложности при выполнении того или иного задания.

Режим «С», высокий уровень – это студенты с достаточно хорошей языковой подготовкой в сравнении со студентами среднего уровня. Им легче дается обучение.

Опираясь на труды Н.М. Стукаленко и В.С. Коптеловой, для каждой из групп нами были определены цели, которые должны быть достигнуты студентами в конечном итоге.

Обучение в группе «А» преследует следующие цели: пробуждение у студентов интереса к английскому языку, осознание необходимости владения языком в их будущей профессиональной деятельности, формирование навыков самостоятельной работы по образцу. Обучение в данной группе предполагает использование упражнений и заданий базового уровня.

Обучение в группе «В»: закрепление имеющихся знаний, формирование новых умений и навыков, обучение самостоятельной работе над заданием.

Целями обучения в группе «С» являются: формирование у студентов умения выполнять задания повышенной сложности, совершенствование языковых умений студентов [146].

Формирующий эксперимент включал обучение студентов с применением разработанного нами комплекса упражнений и других учебно-методических пособий в зависимости от уровня сформированности коммуникативной компетенции студентов. В контрольной группе обучение проходило в соответствии с типовой программой по дисциплине «Английский язык».

Вторым педагогическим условием формирования коммуникативной компетенции, реализованным в рамках данного эксперимента, является разработка системы упражнений и заданий, имеющих профессиональную направленность и нацеленность на формирование языковой и речевой компетенций. В рамках данного педагогического условия нами была

разработана система упражнений и заданий, имеющая профессиональную направленность и нацеленность на формирование языковой и речевой компетенций студентов будущих работников сферы туризма и сервиса, представляющая собой последовательность языковых, условно-речевых и речевых упражнений. Данная система упражнений представлена во второй главе нашего исследования.

Известно, что овладение речевой компетенцией означает готовность и способность осуществлять межкультурное общение в четырех видах речевой деятельности (аудировании, говорении, чтении и письме) [6]. Умение грамотно излагать свои мысли не только в процессе диалога, но и в монологе, понимать читаемую и слышимую речь является неотъемлемым требованием к работникам туристской индустрии. Таким образом, формирование речевой компетенции студентов на занятиях по английскому языку происходило в четырех видах речевой деятельности: аудировании, говорении, чтении и письме.

Рассмотрим упражнение по аудированию, взятое из учебного пособия «Highly Recommended English for the hotel and catering industry Student's Book Trish Stott & Rod Revell» [178].

Taking messages

Дотекстовый этап. Прочитайте заголовок к аудиотексту «Taking messages». Как вы думаете, о чем пойдет речь?

Текстовый этап

Низкий уровень. Прослушайте телефонный разговор и запишите сообщение, которое просил передать человек, звонивший в гостиницу, используя подходящие слова из таблицы [178, с. 5].

Средний уровень. Прослушайте диалог и запишите сообщение, которое просил передать человек, звонивший в гостиницу.

Высокий уровень. Прослушайте диалог и запишите сообщение, которое просил передать человек, звонивший в гостиницу.

Послетекстовый этап. Разыграйте данную ситуацию в парах.

Студентам низкого уровня сформированности коммуникативной компетенции в качестве опоры раздаются карточки с текстом уже прослушанного диалога.

Для развития разговорной речи студентов на занятиях использовались такие формы деятельности, как задания на догадку, на обмен информацией по типу мозаики, задания на ранжирование информации и на устное сообщение.

Следующим условием формирования коммуникативной компетенции студентов сферы туризма и сервиса является использование аутентичных материалов на занятиях по английскому языку для того, чтобы предельно близко подвести студентов к культуре страны изучаемого языка, а также к реальным профессиональным ситуациям. Будущему работнику индустрии туризма, не имеющему навыков социокультурной компетенции, будет сложно выстроить общение с коллегами или клиентами, являющимися представителями иноязычных культур. Известно, что аутентичные тексты содержат реальные факты, информацию о культуре и быте страны изучаемого языка.

Таким образом, на занятиях по английскому языку, наряду с учебными, нами использовались и оригинальные тексты. Студентам предлагались тексты, встречающиеся в реальной профессиональной деятельности работников индустрии туризма: брошюры с рекламой туров, формы, бланки, анкеты, заполняемые туристами и персоналом гостиниц, интервью с представителями сферы туризма и т.д. Рассмотрим это на примере экспериментального занятия по теме «Taking phone calls» («Телефонные звонки») (Приложение 5).

Фрагмент экспериментального занятия по теме: «Introduction to different cultures» (Знакомство с разными культурами)

Цель: познакомить студентов с культурными особенностями страны изучаемого языка и других стран мира. Изучить вокабуляр по теме.

Преподаватель: Доброе утро, уважаемые студенты! Как у вас дела сегодня? Предлагаю провести мозговой штурм. Назовите как можно больше слов и идей, относящихся к слову «культура». / Good morning dear students. Are you fine today? Let's do the brainstorming session. Say me as many words and ideas about «Culture» as possible.

Студенты: перечисляют слова, которые ассоциируются у них со словом «культура».

Преподаватель: Какие виды приветствия вы знаете? / What ways of greeting do you know?

Преподаватель и студенты: перечисляют виды приветствий, принятых в разных странах мира: bowing (поклон), handshake (рукопожатие), sticking out your tongue (высовывание языка), rubbing noses (тереться носами).

Преподаватель: Предлагает выполнить следующее задание, в котором необходимо соединить приветствие с названием соответствующей ему страны (Match greetings with their countries).

Hi		Russia
Konnichiwa		India
Merhaba		Spain
Zdravstvuyte		Germany
Namaste		Saudi Arabia
Hola		Turkey
Hallo		USA, Great Britain
As-Salamu Aleykum		Japan

Преподаватель: Показывает видеоролик на английском языке, демонстрирующий приветствия людей в различных странах мира.

Преподаватель: Предлагает студентам выполнить следующее упражнение. *Foreign tourist is going to visit your country. You are meeting him/her*

at the airport. What questions will you ask him/her while meeting? (В вашу страну собирается приехать иностранный турист. Вот вы встречаете его в аэропорту. Какие вопросы вы зададите ему/ей при встрече в аэропорту?)

Низкий уровень. Студенты данного уровня получают карточки, содержащие список вопросов. Из данного списка необходимо выбрать вопросы, которые вы задали бы иностранному туристу, встречая его/ее в аэропорту.

What would be your first question? / Какой вопрос вы бы задали в первую очередь? Make up your own questions. (Придумайте свои собственные вопросы).

What are the most popular places of interest in your country? / Какие популярные достопримечательности есть вашей стране?

Would you like to drink something? / Вы не желаете попить чего-нибудь?

Have you been here before? / Вы были здесь раньше?

How is the weather in your country now? / Какая в вашей стране погода сейчас?

What places do you plan to visit in our country? / Какие места вы планируете посетить в нашей стране?

How was your flight? / Как прошел ваш полет?

Would you like to eat something? (Вы не желаете перекусить?)

Студенты **среднего и высокого уровня** придумывают свои вопросы к данной ситуации.

Преподаватель: Предлагает студентам разыграть данную ситуацию в парах.

Преподаватель: Показывает студентам цветные карточки, на каждой из которых изображены флаги разных стран мира.

Which country does this flag belong to? / Какой стране принадлежит этот флаг?

What is the currency of this country? / Как называется валюта этой страны?)

Студенты: Называют страну и валюту данной страны на английском языке.

Преподаватель: Предлагает прочитать текст «The tea ceremony» (Чайная церемония). После прочтения текста студенты отвечают на следующие вопросы:

What is the purpose of the ceremony? / В чем заключается цель этой церемонии?

What does the ceremony involve? / Что включает в себя данная церемония?

Студенты **низкого уровня** читают текст, переводят его и отвечают на вопросы преподавателя. Студенты **среднего и высокого уровня** читают текст, переводят его, отвечают на вопросы преподавателя и делают пересказ текста.

Подведение итогов занятия. Поощрение студентов, принимавших активное участие на занятии.

Контрольный эксперимент. По завершению формирующего эксперимента был проведен контрольный эксперимент (итоговый срез), позволивший выявить уровень сформированности коммуникативной компетенции. Обработка полученных данных производилась компьютерной программой SPSS 22.0 (Statistical Package for Social Sciences). Результаты итогового среза представлены в табл. 3.1. Как видно, показатель сформированности коммуникативной компетенции в экспериментальной группе составил 67% (у 39 студентов), в контрольной группе – 53% (у 31 студента). Если рассмотреть отдельно каждую субкомпетенцию, то мы видим, что в контрольной группе уровень языковой компетенции составил 42% (у 25 студентов), речевой – 63% (у 37 студентов), а социокультурной – 56% (у 33 студентов). Показатели экспериментальной группы следующие: сформированность языковой компетенции – 48% (у 28 студентов), речевой – 72% (у 42 студентов), а социокультурной – 78% (у 45 студентов).

Таблица 3.1. – Результаты проведения итогового среза (в %)

Группа	Языковая компетенция	Речевая компетенция	Социокультурная компетенция	Коммуникативная компетенция	Количество студентов
Контрольная группа (КГ)	42	63	56	53	59
Экспериментальная группа (ЭГ)	48	72	78	67	58

Процент студентов экспериментальной и контрольной групп, набравших баллы в пределах от 44 до 55, дан на рис. 3.1 и 3.2, на которых видно, что, если в начале эксперимента в контрольной и экспериментальной группах показатели почти не различались, то в конце эксперимента уровень студентов экспериментальной группы в сравнении с контрольной группой вырос на 14%.

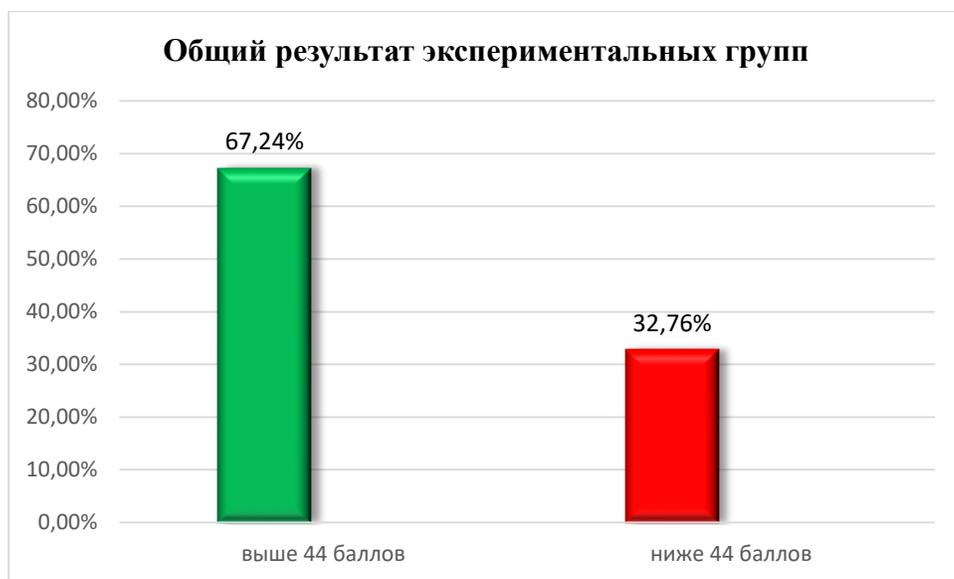


Рис. 3.1. Результат сформированности коммуникативной компетенции экспериментальной группы.

На рис. 3.1 видно, что 67,24%, то есть 39 студентов набрали баллы в пределах от 44 до 55, что подтверждает сформированность коммуникативной компетенции студентов экспериментальной группы по завершению формирующего эксперимента. 19 студентов, что составляет 32,76% от общего количества, набрали балл ниже 44.

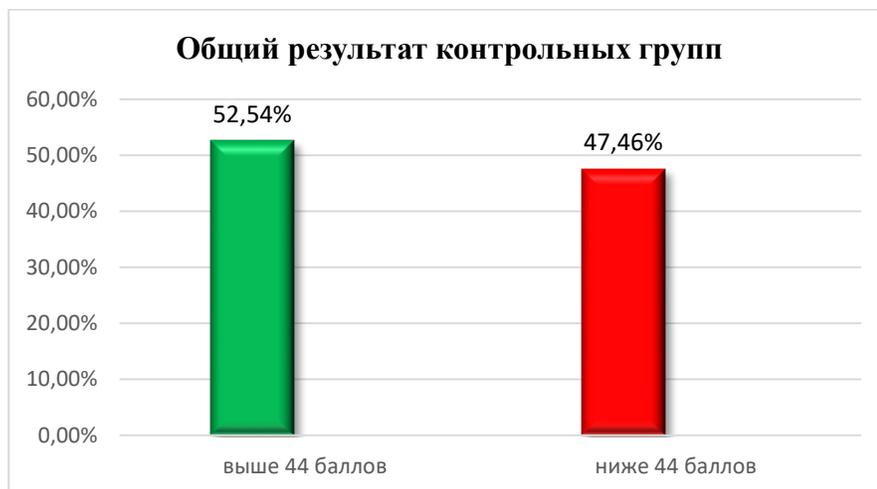


Рис. 3.2. Результат сформированности коммуникативной компетенции контрольной группы.

Показатели общего результата контрольной работы студентов контрольной группы особо не удовлетворяют потребности самих испытуемых, а также не достигают уровня требований стандарта образования. Как видно из рис. 3.2, 52,54%, то есть 31 студент, набрал баллы в пределах от 44 до 55, что говорит о сформированности коммуникативной компетенции студентов экспериментальной группы по завершению формирующего эксперимента. 28 студентов, что составляет 47,46% от общего количества, набрали ниже 44 баллов.

При сравнении средних результатов итогового среза (табл. 3.2) уровень сформированности коммуникативной компетенции вырос в экспериментальной группе на 15% (с 52 до 67%). В то время как в контрольной группе уровень

сформированности коммуникативной компетенции повысился незначительно (на 4% в сравнении с результатами нулевого среза).

Таблица 3.2. – Результаты проведения нулевого и контрольного срезов (в %)

Группа	Нулевой срез	Контрольный срез
КГ	49	53
ЭГ	52	67

Следовательно, можно считать, что в экспериментальной группе доказана эффективность использования разработанной нами реализации педагогических условий для формирования коммуникативной компетенции у студентов, будущих сотрудников индустрии туризма и сервиса.

Итак, в ходе экспериментальной проверки сформированности коммуникативной компетенции студентов подтвердилась гипотеза: если в процессе экспериментальной работы реализовать педагогические условия формирования коммуникативной компетенции, то уровень сформированности обозначенной компетенции значительно повысится.

3.2. Экспериментальная проверка сформированности социальных компетенций

Кыргызстан является одной из стран Средней Азии, обладающих высоким потенциалом для развития туризма. Приоритетными его видами в республике являются горный, термальный, культурный, охотничий, рекреационный туризм. За последние несколько лет наблюдается рост количества гостиниц, предприятий сферы торговли. Спрос на качество обслуживания в сфере туризма диктует потребность в квалифицированных специалистах в данной области.

Особенность работы в сфере туризма и сервиса заключается, главным образом, в том, что она осуществляется в тесном контакте с людьми. Данная работа предполагает активные социальные взаимоотношения с коллегами по работе, партнерами, руководством и клиентами. Готовность к решению профессиональных задач, ответственность, способность убеждать, вести за собой являются неотъемлемыми качествами специалиста, желающего достичь успеха. Таким образом, качественная подготовка работников для этой сферы очень важна, поскольку именно от этого зависит успех в профессиональной деятельности.

Эксперимент состоял из констатирующего, формирующего и контрольного этапов.

Формирующий эксперимент был нацелен на реализацию разработанных нами педагогических условий формирования социальной компетенции студентов сферы туризма и сервиса.

Педагогические условия формирования социальной компетенции заключаются в следующем:

- отбор содержания тем учебного материала, отражающего будущую профессиональную деятельность студентов;
- применение интерактивных технологий обучения, имеющих социальную направленность;
- организация внеаудиторной работы, нацеленной на включение студентов в социальные отношения, связанные с их будущей профессиональной деятельностью.

Данные педагогические условия были реализованы в ходе формирующего эксперимента.

Экспериментальное обучение длилось с сентября 2017 г. по май 2018 г. В педагогическом эксперименте участвовали 117 студентов 2-го курса. Экспериментальная группа составила 58 человек, контрольная – 59 человек.

В контрольной группе занятия по английскому языку проводились по традиционной методике. В экспериментальной группе был использован специальный курс английского языка для сферы туризма и сервиса.

В качестве первого педагогического условия формирования социальной компетенции мы определили отбор содержания тем учебного материала, отражающего будущую профессиональную деятельность студентов. Анализ различных источников по данной теме показал, что содержание образования по английскому языку для будущих специалистов индустрии туризма должно охватывать такие направления знаний, как сервисная деятельность, психология делового общения, экскурсоведение, география туризма, туристский потенциал Кыргызстана.

Содержание образования по английскому языку было отражено в следующих темах:

Тема «Career in tourism and hospitality / Карьера в сфере туризма и гостеприимства» знакомит студентов с понятиями «туризм», «предприятия сферы туризма и сервиса». Кроме того, студенты узнают о специфике работы в данной отрасли, о требованиях к сотрудникам и т.д.

Тема «Имеем дело с жалобами клиентов / Dealing with customer complaints» нацелена на то, чтобы научить студентов адекватно реагировать на просьбы и жалобы клиентов. Принимая участие в деловых и ролевых играх по данной теме, студенты моделируют ситуации профессионального общения и учатся находить выход из них.

Тема «Туристские дестинации» / «Tourism destinations». В данной теме студенты знакомятся с видами туризма на английском языке. Также в рамках этой темы студенты делают проектную работу о странах с развитой туристской отраслью, об известных туристских достопримечательностях.

Вторым педагогическим условием формирования социальной компетенции студентов туристского профиля на занятиях по английскому

языку является применение интерактивных технологий обучения, имеющих социальную направленность.

Требования современного рынка труда сводятся к тому, чтобы не увеличивать количество знаний студентов, а работать над качеством их усвоения, поскольку крайне важным является умение применить на практике полученные в вузе знания. Достижение этой цели возможно при условии использования таких методов обучения, которые позволят превратить студентов из пассивных слушателей в активных участников в процессе обучения. Применение интерактивных технологий обучения дает такую возможность.

Интерактивные методы обучения предполагают взаимодействие друг с другом, обучение в сотрудничестве, при котором преподаватель является лишь организатором процесса обучения. Иными словами, интерактивные технологии позволяют вовлечь в процесс обучения всех студентов, предоставляя им возможность понимать и размышлять по поводу того, что они знают и думают [116].

Для формирования социальной компетенции студентов туристского профиля в процессе их обучения английскому языку в нашем эксперименте были использованы такие интерактивные технологии обучения, как ролевые и деловые игры, метод проектов и др. Рассмотрим фрагмент экспериментального занятия по теме «Прием и регистрация гостей в гостинице» с применением ролевой игры (Приложение 6).

Умения публично выступать с рекламой своего продукта, убедить клиента, согласиться с мнением клиента, аргументировать свою точку зрения являются важнейшими качествами представителя туристской индустрии. Данные умения являются составляющими социальной компетенции. Поэтому для формирования социальной компетенции студентов сферы туризма и сервиса на занятиях по английскому языку нами применялась проектная методика. Данный вид работы включает в себя работу с различными источниками

информации, сбор информации, а также формирование личной точки зрения по исследуемому вопросу. Проектная деятельность позволяет студентам выражать свои идеи в творческой форме. Также работа подобного рода дает студентам возможность применить пройденные грамматические явления и структуры, использовать в речи пройденный лексический материал.

Проектная работа выполнялась с учетом задач каждого этапа (выбор темы проекта, выдвижение проблемы, формирование групп и распределение задач, самостоятельная работа участников, промежуточные обсуждения полученных данных, демонстрация проектов, оценка результатов и выводы по проделанной работе). Занятия, включающие проектную деятельность студентов, планировались по схеме, предложенной И.М. Горбачевой и Е.А. Горбачевой [30, с. 58-62]. Так, план каждого занятия включал в себя: 1) вступление, 2) задачи занятия, 3) ход занятия.

1-е экспериментальное занятие с использованием технологии проектной деятельности (Начальный этап).

Вступление: Приветствие. Обсуждение особенностей работы над проектом. Определение темы проекта «Tourism potential in Kyrgyzstan» (Туристический потенциал в Кыргызстане).

Задачи занятия: выдвижение проблемы; формирование групп, распределение задач, возможных методов исследования и поиска информации.

Ход занятия.

Обсуждение пословиц:

1) The world is a book and those who don't travel read only one page (Человек, который не путешествует, не развивается) [190].

2) Every country has its customs (У каждой страны свои обычаи) [191].

3) Travel is the only thing you buy, that makes you richer (Путешествия делают нас богаче) [104].

Ответы студентов на вопросы, предложенные преподавателем:

- 1) What is tourism? (Что такое туризм?).
- 2) What forms of tourism do you know? (Какие виды туризма вы знаете?).
- 3) What forms of tourism are developed in our country? (Какие виды туризма наиболее развиты в нашей республике?).
- 4) Which of them have a great potential? (Какие из них имеют большой потенциал?).
- 5) Why do you think it is important to develop tourism in our country (Как вы думаете, почему важно развивать индустрию туризма в нашей стране?).

В ходе обсуждения данных вопросов со студентами формируется проблема и определяются задачи.

Задачи проекта:

1. Определить виды туризма, наиболее развитые в Кыргызстане.
2. Выявить виды туризма, имеющие большой потенциал для развития.
3. Определить, как развитие индустрии туризма и сервиса повлияет на экономику страны.

Завершение занятия формированием групп и распределением ролей.

2-е экспериментальное занятие с использованием технологии проектной деятельности (Основной этап).

Вступление: Взаимное приветствие. Речевая разминка.

Задачи занятия: организовать работу в группах по поиску и отбору требуемой в рамках проекта информации; определить способы представления полученных результатов.

Ход занятия:

- 1) Повторение лексического материала.
- 2) Чтение текста «Types of Tourism» (Виды туризма). Данный текст взят с сайта English Online. Обсуждение данного текста в группе. Преподаватель задает студентам следующие вопросы: What is this text about? (О чем данный текст?) What types of tourism are described in this text? (Какие виды туризма

описаны в тексте?). What is importance of tourism for country's economy? (Какое значение имеет туризм для экономики страны?). Чтение данного текста стимулирует студентов к поиску информации, необходимой для проекта.

3). Изучение нового лексического материала по теме: one of the world's fastest growing industries – одна из быстро растущих индустрий в мире; worldwide industry – мировая индустрия; untouched nature – нетронутая природа; source of income – источник дохода; source of employment – источник трудоустройства; types of tourism – виды туризма; package tour - турпакет; tourism provides jobs – туризм обеспечивает рабочие места; popular tourist attractions – популярные туристские достопримечательности; popular destinations – туристские направления; winter tourism – зимний туризм; cultural tourism – культурный туризм; ecotourism – экотуризм; beach tourism – пляжный туризм; medical tourism – медицинский туризм; adventure tourism – приключенческий туризм; educational tourism – образовательный туризм.

Завершается занятие обсуждением способа представления результатов проекта. Решено представить результаты в виде презентации с использованием программы Microsoft Power Point.

3-е экспериментальное занятие с использованием технологии проектной деятельности (Заключительный этап).

Вступление: Взаимное приветствие.

Преподаватель объявляет завершающую стадию проектной работы:

Good afternoon dear students. Today we are here to discuss a very important topic such as tourism potential in our country / Сегодня мы собрались, чтобы обсудить с вами такую важную тему, как потенциал туризма в нашей республике.

Задачи занятия: подготовка к защите проекта «Tourism potential in Kyrgyzstan» (Туристский потенциал в Кыргызстане); защита проекта; оценка результатов и подведение итогов проведенной проектной работы.

Ход занятия:

1. Подготовка студентов к защите проекта. Время, выделенное на данный этап, составляет 10 минут.
2. Защита проекта студентами.

Фрагмент презентации на тему «Winter tourism in Kyrgyzstan» (Зимний туризм в Кыргызстане).

Здравствуйте! Позвольте мне представиться. Меня зовут Жазгуль. Моя презентация сегодня о зимнем туризме в Кыргызстане. Рассказывает о наиболее распространенных видах туризма в республике, приводя примеры и демонстрируя красочные фотографии. Зимний туризм является одним из видов, активно развивающихся в Кыргызстане. В стране насчитывается порядка 23 горнолыжных баз, 17 из которых работают в активном режиме. Самой современной в стране является горнолыжная база «Каракол». Кроме того, функционируют такие базы, как ЗИЛ, Кашка Суу, Чункурчак, Шумбулак, Орловка и др. В Кыргызстане развит также такой вид развлечения, как катание на сноуборде с помощью вертолета (Heli Skiing), что привлекает туристов из разных стран мира. В заключение своей презентации студент подчеркивает важность развития данного вида туризма в республике, вносит свои рекомендации для того, чтобы зимний туризм в Кыргызстане развивался еще более активными темпами и привлекал большее количество туристов из ближнего и дальнего зарубежья.

Преподаватель: Thank you for your very interesting and colorful presentation. It's time to ask questions / Благодарю вас за такую интересную и красочную презентацию. Настало время задать вопросы.

Студенты: задают вопросы на английском языке касательно прослушанной презентации.

Оценка результатов и подведение итогов проведенной проектной работы.

Вторым педагогическим условием формирования социальной компетенции является организация внеаудиторной работы, нацеленной на включение студентов в социальные отношения, связанные с их будущей профессиональной деятельностью. В рамках формирующего эксперимента нами были организованы учебные экскурсии для студентов на следующие объекты: Отель «Jannat Regency Bishkek», Компания «Kyrgyz Concept», Башня «Бурана», площадь «Ала-Тоо», ресторан «Фрунзе», природный парк «Ала-Арча». Экскурсии на предприятия сферы туризма очень важны для формирования социальной компетенции студентов, будущих работников туристской индустрии, так как позволяют приблизить их к социальной действительности современного туристского бизнеса. Данные экскурсии дают студентам туристского профиля возможность познакомиться с их будущей профессией и ее особенностями. Должное внимание было уделено планированию и организации экскурсий.

В нашем эксперименте организация экскурсий для студентов сферы туризма и сервиса осуществлялась с опорой на труды С.Д. Шлома, который выделяет три этапа в проведении экскурсии:

- 1) подготовка к экскурсии;
- 2) выезд студентов к объекту экскурсии и выполнение необходимой учебной работы;
- 3) подведение итогов экскурсии [169].

Рассмотрим экскурсию в туристскую компанию «Кыргыз Концепт», организованную в соответствии с обозначенными выше этапами и задачами, определенными на каждом из представленных этапов.

I. Подготовка к экскурсии.

Деятельность преподавателя:

1. Ознакомиться с объектом и маршрутом экскурсии.

2. Провести работу по сбору информации о компании, ее видах деятельности.

3. После ознакомления с информацией о компании провести встречу с руководством компании «Кыргыз Концепт», в ходе которой определить дату и время проведения экскурсии.

4. Решить вопрос о транспортной перевозке студентов на объект экскурсии.

5. Определить экскурсовода.

5. Провести занятие, готовящее студентов к предстоящей экскурсии.

На занятии, посвященном предстоящей экскурсии в туристическую компанию было решено:

1. Встретиться со студентами около объекта экскурсии в назначенное время.

2. При согласовании с руководством компании, назначить экскурсоводом менеджера отдела трудовых ресурсов компании «Кыргыз Концепт».

Рассмотрим фрагмент экспериментального занятия на этапе подготовки к экскурсии.

Вступление. Взаимное приветствие. Информирование студентов о предстоящей экскурсии, ее целях.

Задачи занятия: выдвижение проблемы; распределение заданий среди участников, на которые необходимо найти ответы во время экскурсии.

Ход занятия:

1. Проведение лексической разминки.

2. Организация интерактивной групповой дискуссии с использованием технологии «мозговой штурм». Преподаватель записывает на доске слово «Travel Agency» (туристское агентство), а студентам необходимо назвать как можно больше идей на английском языке, которые ассоциируются с данным словом.

3. Чтение текста «Six steps to successful selling» (Шесть шагов к успешной продаже). После прочтения данного текста преподаватель задает студентам следующие вопросы: What is the main idea of the text? (Какова основная идея текста?) Describe each of six stages of the selling process (Опишите каждый их шести этапов успешной торговли). Прочитав данный текст, студенты получают информацию о процессе продаж в туристском агентстве.

4. Изучение нового лексического материала по теме «Travel Agency» (Туристское агентство).

5. Выполнение упражнения по аудированию. Студенты прослушивают пять диалогов, в каждом из которых клиенты желают приобрести тот или иной продукт или услугу в туристском агентстве. После двухразового прослушивания студентам необходимо назвать, какой продукт или услугу хочет купить каждый отдельный клиент.

6. Студенты получают задания, выполнить которые они смогут, получив необходимую информацию в ходе экскурсии. Студенту необходимо заполнить таблицу (Приложение 7), владея информацией, полученной на экскурсии.

Занятие завершается обсуждением даты и времени предстоящей экскурсии. Также преподаватель напоминает о правилах поведения во время экскурсии.

II. Выезд студентов к объекту экскурсии и выполнение необходимой учебной работы.

Задачи: встреча со студентами в назначенное время у объекта экскурсии; ознакомление студентов с объектом (беседа, наглядный показ, самостоятельная работа по плану: наблюдение, сбор иллюстративного материала и т.д.).

Ход занятия:

1. В предварительно определенное время студенты во главе с преподавателем отправляются к объекту экскурсии.

2. В самом начале экскурсии представитель компании, проводящий экскурсию, знакомится со студентами, задает им вопросы, касающиеся их выбора профессии. Для того, чтобы дать студентам более полную информацию о компании, представитель делает презентацию о компании «Кыргыз Концепт» (Компания «Кыргыз Концепт», созданная в 1990 г., является лидером туристского рынка Кыргызстана. Основными продуктами компании являются авиабилеты, туры за рубеж, туризм по Кыргызстану, конференц-менеджмент, образование за рубежом.). Также в ходе экскурсии для студентов был проведен тренинг на тему «Customer care» (Забота о клиенте). Студенты задают вопросы, приводят примеры ситуаций из личной практики, делают необходимые записи.

3. Экскурсовод знакомит студентов с отделами компании, рассказывая об их основных функциях и специфике работы. Студенты делают фотографии, задают вопросы, ответы на которые необходимо подготовить в рамках задания.

4. Завершение экскурсии.

III. Подведение итогов экскурсии

Третий этап занятия-экскурсии является заключительным, включает в себя подведение итогов и обсуждение результатов со студентами, проверку задания, данного студентам перед экскурсией.

Вступление:

Взаимное приветствие. Преподаватель благодарит студентов за активное участие в экскурсии.

Задачи: обсудить со студентами проведенную экскурсию в компанию «Кыргыз Концепт»; проверить выполнение студентами задания; подвести итоги.

Ход занятия:

1. Преподаватель задает студентам вопросы касательно экскурсии: Did you like our excursion to «Kyrgyz Concept» Company? (Вам понравилась экскурсия в компанию «Кыргыз Концепт»); What did you like most of all? (Что

понравилось больше всего?); What benefits have you gained from this excursion? (Какую пользу извлекли для себя?).

2. Студенты сдают листы с выполненным заданием. Обсуждаются задания по каждому пункту.

3. В завершение занятия преподаватель подводит итоги. Студенты подчеркивают важность заботы о клиенте как одного из главных требований туристского бизнеса, перечисляют качества профессионального консультанта по продаже продуктов и услуг. Кроме того, выделяется важность таких качеств, как умение предвидеть поведение клиента, партнера, способность создавать доброжелательную психологическую атмосферу как в коллективе, так и в общении с клиентами, способность действовать в ситуациях неопределенности.

Экскурсия в компанию «Кыргыз Концепт» дала студентам возможность воочию увидеть работу туристского агентства, пообщаться с сотрудниками, познакомиться со спецификой работы каждого отдела, получить информацию о возможности прохождения производственной практики и трудоустройства в компании.

Контрольный эксперимент. По результатам проведения формирующего эксперимента нами был проведен контрольный срез в экспериментальных и контрольных группах с целью выявления уровня сформированности социальной компетенции студентов. Учитывая, что в состав социальной компетенции входит компонент, связанный с ориентацией на другого, который предполагает наличие эмоциональной отзывчивости, умения предвидеть поведение другого, способность создать благоприятную психологическую атмосферу, была применена анкета В.В. Бойко, по возможности адаптированная к нашему исследованию. Результаты контрольного среза отражены на рис. 3.3.

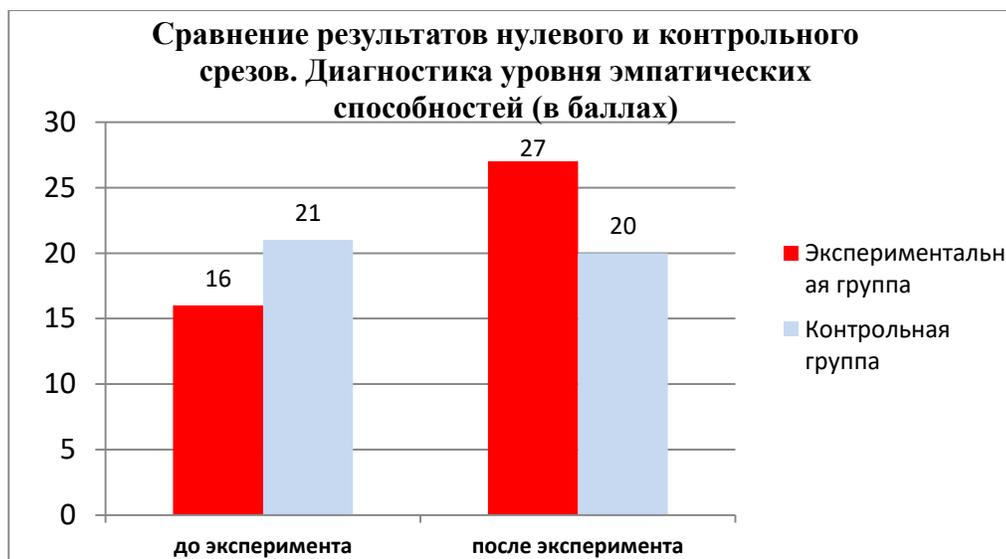


Рис. 3.3. Результаты нулевого и контрольного срезов.

Как видно на рис. 3.3, после эксперимента средний балл экспериментальной группы увеличился с 16 до 27, указывая на средний уровень эмпатических способностей, а показатель контрольной группы составил 20 (заниженный уровень).

Готовность работать над чем-либо, что вызывает беспокойство, действовать в ситуациях неопределенности относится к компоненту, связанному с социальной мобильностью и активностью человека, являясь составляющей социальной компетенции специалиста туристского бизнеса.

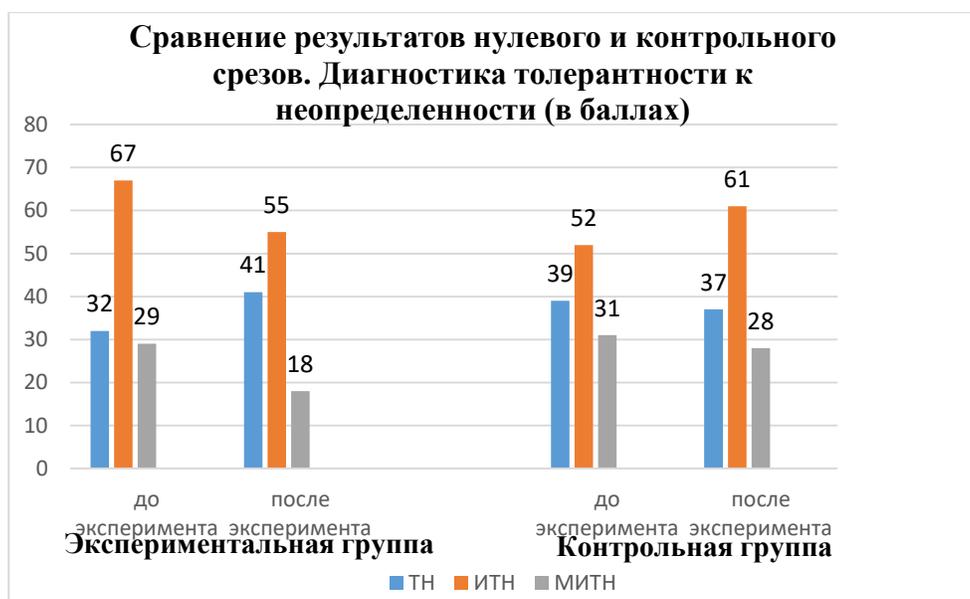


Рис. 3.4. Результаты нулевого и контрольного срезов.

Результаты анкетирования, проведенного с помощью опросника Т.В. Корниловой, отражены на рис. 3.4. Так, результаты проведенного анкетирования выявили, что после проведения формирующего эксперимента в экспериментальной группе толерантность к неопределенности (ТН) составила 41, что является средним показателем и отражает стремление к новизне, изменениям и готовность идти более сложными путями. Интолерантность к неопределенности (ИТН) снизилась, составив 55, что говорит о снижении стремления к ясности и упорядоченности в работе. И, наконец, межличностная интолерантность к неопределенности (МИТН) также снизилась с 29 до 18 баллов, указывая на снижение дискомфорта в случае неопределенности в межличностных отношениях. В то время как в контрольной группе ТН незначительно снизилась с 39 до 37 баллов, ИТН увеличилась с 52 до 61 балла, указывая на неприятие неопределенности, а показатель МИТН лишь незначительно снизился с 31 до 28 баллов, что свидетельствует о результативности проведенного эксперимента.

Выводы по третьей главе

1. Необходимость проведения педагогического эксперимента потребовала внедрения в педагогический процесс вуза практического курса английского языка, нацеленного на формирование коммуникативной и социальной компетенций студентов туристского профиля и выполнение соответствующих педагогических условий.

2. Для выполнения данных условий к каждому из них были подобраны соответствующие упражнения, задания, выполнение которых составило основу формирующего эксперимента.

3. Исследование выявило необходимость проведения эксперимента в три этапа: констатирующего (нулевой срез), формирующего (введение на занятиях по английскому языку системы упражнений, заданий и т.д.), способствующих формированию социальных и коммуникативных компетенций студентов, и контрольный (итоговый) срез.

4. Достоверность полученных данных определялась соответствующими диагностическими методиками.

5. Так, исследование показало необходимость измерения уровня адаптированности и неадаптированности будущих специалистов сферы туризма к неопределенным и неожиданным ситуациям, уровня эмпатических способностей и уровня сформированности коммуникативной компетенции.

6. Разработанные нами педагогические условия, нацеленные на формирование коммуникативной и социальной компетенций, подтвердили свою результативность. Так, по результатам контрольного среза было выявлено, что сформированность обозначенных выше компетенций выросла.

7. Методическая система упражнений и заданий, разработанная в рамках данного исследования, представляющая собой интеграцию языкового и речевого материала, направленного на формирование коммуникативной компетенции, подтвердила свою эффективность.

8. Применение интерактивных технологий обучения, имеющих социальную направленность, в частности, метода проектов, ролевых и деловых игр не только стимулирует студентов говорить больше, но и позволяет приблизиться к реальным профессиональным ситуациям, формируя у студентов эмоциональную отзывчивость, способность, действовать в ситуациях неопределенности, способность разрешать проблемные ситуации. Методика проведения ролевых игр и метод проектов, примененные в ходе нашего эксперимента, доказали свою результативность.

9. Организация внеаудиторной работы нацелена на включение студентов в социальные отношения, связанные с их будущей профессиональной деятельностью.

10. В ходе экспериментальной проверки гипотеза исследования подтвердилась, что говорит об эффективности разработанных нами педагогических условий формирования коммуникативной и социальной компетенций студентов сферы туризма и сервиса.

ВЫВОДЫ

Результаты исследования по формированию коммуникативных и социальных компетенций студентов сферы туризма и сервиса на занятиях по английскому языку позволили сделать следующие выводы.

1. Исследование выявило теоретические основы формирования коммуникативных и социальных компетенций. На основе анализа психолого-педагогической литературы было выявлено содержание понятий «компетенция», «компетентностный подход» в аспекте подготовки специалистов в сфере туризма и сервиса средствами английского языка. В ходе исследования были выявлены сущность и структура коммуникативных и социальных компетенций специалистов туристского профиля. Уточнены дефиниции коммуникативных и социальных компетенций.

2. Формирование коммуникативной компетенции и социальной компетенции студентов сферы туризма на занятиях английского языка протекало наиболее успешно в случае, так как были учтены определенные нами педагогические условия: разработка системы упражнений и заданий, имеющих профессиональную направленность и нацеленность на формирование языковой, речевой и социокультурной компетенций студентов; использование дифференцированного подхода в обучении, основанием для которого является разный уровень языковой (коммуникативной) подготовки студентов; использование аутентичных материалов, позволяющих предельно близко подвести студентов к культуре страны изучаемого языка, а также к реальным профессиональным ситуациям общения.

С целью формирования социальной компетенции студентов в обучении английскому языку были определены следующие педагогические условия: отбор содержания тем учебного материала, отражающего будущую профессиональную деятельность студентов; применение интерактивных технологий обучения, имеющих социальную направленность; организация

внеаудиторной работы, нацеленной на включение студентов в социальные отношения, связанные с их будущей профессиональной деятельностью.

3. Разработанные методы диагностики для диагностики уровня сформированности коммуникативной компетенции студентов позволили оценить уровень сформированности каждого отдельного компонента, входящего в состав коммуникативной компетенции (тестовые задания, задания для оценки сформированности письменной и устной речи). Для оценки уровня сформированности социальной компетенции студентов исследование показало необходимость применения и адаптации к задачам нашего исследования диагностических методик В.В. Бойко и Т.В. Корниловой.

4. Определенные и представленные в диссертации педагогические условия были реализованы в процессе эксперимента. Проведенный в три этапа эксперимент (констатирующий, формирующий и контрольный) показал исходный и итоговый уровни сформированности коммуникативных и социальных компетенций. Была выявлена динамика уровня сформированности коммуникативных и социальных компетенций в результате реализации педагогических условий. Уровень сформированности коммуникативной компетенции вырос в экспериментальной группе с 52 до 67% (на 15%). В то время как в контрольной группе уровень сформированности данной компетенции повысился незначительно – с 49 до 53% (на 4% в сравнении с результатами нулевого среза). Определение уровня эмпатических способностей показало, что средний балл экспериментальной группы увеличился с 16 до 27, указывая на средний уровень эмпатических способностей, а показатель контрольной группы составил 20 баллов (заниженный уровень). Толерантность к неопределенности (ТН) выросла с 32 до 41 балла, что является средним показателем и отражает стремление к новизне, изменениям и готовность идти более сложным путем. Интолерантность к неопределенности (ИТН) снизилась с 67, составив 55 баллов, что говорит о снижении стремления к ясности и

упорядоченности в работе. И, наконец, межличностная интолерантность к неопределенности (МИТН) также снизилась с 29 до 18 баллов, указывая на снижение дискомфорта в случае неопределенности в межличностных отношениях и в то время в контрольной группе ТН незначительно снизилась с 39 до 37 баллов, ИТН увеличилась с 52 до 61 балла, указывая на неприятие неопределенности, а показатель МИТН лишь незначительно снизился с 31 до 28 баллов.

Таким образом, результаты педагогического эксперимента позволили убедиться в правомерности определенных нами педагогических условий формирования коммуникативных и социальных компетенций студентов сферы туризма и сервиса на занятиях по английскому языку, подтверждая достижение цели исследования и решение поставленных задач.

ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

Проведенное педагогическое исследование позволило сделать следующие практические рекомендации.

1. Определенные в диссертации теоретические основы формирования коммуникативных и социальных компетенций могут быть использованы преподавателями английского языка системы высшего и среднего профессионального образования для повышения качества подготовки специалистов сферы туризма и сервиса.

2. Разработанные педагогические условия по формированию и развитию коммуникативной и социальной компетенций студентов могут быть использованы на занятиях английского языка в профессиональных колледжах и вузах, готовящих специалистов для сферы туризма и сервиса.

3. Результаты педагогического исследования позволят повысить эффективность процесса формирования коммуникативной и социальной компетенций студентов при их активном внедрении преподавателями

иностранного языка в практическую деятельность и могут быть применены составителями практических курсов, учебников по иностранному языку.

4. Предложенная система заданий и упражнений по формированию коммуникативной компетенции студентов туристского профиля на занятиях английского языка может быть использована при составлении методических пособий и методических рекомендаций для преподавателей иностранных языков.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Агабекян, И.П. Английский язык в сфере обслуживания [Текст] / И.П. Агабекян. – 2-е изд. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2013. – 377 с.
2. Азимов, Э.Г. Словарь методических терминов (теория и практика преподавания языков) [Текст] / Э.Г. Азимов, А.Н. Щукин. – СПб: Златоуст, 1999. – 472 с.
3. Алилуйко, Е.А. Формирование коммуникативной компетентности менеджеров туризма в процессе изучения иностранного языка [Текст]: автореф. дис. . канд. пед. наук / Е.А. Алилуйко. – М., 2000. – 25 с.
4. Андреев, В.И. Педагогика творческого саморазвития [Текст] / В.И. Андреев. – Казань, 1996. – 568 с.
5. Астахова, А.Г. Использование аутентичных материалов при обучении английскому языку [Текст] / А.Г. Астахова // Студенческий Форум. – М., 2017. – №9.
6. Афанасьева, О.В. Английский язык 7 класс [Текст]: книга для учителя / О.В. Афанасьева, И.В. Михеева, К.М. Баранова. – 2-е изд. – М.: Дрофа, 2017. – 281 с.
7. Ахметова, Н.А. Модульно-рейтинговая технология обучения: научный подход [Текст] / Н.А. Ахметова. – Алматы: Гылым, 2001. – 341 с.
8. Ахраменко, Е.В. Проект на уроке английского языка [Текст] / Е.В. Ахраменко // Молодой ученый. – 2013. – №12. – С. 404-406.
9. Бабанский, Ю.К. Оптимизация процесса обучения: общедидактический аспект [Текст] / Ю.К. Бабанский. – М.: Педагогика, 1982. – 240 с.
10. Багрова, А.Я. Задачи и способы обучения аудированию на иностранном языке в средней школе [Текст] / А.Я. Багров // Вестник Московской международной академии. – 2016. – №1.
11. Байденко, В.И. Компетентностный подход к проектированию государственных образовательных стандартов высшего профессионального

образования (методологические и методические вопросы [Текст]: методическое пособие / В.И. Байденко – М., 2005. – 114 с.

12. Байденко, В.И. Компетенции в профессиональном образовании (к освоению компетентного подхода) [Текст] / В.И. Байденко // Высшее образование в России. – 2004. – №11.

13. Байденко, В.И. Выявление состава компетенций выпускников вузов как необходимый этап проектирования ГОС ВПО нового поколения [Текст]: методическое пособие / В.И. Байденко – М., 2006. – 72 с.

14. Басова, В.М. Формирование социальной компетентности личности [Текст] / В.М. Басова // Вестник Костромского государственного университета. Серия: Педагогика. Психология. Социокинетика. – 2008. – №4.

15. Беккер, Н.В. Основы формирования социальной компетентности школьников [Текст] / Н.В. Беккер // Ped.Rev. – 2015. – №2 (8).

16. Библер, В.С. Культура. Диалог культур (опыт определения) [Текст] / В.С. Библер // Вопросы философии. – 1989. – №6.

17. Бим, И.Л. Аттестационные требования к владению иностранному языку студентов к концу базового курса обучения // Иностранные языки в школе. – 1995. – №5. – С. 22-28.

18. Бим, И.Л. Личностно-ориентированный подход – основная стратегия обновления школы [Текст] / И.Л. Бим, О.Г. Поляков // Иностранные языки в школе. – 2002. – №2. – С. 11-15.

19. Бондаревская, Е.В. Педагогика: Личность в гуманистических теориях и системах воспитания [Текст]: учебное пособие для студентов средних и высших педагогических учебных заведений, слушателей ИПК и ФПК / Е.В. Бондаревская, С.В. Кульневич. – М.-Ростов-на-Дону: Учитель, 1999. – 560 с.

20. Борытко, Н.М. В пространстве воспитательной деятельности [Текст]: монография / Н.М. Борытко. – Волгоград: Перемена, 2001.

21. Васильева, Л. Деловая переписка на английском языке [Текст] / Л. Васильева. – 3-е изд. – М.: Айрис-пресс, 2004. – 352 с.
22. Вербицкий, А.А. Активное обучение в высшей школе: контекстный подход [Текст] / А.А. Вербицкий. – М.: Высшая школа, 1991. – 224 с.
23. Вербицкий, А.А. Развитие мотивации студентов в контекстном обучении [Текст] / А.А. Вербицкий, Н.А. Бакшаева. – М., 2000.
24. Выготский, Л.С. Проблема возраста. Собрание сочинений в 6-ти т. [Текст] / Л.С. Выготский. – М.: Педагогика, 1984. – Т. 4.
25. Гальскова, Н.Д. Теория обучения иностранным языкам [Текст] / Н.Д. Гальскова, Н.И. Гез. – М.: Академия, 2006.
26. Гаррас, Ж.Е. Развитие теории и практики применения эмпирических методов педагогических исследований [Текст] / Ж.Е. Гаррас // Вестник Санкт-Петербургского университета МВД России. – 2012. – №2.
27. Гез, Н.И. Система упражнений и последовательность развития речевых умений и навыков [Текст] / Н.И. Гез // Иностранные языки в школе. – 1976. – №2.
28. Гез, Н.И. Формирование коммуникативной компетенции как объект зарубежных методических исследований [Текст] / Н.И. Гез // Иностранные языки в школе. – 1985. – №2. – С. 17-24.
29. Гильманова, А.А. Обучение чтению аутентичных текстов на занятиях по иностранному языку [Текст] / А.А. Гильманова, С.Е. Никитина, Д.В. Тябина // Международный научно-исследовательский журнал. – Екатеринбург, 2016. – №5 (47).
30. Горбачева, И.М. Использование проектной методики при обучении иностранному языку в вузах [Текст] / И.М. Горбачева, Е.А. Горбачева // Экономические и социально-гуманитарные исследования. – 2017. – №2.

31. Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по направлению подготовки «600100 Сервис», Министерство образования и науки КР. – Бишкек, 2017.

32. Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по направлению подготовки «600200 Туризм», Министерство образования и науки КР. – Бишкек, 2017.

33. Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по направлению подготовки «600300 Гостиничное дело», Министерство образования и науки КР. – Бишкек, 2017.

34. Гришанова, Н.А. Компетентностный подход в обучении взрослых: материалы к третьему заседанию методологического семинара [Текст] / Н.А. Гришанова. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. – 16 с.

35. Девятловский, Д.Н., Роль проксиологических умений в подготовке будущих экономистов [Текст] / Д.Н. Девятловский // Вестник КрасГАУ. – 2010. – №7.

36. Делор, Ж. Образование: сокрытое сокровище [Текст] / Ж. Делор. – UNESCO, 1996.

37. Добаев, К.Д. К вопросу о разработке государственных образовательных стандартов по педагогическим направлениям и специальностям [Текст] / К.Д. Добаев // Высшее образование в Кыргызской Республике. – 2010. – №3. – С. 15-18.

38. Дубина, И.Н. Математические основы эмпирических социально-экономических исследований [Текст] / И.Н. Дубина – Барнаул: Изд-во Алт. ун-та, 2006. – 263 с.

39. Евсеев, А.Б. Обучение деловому письму на английском языке студентов вуза [Текст] / А.Б. Евсеев // Мир науки. – 2016. – Т. 4. – №2. – С. 13-23.

40. Емельянов, Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение [Текст] / Ю.Н. Емельянов. – Л., 1985. – 166 с.
41. Ефремова, Т.Ф. Новый словарь русского языка. Толково-словообразовательный [Текст] / Т.Ф. Ефремова. – М.: Русский язык, 2000.
42. Жарикова, Е.Г. Педагогические условия формирования иноязычной коммуникативной компетенции в системе отраслевого образования [Текст] / Е.Г. Жарикова // Казанский педагогический журнал. – 2014. – №6 (107). – С. 75-82.
43. Жуков, Ю.М. Позиции психолога-практика [Текст] / Ю.М. Жуков // Введение в практическую социальную психологию. – М., 1994. – С. 5-14.
44. Жуков, Ю.М. Тренинг как метод совершенствования коммуникативной компетентности [Текст]: дис. ... д-ра психол. наук / Ю.М. Жуков. – М., 2003. – 356 с.
45. Жунисбекова, Ж.А. Дифференцированное обучение студентов // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://applied-research.ru/ru/article/view?id=7877> (дата обращения: 31.05.2019).
46. Загвязинский, В.И. Методология и методы психолого-педагогического исследования [Текст]: учебное пособие для студентов высших учебных заведений [Текст] / В.И. Загвязинский, Р. Атаханов. – 4-е изд., стер. – М.: Академия, 2007. – 208 с.
47. Захарова, Т.Н. Формирование коммуникативной компетентности педагога дошкольного образования в системе повышения квалификации [Текст] / Т.Н. Захарова, Н.В. Елкина // Ярославский педагогический вестник. – 2016. – №4.
48. Захарова, И.Г. Формирование социальной компетенции будущих инженеров в контексте современных достижений профессиональной педагогики [Текст] / И.Г. Захарова // Вестник СамГУ. – 2008. – №64.2.

49. Зеер, Э.Ф. Модернизация профессионального образования: компетентностный подход [Текст]: учебное пособие / Э.Ф. Зеер, А.М. Павлова, Э.Э. Сыманюк. – М.: Московский психолого-социальный институт, 2005. – 216 с.

50. Зимняя, И.А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании. Авторская версия. [Текст] / И.А. Зимняя. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. – 40 с.

51. Зимняя, И.А. Ключевые компетенции – новая парадигма результата образования [Текст] / И.А. Зимняя // Высшее образование сегодня. – 2006. – №8.

52. Зимняя, И.А. Ключевые компетенции – новая парадигма результата современного образования [Текст] / И. А. Зимняя // Высшее образование сегодня. – М., 2003. – №5. – С. 14-17.

53. Зимняя, И.А. Компетенция и компетентность в контексте компетентностного подхода в образовании [Текст] / И.А. Зимняя // Иностранные языки в школе. – 2012. – №6. – С. 2-10.

54. Зникина, Л.С. Концепция профессионально-коммуникативной компетенции как системы экстра функционального обеспечения профессиональных функций менеджеров // Вестник КузГТУ. – 2005. №1.

55. Иванова, В.П. Методика преподавания в высшей школе в схемах, таблицах и комментариях [Текст]: учебное пособие / В.П. Иванова, В.В. Еременко. – Бишкек, 2016. – 336 с.

56. Измайлов, А.Э. Профессиональная направленность как понятие и принцип общепедагогического рассмотрения вопроса [Текст] / А.Э. Измайлов. М.И. Махмутов. – М., 1982.

57. Изория, Н.М. Формирование иноязычной компетентности будущих специалистов сферы туризма в вузах культуры и искусств [Текст] / Н.М. Изория

// Вестник Московского государственного университета культуры и искусств. – М., 2008. – С. 24-31.

58. Ильин, М.С. Основы теории упражнений по иностранному языку [Текст] / М.С. Ильин. – М.: Педагогика, 1975.

59. Исмаилова, Г.К. Эффективные формы самостоятельной работы студента в процессе изучения английского языка [Текст] / Г.К. Исмаилова, А.Е. Асебжанова // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2015. – №12-8. – С. 1501-1504.

60. Кабардов, М.К. Типы языковых и коммуникативных способностей и компетенции [Текст] / М.К. Кабардов, Е.В. Арцишевская // Вопросы психологии. – 1996. – №1 – С. 34-50.

61. Казанцев, А.Ю. Эффективность обучения говорению на английском языке в высшей школе [Текст] / А.Ю. Казанцев, Г.С. Казанцева // Вестник Томского государственного педагогического университета. – 2014. – №3 (144).

62. Коджаспирова, Г.М. Педагогический словарь [Текст]: для студентов высших и средних педагогических учебных заведений [Текст] / Г.М. Коджаспирова, А.Ю. Коджаспиров – М.: Академия, 2000. – 176 с.

63. Комлев, Н.Г. Словарь иностранных слов [Текст] / Н.Г. Комлев. – М.: Эксмо, 2006. – 669 с.

64. Концепция развития образования в Кыргызской Республике до 2020 года [Электронный ресурс] – режим доступа: https://monitoring.edu.kg/wp-content/uploads/2016/03/str_ru.pdf

65. Корнеева, Н.А. Формирование социокультурной компетенции у студентов-будущих переводчиков на материале аутентичных текстов [Текст] / Н.А. Корнеева // Вестник Самарского государственного университета. – 2010. – №81. – С. 106-110.

66. Коротаяева, Е.В. Когда «интерактивные технологии» интерактивны? [Текст] / Е.В. Коротаяева // Народное образование. – 2014. – №3. – С. 115.

67. Костоварова, В.В. Экскурсия как один из методов интерактивного обучения иностранным языкам в вузах в сфере туризма и сервиса [Текст] / В.В. Костоварова, Г.М. Чудайкина // *Сервис plus*. – 2015. – №2.

68. Краевский, В.В. Методология педагогики [Текст]: пособие для педагогов-исследователей / В.В. Краевский. – Чебоксары, 2001. – 244 с.

69. Кузьмина, Н.В. Профессионализм личности преподавателя и мастера производственного обучения [Текст] / Н.В. Кузьмина. – М.: Высшая школа, 1990.

70. Култаева, Ф.Э. Применение интерактивных методов обучения на уроках английского языка [Текст] / Ф.Э. Култаева // *Молодой ученый*. – 2014. – №5. – С. 203-205.

71. Куницына, В.Н. Межличностное общение [Текст] / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова. – СПб: Питер, 2003. – 544 с.

72. Левченко, Т.И. Развитие образования и личности в различных педагогических системах [Текст] / Т.И. Левченко // *Новая книга*. – 2002.

73. Лейфа, И.В. Формирование социальной компетенции на занятиях по иностранному языку в СПО [Текст] / И.В. Лейфа, Е.В. Глазкова // *Азимут научных исследований: педагогика и психология*. – 2017. – №2 (19).

74. Леонтьев, А.Н. О формировании способностей [Текст] / А.Н. Леонтьев // *Вопросы психологии*. – 1980. – №1. – С. 7-17.

75. Лискина, О.А. Формирование иноязычной коммуникативной компетенции в системе дополнительного образования будущих инженеров [Текст] / О.А. Лискина, А.В. Протченко // *Вестник Вятского государственного университета*. – 2011. – №3-3.

76. Лихачева, Т.Ю. Этапы работы с текстом и формирование различных технологий извлечения информации из текста на уроке иностранного языка [Текст] / Т.Ю. Лихачева // *Эксперимент и инновации в школе*. – 2011. – №4.

77. Лихолетов, В.В. Развитие социальной компетентности менеджеров по туризму в среде туристического похода [Текст] / В.В. Лихолетов, Д.А. Почебут // Человек. Спорт. Медицина. – 2007. – №6 (78).

78. Лукьянова, Н.А. Формирование коммуникативных компетенций у студентов туристских специальностей с учетом индивидуального профиля [Текст]: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Н.А. Лукьянова. – Омск, 2011. – 172 с.

79. Маркова, О.Ю. Страноведческий аспект профессиональной подготовки студентов туристского ВУЗа в процессе изучения иностранного языка [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.dslib.net/prof-obrazovanie/stranovedcheskij-aspekt-professionalnoj-podgotovki-studentov-turistskogo-vuza-v.html>.

80. Мелькаева, Р.В. Интерактивные методы обучения английскому языку [Текст] / Р.В. Мелькаева, А.М. Радин // Символ науки. – 2017. – №12.

81. Методика преподавания иностранных языков: Обучение основным видам речевой деятельности: учебное пособие / И.А. Бредихина. – Екатеринбург, 2018. – 104 с.

82. Мильруд, Р.П. Современные концептуальные принципы коммуникативного обучения иностранному языку [Текст] / Р.П. Мильруд, И.Р. Максимова // Иностранные языки в школе. – 2000. – №4. – С. 9-15.

83. Миндиярова, Э.Р. Анализ и синтез как методы исследования [Электронный ресурс] // Материалы X Международной студенческой научной конференции «Студенческий научный форум» URL: <https://scienceforum.ru/2018/article/2018000630> (дата обращения: 01.11.2019)

84. Мирзоян, А.Л. Использование ролевых игр для обучения профессиональному диалогическому общению на иностранном языке Автореф.дисс....канд.пед.наук. – М., 1985. – 24с.

85. Митин, С.Н. Индивидуализация и дифференциация в процессе обучения [Текст]: методические рекомендации / С.Н. Митин. – Ульяновск, 1998.

86. Мищенко, Л.В. Психотравма. Предотвращение рецидивов. Технологии социально-психологического сопровождения [Текст]: практическое пособие / Л.В. Мищенко. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2018. – 225 с.

87. Мусаелян, И.Ф. Комплекс упражнений, направленных на формирование языковой компетенции [Текст] / И.Ф. Мусаелян // Гуманитарные науки. – 2014. – №2 (14).

88. Мухров, И.С. Условия формирования профессиональной компетентности молодых квалифицированных рабочих в системе начального профессионального образования [Текст] / И.С. Мухров // Современные проблемы науки и образования. – 2012. – №3.

89. Нагайченко, Н.Н. Формирование социальной компетентности старшеклассников как педагогическая задача [Электронный ресурс] // Научный электронный архив. URL: <http://econf.rae.ru/article/5275> (дата обращения: 20.11.2019).

90. Настройка образовательных структур в Европе. Вклад университетов в Болонский процесс. – TUNING, 2006. – 130 с.

91. Национальный статистический комитет КР [Электронный ресурс] – режим доступа: <http://www.stat.kg/ru/statistics/turizm/>

92. Национальная стратегия развития Кыргызской Республики на 2018-2040 годы – Бишкек, 2018. – 62 с.

93. Недкова, А.С. Профессиональная компетентность специалистов в сфере туристического обслуживания [Текст] / А.С. Недкова // Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. – 2011. – №4.

94. Новые педагогические и информационные технологии в системе образования [Текст]: учебное пособие для студентов высших учебных

заведений / Е.С. Полат [и др.]. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: Академия, 2008. – 272 с.

95. Новый словарь методических терминов и понятий (теория и практика обучения языкам). – М.: ИКАР, 2009.

96. Новый словарь методических терминов и понятий [Электронный ресурс] Режим доступа: http://methodological_terms.academic.ru/.

97. Носонович, Е.В. Критерии содержательной аутентичности учебного текста [Текст] / Е.В. Носонович, Г.П. Мильруд // Иностранные языки в школе. – 1999. – №2.

98. Нусубалиева Е.Ш. Формирование межкультурной компетенции у студентов в условиях педагогического вуза [Текст] / Е.Ш. Нусубалиева. – Бишкек, 2012. – 124 с.

99. Обозов, М.Ж. Методика интерактивного обучения иностранным языкам на современном этапе [Текст] / М.Ж. Обозов. – Бишкек, 2009. – 188 с.

100. Образцов, П.И. Методы и методология психолого-педагогического исследования [Текст] / П.И. Образцов. – СПб: Питер, 2004.

101. Оглуздина, Т.П. Развитие содержания понятия «Языковая компетенция» в истории лингвистики и теории обучения иностранным языкам [Текст] / Т.П. Оглуздина // Вестник Томского государственного педагогического университета. – 2011. – №2.

102. Ожегов, С.И. Словарь русского языка: около 53000 слов [Текст] / С.И. Ожегов. – 24-е изд., испр. – М.: «Оникс», «Мир и образование», 2007. – 640 с.

103. Ожегов, С.И. Толковый словарь русского языка 80 000 слов и фразеологических выражений [Текст] / С.И. Ожегов, Н.Ю. Шведова. – 4-е изд. – М., 1997. – 944 с.

104. Озгюрк, М.Ш. Роль дисциплины «Иностранный язык» в формировании социальных и коммуникативных компетенций студентов сферы

туризма и сервиса [Текст] / М.Ш. Озтюрк // Наука, новые технологии и инновации Кыргызстана. – 2018. – №15.

105. Пак, Ю.Н. Компетентностный подход – инновационная основа методологического обновления образовательных программ. Опыт высшей школы Казахстана [Электронный ресурс] / Ю.Н. Пак, И.О. Шильникова, Д.Ю. Пак // ОГО. 2014. №1. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/kompetentnostnyu-podhod-innovatsionnaya-osnova-metodologicheskogo-obnovleniya-obrazovatelnyh-programm-opyt-vysshey-shkoly> (дата обращения: 12. 06. 2018).

106. Пассов, Е.И. Коммуникативный метод обучения иноязычному говорению [Текст] / Е.И. Пассов. – М.: Русский язык, 1991.

107. Пассов, Е.И. Основы коммуникативной методики обучения иноязычному общению [Текст] / Е.И. Пассов. – М.: Русский язык, 1989. – 276 с.

108. Пахотина, С.В. Сущность, структура и содержание социокультурной компетенции, формируемой в процессе обучения иностранным языкам [Текст] / С.В. Пахотина // Альманах современной науки и образования. Педагогические науки. – 2013. – №10 (77). – С. 143-145.

109. Педагогика высшей школы. Курс лекций для магистрантов / Сост. Т.В. Панкова. – Бишкек, 2013 – 162 с.

110. Педагогика: учебник и практикум для академического бакалавриата / Под общ. Ред. Л.С. Подымовой, В.А. Слостенина. Серия: Бакалавр. Академический курс – 2-е изд. испр. и доп. – М: Юрайт, 2016. – 246 с.

111. Педагогический словарь [Текст]: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / В. И. Загвязинский, А.Ф. Закирова, Т.А. Строкова. – М.: Академия, 2008. – 352 с.

112. Петренко, М.А. Интерактивные методы обучения на уроках иностранного языка [Текст] / М.А. Петренко, Е.А. Баталина // Материалы VII Международной научно-практической конференции «Образование и наука в

современных условиях» (Чебоксары, 22 мая 2016 г.). – Чебоксары: Интерактив плюс, 2016. – Т. 1. – С. 173-176.

113. Петрушенко, О.А. Методические аспекты формирования иноязычной профессиональной компетенции будущих специалистов в сфере туризма [Текст] / О.А. Петрушенко. – Хмельницк, 2016 – С. 196-199.

114. Пидкасистый, П.И. Педагогика [Текст]: учебник для студентов высших учебных заведений / П.И. Пидкасистый [и др.]. – М.: Академия, 2010. – 512 с.

115. Писаренко, Т.Н. Использование эскиза при работе с текстами страноведческого характера [Текст] / Т.Н. Писаренко, В.Г. Писаренко // Иностранные языки в школе. – 1998. – №4.

116. Плаксина, И.В. Интерактивные технологии в обучении и воспитании [Текст]: методическое пособие / И.В. Плаксина. – Владимир, 2014. – 163 с.

117. Подавалова, Т.В. Возможности реализации компетентностного подхода в преподавании истории государства и права в юридическом вузе [Текст] / Т.В. Подавалова, И.В. Подавалова // Вестник Вятского государственного гуманитарного университета. – 2009. – №1 (1).

118. Подласый, И.П. Педагогика [Текст]: учебник для прикладного бакалавриата / И.П. Подласый. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2015. – 576 с.

119. Подласый, И.П. Педагогика и воспитание [Текст] / И.П. Подласый. – М.: Владос, 1986.

120. Позднякова Е.В. Оценка сформированности умений письменной речи обучающихся в процессе изучения английского языка на уровне основного общего образования [Электронный ресурс] / Наука в мегаполисе. 2017. №4. Режим доступа: <https://mgpu-media.ru/issues/issue-4/humanities/assessment-of-students-writing-skills-in-the-process-of-studying-english-at-the-level-of-basic-general-education.html?showall=&limitstart=>

121. Полат, Е.С. Метод проектов на уроках английского языка [Текст] / Е.С. Полат // Иностранные языки в школе. – 2000. – №2. – С. 17-19.

122. Полевая, М.В. Особенности развития компетенций специалистов индустрии туризма в рамках профессиональной подготовки кадров [Электронный ресурс] / М.В. Полевая, Н.В. Анненкова // ТДР. 2009. №9. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-razvitiya-kompetentsiy-spetsialistov-industrii-turizma-v-ramkah-professionalnoy-podgotovki-kadrov> (дата обращения: 11. 06. 2018).

123. Полицинская, Е.В. Интерактивные технологии в формировании коммуникативной компетенции [Текст] / Е.В. Полицинская // Концепт. – 2013. – Т. 3. – С. 3111–3115.

124. Попова, Т.П. Современные подходы к обучению письменной речи на английском языке [Текст] / Т.П. Попова // Профессиональное лингвообразование. – 2012. – С. 207-212.

125. Попова, Т.П. Формирование иноязычной коммуникативной компетенции у студентов заочного отделения языкового вуза [Текст]: монография / Т.П. Попова. – Н. Новгород, 2013. – 186 с.

126. Попов, А.В. Тестирование как метод контроля качества знаний студентов [Электронный ресурс] // Труды СПбГИК. 2013. №. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/testirovanie-kak-metod-kontrolya-kachestva-znaniy-studentov> (дата обращения: 10. 09. 2019).

127. Программа Правительства Кыргызской Республики по развитию сферы туризма до 2020 года [Электронный ресурс] – режим доступа: <http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ky-kg/98431>

128. Пути повышения мотивации к изучению иностранного языка в неязыковом вузе: Материалы межвузовского круглого стола, 3 февраля 2017 года. – Оренбург: Оренбургский институт (филиал) Московского

государственного юридического университета имени О. Е. Кутафина, 2017. – 102 с.

129. Пушкарева, Т.Г. Содержание, структура социальной компетентности и ее диагностика [Текст] / Т.Г. Пушкарева, Ю.А. Трифонова // Гуманитарные научные исследования. – 2012. – №11.

130. Рахимжанова, Г.Р. Ключевые компетенции культуры педагогического общения [Текст] / Г.Р. Рахимжанова. – Вестник Карагандинского государственного университета. – Караганда, 2009.

131. Реферативный бюллетень. Коммуникативный подход. Управление двухуровневой системы подготовки и качества образования / Российский государственный гуманитарный Университет. Федеральное Агентство по образованию РГГУ, 2005.

132. Рогова, Г.В. Методика обучения английскому языку на начальном этапе в средней школе [Текст]: пособие для учителя [Текст] / Г.В. Рогова, И.Н. Верещагина. – М.: Просвещение, 1988. – 224 с.

133. Рындина, Ю.В. Социокультурная компетенция младших школьников: структура и содержание [Текст] / Ю.В. Рындина, С.С. Дериглазов // Молодой ученый. – 2015. – №9.1. – С. 82-85.

134. Сарылбекова, З.С. Коммуникативные основы обучения Кыргызскому языку в старших (10-11) классах в школах с русским языком обучения [Текст]: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.02 / З.С. Сарылбекова. – Бишкек, 2007.

135. Сафиулин, Р.З. Развитие технологий тестирования в образовании [Текст] / Р.З. Сафиулин // Управление образованием: теория и практика. – 2015. – №1 (17).

136. Сафонова, В.В. Изучение языков международного общения в контексте диалога культур и цивилизаций [Текст] / В.В. Сафонова. – Воронеж: Истоки, 1996. – 237 с.

137. Сафонова, В.В. Коммуникативная компетенция: современные подходы к многоуровневому описанию в методических целях [Текст] / В.В. Сафонова – М.: Еврошкола, 2004.
138. Сафонова, В.В. Социокультурный подход к обучению иностранному языку как специальности [Текст] / В.В. Сафонова. – М.: 1992. – 528 с.
139. Селевко, Г.К. Энциклопедия образовательных технологий в 2-х т. [Текст] / Г.К. Селевко. – М.: Народное образование, 2005.
140. Сивухин, А.А. Использование игровых методов в обучении иностранным языкам в вузе [Текст] / А.А. Сивухин // Теоретическая и прикладная лингвистика. – 2015. – №1. – С. 96-102.
141. Словарь иностранных слов [Текст] / Н.Г. Комлев. – М.: ЭКСМО-Пресс, 2000.
142. Словарь психолога-практика / Сост. С.Ю. Головин. – 2-е изд., перераб. и доп. – Минск: Харвест, 2005. – 873 с.
143. Сметанина, М. Концептуальные основы составления учебника по английскому языку на базовом и предпороговом уровне [Текст] / М. Сметанина, А. Матушак // General and Professional Education. – 2012. – №1. – С. 45-52.
144. Соловова, Е.Н. Методика обучения иностранным языкам [Текст] / Е.Н. Соловова. – М: Просвещение, 2006.
145. Соснин, Э.А. Методология эксперимента [Текст]: учебное пособие / Э.А. Соснин, Б.Н. Пойзнер. – М.: Информ-М, 2017. – 162 с.
146. Стукаленко, Н.М. Дифференцированный подход при обучении иностранному языку [Текст] / Н.М. Стукаленко, В.С. Коптелова // Международный журнал экспериментального образования. – 2015. – №2-2. – С. 141-142.
147. Тарасенко, А.С. Социальная компетентность профессиональной подготовки специалиста с высшим образованием [Текст] / А.С. Тарасенко, Ю.К.

Чернышенко // Сборник научных трудов НИИ, проблем физической культуры и спорта. – Краснодар: КГУФКСТ, 2005. – С. 242-246.

148. Татур, Ю.Г. Компетентностный подход в описании результатов и проектировании стандартов высшего профессионального образования [Текст] / Ю.Г. Татур // Материалы ко второму заседанию методологического семинара. Авторская версия. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004.

149. Таюрская, Н.П. Иноязычная коммуникативная компетенция: зарубежный и российский опыт [Текст] / Н.П. Таюрская // Гуманитарный вектор. Серия: Педагогика, психология. – 2015. – №1 (41).

150. Томахин, Г.Д. Реалии в языке и культуре [Текст] / Г.Д. Томахин // Иностранные языки в школе. – 1997. – №3. – С. 13-15.

151. Тополева, О.В. Комплекс упражнений, направленный на формирование лингвострановедческой компетенции студентов [Текст]: методическое пособие для преподавателей высшей школы, аспирантов и студентов / О.В. Тополева. – СПб: КАРО, 2005. – 160 с.

152. Троянская, С.Л. Основы компетентностного подхода в высшем образовании [Текст]: учебное пособие / С.Л. Троянская. – Ижевск: Удмуртский университет, 2016. – 176 с.

153. Унт, И.Э. Индивидуализация и дифференциация обучения [Текст] / И.Э. Унт. – М.: Просвещение, 1990. – 132 с.

154. Успенский, М.Б. Совершенствование методов и приемов обучения русскому языку в национальной школе [Текст] / М.Б. Успенский. – М.: Педагогика, 1979. – 129 с.

155. Хазанова, М.А. Исследование факторов, способствующих успешности общения [Текст] / М.А. Хазанова // Сборник научных трудов “Психолого-педагогические проблемы коллектива и личности”. – М., 1978. – С. 82-87.

156. Хазова, С.А. Компетентность конкурентоспособного специалиста по физической культуре и спорту [Текст] / С.А. Хазова. – М.: Академия Естествознания, 2010.

157. Харламенко, И.В. Критерии оценивания устного ответа студентов-биологов на иностранном языке [Текст] / И.В. Харламенко, В.В. Нохрина // Вестник Московского университета. Серия 19: Лингвистика и межкультурная коммуникация. – 2018. – №2. – С. 102-109.

158. Хильченко, Т.В. Формирование письменной речевой компетенции студентов языкового факультета вуза посредством технологии педагогической мастерской [Текст] / Т.В. Хильченко // Вестник Шадринского государственного педагогического университета. – 2014. – №3. – С. 72-78.

159. Хомский, Н. Язык и мышление [Текст] / Н. Хомский. – М., 1972. – 122 с.

160. Хомутова, О.Ю. Внеаудиторная работа студентов как важный элемент формирования компетенций будущего управленца [Текст] / О.Ю. Хомутова // Государственное управление. – 2010. – №25.

161. Хуторской А.В. Ключевые компетенции и образовательные стандарты [Электронный ресурс] // Интернет-журнал «Эйдос»-2007. – Режим доступа: <http://eid0S.ru/j0urnal/2002/0423.htm>. – Внадзаг: Центр дистанционного образования «Эйдос». Режим доступа: <http://www.eidos.ru>.

162. Частник, С. Английский язык для менеджеров международного туризма и гостиничного бизнеса [Текст] / С. Частник, Г. Коробка. – М.: Эксмо, 2005. – 160 с.

163. Черезова М.В. Педагогические условия формирования иноязычной коммуникативной компетентности у студентов неязыкового вуза. Ученые записки Крымского федерального университета имени В.И. Вернадского [Текст] / М.В. Черезова, Е.С. Шестакова // Филологические науки. – 2016. – №2 (2). – С. 244-255.

164. Черниховская, Н.О. Готовые диалоги для туризма и жизни за границей [Текст] / Н.О. Черниховская. – М.: Эксмо, 2014. – 480 с.

165. Шадриков, В.Д. Новая модель как основа оценки качества подготовки специалистов [Текст] / В.Д. Шадриков // Высшее образование сегодня. – 2004. – №8. – С. 26-34.

166. Шатилов, С.Ф. Методика обучения немецкому языку в средней школе [Текст] / С.Ф. Шатилов. – М.: Просвещение, 1986.

167. Шибко, Н.Л. Методика обучения русскому языку как иностранному [Текст]: учебно-методический комплекс для студентов-иностранцев нефилологических специальностей БГУ / Н.Л. Шибко. – Минск, 2011. – 78 с.

168. Шишова, И.Е. Формирование социальной компетенции в процессе обучения иностранным языкам [Текст] / И.Е. Шишова // Вестник Томского государственного педагогического университета. – 2006. – №9.

169. Шлома, С.Д. Методика подготовки и проведения экскурсии. [Текст]: методическое пособие / С.Д. Шлома. – Челябинск, 2014. – 13 с.

170. Штеймарк, О.В. Педагогические условия эффективного использования компьютерных технологий в педагогическом процессе [Текст] / О.В. Штеймарк // Знание. Понимание. Умение. – 2008. – №1.

171. Bachman, L. Fundamental considerations in language testing [Text] / L. Bachman. – Oxford: Oxford University Press, 1990. – 408 p.

172. Barral, I. Intelligent Business [Text]: Elementary Workbook / I. Barral, N. Barral. – Pearson Langman, 2009. – 96 p.

173. Canale, M. Theoretical basis of communicative approaches to second language teaching and testing [Text] / M. Canale, M. Swain // Applied Linguistics. – 1980. – №1. – P. 27-31.

174. Communicative competence From Wikipedia, the free encyclopedia [Электронный ресурс] Режим доступа: http://en.wikipedia.org/wiki/Communicative_competence.

175. MEB Anatolia Vocational High School for Hotel Management and Tourism Accommodation and Transport Vocational English Student's Book

176. Media Fact File Burj Al Arab [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://www.jumeirah.com/globalassets/global/jumeirah-group/press-centre-1/press-kits/eng---burj-al-arab-factsheet.pdf>.

177. Newly Pedagog Новаторская педагогика [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.newlypedagog.ru/nepjs-20-1.html>.

178. Stott, T. Highly Recommended, English for the hotel and catering industry, [Text]: Student's Book / T. Stott, R. Revell. – Oxford University Press, 2004. – 111 p.

179. Stott, T. Highly Recommended, English for the hotel and catering industry [Text]: Workbook / T. Stott. – Oxford University Press, 2004. – 64 p.

180. Uddin, M. Promoting Tourism Industry: A Bangladesh Perspective [Text] / M. Uddin, A. Das, M. Rahman // The Chittagong University Journal of Business Administration. – 2008. – №23. – P. 247-265.

181. <https://www.english-online.at/travel/tourism/tourism.htm> [Электронный ресурс]

182. <https://www.jumeirah.com/globalassets/global/jumeirah-group/press-centre-1/press-kits/eng---burj-al-arab-factsheet.pdf> [Электронный ресурс].

183. <https://www.dissercat.com/content/vneauditornaya-deyatelnost-kak-sredstvo-intensifikatsii-professionalnogo-obucheniya-angliisk> [Электронный ресурс].

184. https://www.uv.es/anglotic/phonology/odd_one_out/vowels_01/ [Электронный ресурс].

185. <http://www.newlypedagog.ru/nepjs-20-1.html> [Электронный ресурс].

186. <http://www.dslib.net/prof-obrazovanie/stranovedcheskij-aspekt-professionalnoj-podgotovki-studentov-turistskogo-vuza-v.html> [Электронный ресурс].

187. (<http://xn--i1abnckbmcl9fb.xn--p1ai/> [Электронный ресурс]).
188. <file:///C:/Users/User/Downloads/metodika-organizatsii-i-provedeniya-netraditsionnyh-urokov-v-obrazovatelnom-protssesse-uchrezhdeniy-spo.pdf> [Электронный ресурс].
189. <https://ru.scribd.com/document/305773534/Assessing-Speaking-Performance-at-Level-b1> [Электронный ресурс].
190. <https://infourok.ru/prezentaciya-poslovici-i-pogovorki-po-teme-puteshestviya-na-angliyskom-yazike-1741550.html> [Электронный ресурс].
191. <http://englisch-infoblog.ru/vyrazheniya/vyrazheniya-po-teme-puteshestvie-na-anglijskom-yazyke-travelling/> [Электронный ресурс].
192. <https://infourok.ru/prezentaciya-poslovici-i-pogovorki-po-teme-puteshestviya-na-angliyskom-yazike-1741550.html> [Электронный ресурс].
- 193.** <https://mgpu-media.ru/issues/issue-4/humanities/assessment-of-students-writing-skills-in-the-process-of-studying-english-at-the-level-of-basic-general-education.html> [Электронный ресурс]