

А.А. Сивухин

СУЩНОСТЬ И СТРУКТУРА КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ БУДУЩИХ БАКАЛАВРОВ ТУРИНДУСТРИИ В ВУЗЕ

В статье рассматривается понятие коммуникативной компетентности бакалавров туриндустрии. Цель статьи – определить сущность и структуру коммуникативной компетентности бакалавров туриндустрии.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, речевая компетенция, языковая компетенция, социокультурная компетенция, бакалавр туризма.

NOTION AND STRUCTURE OF COMMUNICATIVE COMPETENCE OF BACHELORS OF THE TOURISM INDUSTRY

This article is devoted to the study of such a phenomenon as communicative competence of bachelors of the tourism industry. The purpose of this work is to define notion and structure of communicative competence of bachelors in tourism.

Key words: communicative competence, language competence, speech competence, sociocultural competence, bachelor of tourism.

На сегодняшний день индустрия туризма является одной из динамично развивающихся секторов мировой экономики, способствующий развитию других экономических отраслей: 1 руб., вложенный в индустрию туризма, суммарно приносит 4 руб. дохода в других отраслях экономики. Аналогичный процесс происходит и в секторе занятости: 1 рабочее место в индустрии туризма способствует появлению 4 рабочих мест в отраслях, участвующих в производстве турпродукта [2]. Однако данные показатели в нашей стране значительно меньше приведенных, поэтому одной из задач развития экономики России – развитие въездного и выездного туризма, что в свою очередь, порождает необходимость в профессиональной подготовке компетентных специалистов туриндустрии.

Профессиональная подготовка будущих специалистов по туризму осуществляется в том числе в высших учебных заведениях и детерминируется федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования (далее ФГОС ВПО) по направлению подготовки «Туризм». ФГОС ВПО обладает выраженным компетентностным подходом, что подтверждается четким определением профессиональной области, объектами профессиональной деятельности и перечислением компетенций, необходимых в будущей профессиональной деятельности, формирование которых и является целью профессиональной подготовки.

Анализируя ФГОС ВПО по направлению подготовки «Туризм», требования к компетенциям специалистов туриндустрии, а также должностные обязанности менеджеров туризма, приходим к выводу, что коммуникативная компетентность бакалавра туризма является одной из ключевых компетенций, необходимых для успешной реализации поставленных задач в профессиональной деятельности [1; с. 7].

С целью подтверждения нашего предположения нами был проведен констатирующий эксперимент с экспертами туриндустрии, в рамках которого экспертам необходимо было ответить на вопросы разработанной нами анкеты. В констатирующем эксперименте приняло участие 25 экспертов. Анкета включала как вопросы с предоставлением вариантов ответов на выбор, так и вопросы, подразумевающие развернутый ответ. В опросе принимали участия менеджеры среднего и управляющего звена туроператора и туристических фирм.

Отвечая на вопрос о роли коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности менеджера по туризму, эксперты сходятся во мнении, что данная компетенция необходима для успешной работы в секторе индустрии.

На следующий вопрос: «Как часто менеджеру по туризму необходимо общаться (с коллегами, клиентами, партнерами)?» респондентам было предложено три варианта ответов: практически никогда, регулярно, постоянно. Варианты ответов распределились следующим образом (рис. 1): 87% респондентов ответили, что общение происходит постоянно, 15% – общение происходит регулярно, 0% – практически никогда.

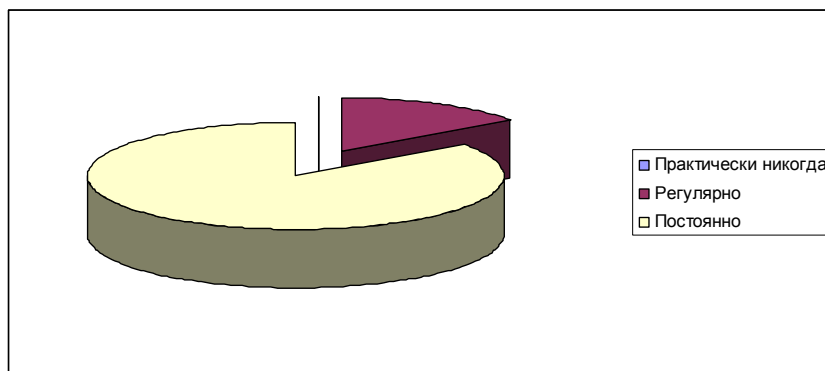


Рис. 1. Распределение вариантов ответов экспертов о частоте общения менеджера туриндустрии в профессиональной деятельности.

Следующий вопрос: «Какой способ коммуникации наиболее употребим в профессиональной деятельности менеджера по туризму?» подразумевал два варианта ответов – устный и письменный. Здесь мнения экспертов разделились (рис. 2): 79% респондентов ответили, что устный, 21% – письменный. Следует отметить, что по данному вопросу все эксперты сошлись во мнении: способ коммуникации зависит непосредственно от должностных обязанностей менеджера: есть менеджеры, занимающиеся непосредственно продажей тура потребителю, – основной способ коммуникации устный, есть менеджеры, занимающиеся бронированием билетов, гостиниц, – основной способ коммуникации письменный.

По вопросу о роли иностранного языка в профессиональной деятельности менеджера по туризму все эксперты согласились, что знание иностранного языка – необходимое условие для работы в сфере туриндустрии.

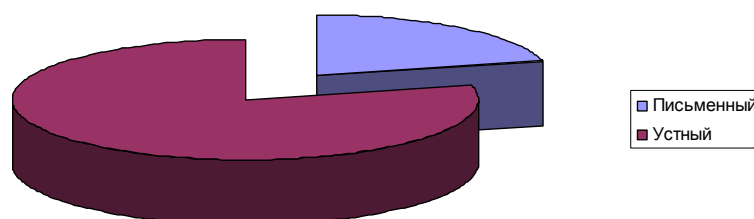


Рис. 2. Распределение вариантов ответов экспертов на вопрос о популярности способа коммуникации.

Таким образом, данные констатирующего эксперимента с экспертами в области туризма подтверждают наше предположение о важности коммуникативной компетентности будущего бакалавра туризма для решения профессиональных задач.

Понятие «коммуникативная компетентность» рассматривается учеными многих направлений, однако каждый изучает данную компетентность с точки зрения своей проблематики, и все трактовки этого понятия имеют собственное рациональное зерно. Рассмотрим некоторые из них.

А.В. Хуторский понимает коммуникативную компетентность как знание языков, способов взаимодействия с окружающими, с удаленными событиями и людьми; навыки работы в группе, коллективе, владение различными социальными ролями [8].

О.В. Бородачева трактует коммуникативную компетентность как психологическую характеристику человека, проявляющуюся в общении с людьми и способствующую установлению, поддержанию контактов с ними [4].

И.Л. Бим дает следующее определение коммуникативной компетенции – готовность и способность осуществлять иноязычное общение в определенных программой пределах, а также воспитание, образование и развитие личности средствами иностранного языка [3].

Проанализировав существующие определения коммуникативной компетентности, приходим к выводу, что под коммуникативной компетентностью бакалавра туризма следует понимать совокупность языковых компетенций, формирующих готовность и способность будущего специалиста туристической индустрии к решению коммуникативных задач в рамках осуществления профессиональной деятельности как на родном, так и на иностранном языке.

Коммуникативная компетентность позволяет бакалавру туристической индустрии осуществлять общение, принимать и передавать информацию, воспринимать другого человека, т.е. она является своего рода рычагом управления взаимоотношений между людьми.

Коммуникативная компетентность проявляется в способности говорящего воспроизводить и интерпретировать высказывания и конкретной ситуацией в соответствии с социальным контекстом страны. Следовательно, для успешной коммуникации недостаточно знать только систему языка, необходимо владеть правилами ее применения [9]. Таким образом, коммуникативная компетентность накладывается на совокупность других компетенций (рис. 3). Рассмотрим некоторые из них, вызывающих наибольший интерес в нашей работе.



Рис. 3: Структурные компоненты коммуникативной компетентность бакалавров туризма.

Лингвистическая (языковая) компетенция представляет собой совокупность знаний лексических, фонетических, грамматических и текстуальных моделей языковой системы, а также подразумевает умения применять эти знания в процессе коммуникации [6]. Данная компетенция позволяет бакалавру туризма формулировать и воспроизводить фразы грамматически правильно,

использовать слова в верном коннотативном значении, способствует процессу говорения, понимания и реагирования на полученную информацию как письменно, так и устно.

Речевая компетенция подразумевает владение способами формирования и формулирования мыслей средствами языка, а также умения применять данные способы в процессе порождения и восприятия речи [5]. Речевая компетенция дает возможность бакалавру туризма воспроизводить как в устной, так и в письменной форме собственные программы речевого поведения в соответствии с контекстом ситуации, – другими словами, позволяет осуществлять общение как в профессиональной сфере деятельности, так и в бытовой.

Социокультурная компетенция проявляется в знаниях лингвострановедческих лексических единиц (безэквивалентная лексика, фоновые слова, языковые реалии, фразеологизмы, афоризмы), в умениях и навыках применения данных единиц в процессе коммуникации; невербальной коммуникации (язык телодвижения, невербальные знаки вежливости); в общих знаниях о стране (знания национального характера, особенности повседневной жизни, знания ценностей общества, норм поведения, культурных особенностей и т.д.).

Владение данной компетенцией необходимо для менеджера туристической индустрии. В процессе межкультурной коммуникации специалист туристической индустрии должен адаптировать свое вербальное поведение к системе ценностей иноязычной культуры:

правила общественного поведения: выбор формы приветствия, обращения (например: господин директор, господин, Жан, дорогой);

правила этикета: интересоваться самочувствием, выражать удивление, восхищение;

выражение народной мудрости: идиомы (маленькие ручейки образуют большие реки);

дистанция, жестикация, юмор и т.д. [9].

Резюмируя изложенный материал, можно сделать вывод, что коммуникативная компетентность будущего бакалавра туризма играет одну из ключевых ролей для реализации поставленных задач в профессиональной сфере деятельности. Данная компетентность базируется на множестве компетенций, среди которых нами выделены: речевая (осуществление процесса коммуникации), языковая (грамматически верное построение фраз), социокультурная (социокультурные знания о представителях иных культур) компетенции.

1. Агапов, А.М. Профессиональная подготовка студентов туристских вузов к зарубежной стажировке: Дис. ...канд. пед. наук. – М., 2008. – 142 с.

2. Архипов, А., Музычук, В. Культурный туризм в стратегии развития отечественного туризма // Вестник института экономика РАН. – 2011. – № 4. – С. 209-223.

3. Бим, И.Л. Концепция обучения второму иностранному языку (немецкому на базе английского). – Обнинск: Титул, 2001. – 48 с

4. Бородачева О.В. Речевая компетентность как психологический феномен // Известия ТулГУ. Гуманитарные науки. – 2008. – № 2. – С.173-181.

5. Гаязова, Г.С. Формирование профессиональной речевой компетенции как основа профессиональной деятельности бакалавров технологического образования // Вестник Казанского технологич. ун-та. – 2011. – № 14. – С. 289-293.

6. Оглуздина, Т.П. Развитие содержания понятия «языковая компетенция» в истории лингвистики и теории обучения иностранным языкам // Вестник Томского гос. пед. ун-та. – 2011. – № 2. – С. 91-94.

7. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по направлению подготовки 100400 «Туризм» (квалификация «Бакалавр») от 31.05.2011 г.

8. Хуторской, А.В. Технология проектирования ключевых и предметных компетенций // Интернет-журнал «Эйдос». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.eidos.ru/journal/2005/1212.htm>. (дата обращения: 04.06.2014)

9. Kyloušková, Hana. La compétence de communication et le CECR (Communicative competence and the CEFR). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://is.muni.cz/publication/711969?lang=en> (дата обращения: 03.01.14)