
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ИНОЯЗЫЧНАЯ КОМПЕТЕНЦИЯ СПЕЦИАЛИСТА ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА

О.П. Казакова, Н.А. Риттель

Кафедра иностранных языков
Уральский государственный педагогический университет
пр. Космонавтов, 26, Екатеринбург, Россия, 620017

На основе анализа литературы авторы уточняют понятия профессиональной иноязычной компетенции/компетентности относительно направления подготовки специалистов гостиничного сервиса. В статье представлена структура компетенции и критерии определения уровня ее сформированности.

Ключевые слова: иноязычная подготовка специалистов гостиничного сервиса, профессиональная иноязычная компетенция, структура и критерии сформированности профессиональной иноязычной компетенции.

В контексте решений Болонской Декларации политика модернизации системы российского высшего профессионального образования предполагает реализацию компетентностного подхода к обучению. Данный процесс актуален и в подготовке специалистов гостиничного сервиса, которая началась с введением специальности «230500 Социально-культурный сервис и туризм», утвержденной приказом Государственного комитета Российской Федерации по высшему образованию от 5 марта 1994 г. № 180, тогда же и был принят государственный стандарт по указанной специальности (стандарт первого поколения). Квалификация выпускника в данном стандарте определена как «специалист по сервису и туризму, оказывающий услуги в области туризма, музейно-выставочного дела, документо-ведения и делопроизводства, гостиничного хозяйства и связанных с ними информационных технологий в организационно-управленческой, референтской, туристско-экскурсионной, музейно-выставочной, научно-исследовательской деятельности».

В 2000 г. введен образовательный стандарт второго поколения «230500 Социально-культурный сервис и туризм», согласно которому выпускнику присваивается квалификация «Специалист по сервису и туризму». Как объект профессиональной деятельности выпускника рассматривается удовлетворение потребностей человека в следующих видах профессиональной деятельности: сервисной, организационно-управленческой, научно-исследовательской, образовательной.

В 2009 г. утвержден Федеральный государственный стандарт третьего поколения, который определяет направления подготовки: «100400 Туризм», «101100 Гостиничное дело» и «100100 Сервис». По направлению подготовки «101100 Гостиничное дело» определены следующие профили: гостиничная деятельность, ресторанная деятельность, санаторно-курортная деятельность.

Реализация компетентностного подхода потребовала пересмотра целей и содержания обучения каждой конкретной дисциплине. Сравнивая подходы в образовательных стандартах разных поколений, можно сделать вывод, что компетент-

ностный подход переориентирует образовательную парадигму от трансляции готового знания к созданию в вузе условий для овладения студентами комплексом компетенций, от фронтального к личностно ориентированному обучению. Обозначенные изменения касаются и дисциплины «Иностранный язык»: акцент смещается с изучения языка как системы на обучение речевой деятельности, применение иностранного языка для обеспечения адекватного участия в коммуникативных ситуациях.

В методической литературе при формулировке цели обучения иностранному языку все чаще встречается понятие «иноязычная компетенция», однако методисты вкладывают в него разное содержание. В табл. 1 представлены некоторые примеры дефиниций.

Таблица 1

Обзор дефиниций понятия «иноязычная компетенция»

Автор дефиниции	Дефиниция
Н.С. Сахарова [16. С. 176]	Результат высшего профессионального образования, в отличие от совокупности знаний, умений, навыков, обеспечивает готовность выпускника университета различных специальностей действительно использовать полученные знания в соответствии с возрастающими требованиями общества и профессиональной среды
А.С. Андриенко [2. С. 44]	Результат обучения иностранному языку, так как именно компетенция предполагает высокий уровень инициативы, способность организовать людей для достижения поставленных целей, готовность оценивать и анализировать социальные последствия своих действий
Н. Н Прудникова [15. С. 59]	Удовлетворительное овладение определенными нормами общения, поведения, результат научения, усвоение этно- и социально-психологических эталонов, стандартов, стереотипов поведения; степень овладения техникой общения языковой системы
Ж.В. Глотова [4. С. 84]	Интегративное личностное образование, которое соединяет в себе ценностное понимание окружающей действительности, конкретные лингвистические знания, выступающие в качестве руководства к действию, субъектную способность к самоопределению и взаимодействию с представителями других лингвосоциумов, личностное умение решать задачи приватного и профессионального характера с привлечением иностранного языка

Таким образом, цель обучения иностранным языкам на современном этапе может быть представлена как формирование *иноязычной компетенции*, под которой мы понимаем совокупность иноязычных знаний, умений и навыков, необходимых для осуществления коммуникации на иностранном языке. *Иноязычная компетентность* в нашем понимании — это готовность и способность обучающихся к применению иноязычных знаний, умений и навыков в ситуациях межкультурной коммуникации.

Несомненно, уровень владения иностранным языком, достаточный для осуществления профессиональной деятельности, как отмечает О.П. Казакова, не одинаков для всех: «для лингвиста-переводчика или учителя иностранных языков — это уровень, приближенный к уровню носителя языка, а для технических специальностей зачастую достаточно освоения рецептивных умений чтения специальной литературы» [10. С. 52]. Таким образом, содержание обучения должно

отражать ситуации возможного применения иностранного языка в конкретной профессиональной деятельности специалиста.

Для определения цели обучения иностранному языку в системе высшего профессионального образования считаем необходимым разграничить понятия профессиональной иноязычной компетенции/компетентности и уточнить их содержание. В табл. 2 приведены примеры дефиниций.

Таблица 2

Обзор дефиниций понятия «профессиональная иноязычная компетенция»

Автор дефиниции	Дефиниция
Г.А. Кручинина и Н.В. Патяева [13. С. 65]	Способность и готовность будущих специалистов решать коммуникативные задачи в сфере профессиональной деятельности, выполнять поиск и анализ информации, необходимой для изучения зарубежного опыта, работать с технической литературой и документацией на иностранном языке в области выбранной специализации
Е.С. Самойлова [16. С. 187]	Интегральная характеристика деловых и личностных качеств специалиста данного профиля, в которой отражается уровень усвоенных им специальных знаний, умений, опыта, достаточных для формирования у него профессионального мышления, способность отстаивать свою точку зрения в различных социальных и лингвистических условиях
Е.П. Кобелева [12. С. 62]	Совокупность мотивации к изучению иностранного языка, фоновых знаний в области внешнеэкономической деятельности, иноязычных профессионально значимых речевых навыков, рефлексивных умений, направленных на самооценку уровня владения иностранным языком, и наличие опыта решения профессиональных задач на иностранном языке, приближенных к реальным условиям профессиональной деятельности
Ж.В. Глотова [4. С. 80]	Способность обучаемых к решению учебных и жизненно-практических задач, связанных с овладением профессиональным иностранным языком

Некоторые авторы оперируют вариантами приведенных дефиниций: М.В. Йай — «профессионально-ориентированная иноязычная коммуникативная компетенция» [8. С. 8], Ю.В. Ерёмин — «иноязычная профессионально-коммуникативная компетенция» [6. С. 62], Л.В. Голикова [5. С. 18], Е.В. Клименко [11. С. 16], И.А. Зайцева [7. С. 65] — «профессиональная иноязычная коммуникативная компетентность», Л.Е. Алексеева [1] — «интерактивная компетенция», Е.А. Лактюшина [14. С. 43] «интегрированная профессиональная иноязычная компетентность», Л.К. Борозенец [3. С. 77] — «профессиональная иноязычная коммуникативная компетенция».

На основании проведенного анализа предлагаем следующие дефиниции.

Профессиональная иноязычная компетенция (ПИК) — совокупность определенных иноязычных знаний, умений и навыков, необходимых для осуществления профессиональной деятельности средствами иностранного языка.

Профессиональная иноязычная компетентность — способность и готовность специалиста применять иноязычные знания, умения и навыки в процессе социально-профессиональной жизнедеятельности, т.е. средствами иностранного языка решать проблемы и типичные задачи, возникающие в профессиональных и социально детерминированных ситуациях.

Содержание профессиональной иноязычной компетентности студентов направления «101100 Гостиничное дело» непосредственно связано со спецификой

их будущей профессии. Профессиональная деятельность специалиста гостиничного дела призвана обеспечивать эффективное и качественное управление и взаимодействие, как на внутреннем, так и на международном рынке туристической индустрии. Решение указанных задач предполагает непосредственное общение на иностранном языке на личностном и профессиональном уровнях с клиентами и коллегами — носителями языка, что требует от специалиста владения навыками аудирования, говорения, ведения личной и деловой переписки, чтения и понимания информации по специальности, технических инструкций, деловой документации, рекламных материалов и т.д.

Согласно предложенному определению профессиональная иноязычная компетенция специалиста гостиничного сервиса включает в себя ряд знаний, умений и навыков, призванных обеспечить качественную и продуктивную профессиональную деятельность специалистов в сфере гостеприимства средствами иностранного языка. Таким образом, формирование профессиональной иноязычной компетентности специалиста гостиничного сервиса направлено прежде всего на развитие коммуникативных умений в основных видах речевой деятельности в процессе овладения будущими специалистами языковыми, лингвострановедческими и социокультурными знаниями и формирования соответствующих навыков. Указанные компоненты должны найти свое отражение в общей структуре профессиональной иноязычной компетенции специалиста гостиничного сервиса.

Очевидно, что структура ПИК должна объединить в себе компоненты как иноязычной, так и профессиональной подготовки специалистов.

В контексте данной статьи особо стоит отметить работу Н.М. Изория [9. С. 77], которая выделила критерии сформированности профессиональной иноязычной компетентности будущих специалистов сферы туризма. Опираясь на исследования автора, мы определили структурные компоненты профессиональной иноязычной компетентности будущих специалистов гостиничного сервиса. Данные компоненты уточнены с помощью характеристики допорогового/порогового и послепорогового уровней, которые в свою очередь могут рассматриваться в качестве критериев оценки уровней сформированности. Результаты представлены в табл. 3.

Таблица 3

Структура ПИК специалиста гостиничного сервиса

Структурные компоненты ПИК специалиста гостиничного сервиса	Показатели умений по уровням
Информационно-когнитивная компетентность	<p>Допороговый уровень Умею задавать/отвечать несложные вопросы о себе и использовать речевые клише для обслуживания гостей отеля при регистрации и заселении гостя, а также анализировать информацию для заполнения необходимых документов.</p> <p>Пороговый уровень Умею описать ту или иную ситуацию, осуществлять поиск, извлекать нужную иноязычную информацию из различных источников, в том числе связанную с комплексным обслуживанием гостей в отеле, переводить ее из одной знаковой системы в другую, оценивать ее и передавать содержание этой информации адекватно поставленной цели (сжато, полно, выборочно), а также продуктивно пользоваться ресурсами сети Интернет для решения профессиональных задач, сообщить/запросить информацию, соотносить услышанное/прочитанное с конкретной ситуацией общения, связывать конкретные факты с выводами.</p>

Структурные компоненты ПИК специалиста гостиничного сервиса	Показатели умений по уровням
	<p>Послепороговый уровень Умею оперативно организовать процессы коммуникаций с контрагентами рынка на основе получения необходимой информации и процессов по ее обработке и анализу с использованием современных средств связи и устной коммуникации (Skype, мобильные устройства, электронная почта и т.д.); владею средствами информационных и коммуникационных технологий, обеспечивающих оперативность личных и профессиональных коммуникаций</p>
Лингвистико-прагматическая компетентность	<p>Допороговый уровень Могу представиться/ представить других, задавать/ отвечать, а также понимаю несложные вопросы личного характера жизни (основные сведения о себе и членах своей семьи, покупках, устройстве на работу и т.п.). Приветствовать, задавать/отвечать на вопросы гостя для заполнения регистрационных данных, рассказывать о местоположения инфраструктурных единиц в отеле и в городе. Могу участвовать в разговоре, если собеседник говорит медленно и отчетливо и готов оказать помощь. Могу выполнить задачи, связанные с простым обменом информацией на знакомые или бытовые темы. В простых выражениях могу рассказать о себе, гостиничном предприятии, инфраструктуре, описать основные аспекты повседневной личной и профессиональной жизни.</p> <p>Пороговый уровень Понимаю основные идеи четких сообщений, сделанных на литературном языке на разные темы, типично возникающие на работе и в повседневной жизни. Умею общаться в большинстве ситуаций, которые могут возникнуть при выполнении профессиональных обязанностей. Могу составить связное сообщение на известные или особо интересующие меня темы. Могу описать впечатления, события, надежды, стремления, изложить и обосновать свое мнение и планы на будущее. Понимаю общее содержание сложных текстов на абстрактные и конкретные темы, в том числе узкоспециальные тексты. Говорю достаточно быстро и спонтанно, чтобы постоянно общаться с носителями языка без особых затруднений для любой из сторон. Я умею делать четкие, подробные сообщения на различные темы, в том числе надпрофессиональные и изложить свой взгляд на основную проблему, показать преимущество и недостатки разных мнений.</p> <p>Послепороговый уровень Понимаю объемные сложные тексты на различную тематику, в том числе профессиональную, распознаю скрытое значение. Говорю спонтанно в быстром темпе, не испытывая затруднений с подбором слов и выражений. Гибко и эффективно использую язык для общения в научной и профессиональной деятельности в сфере гостеприимства. Могу создать точное, детальное, хорошо выстроенное сообщение на сложные темы, демонстрируя владение моделями организации текста, средствами связи и объединением его элементов. Понимаю практически любое устное или письменное сообщение, могу составить связный текст, опираясь на несколько устных и письменных источников. Говорю спонтанно с высоким темпом и высокой степенью точности, подчеркивая оттенки значений даже в самых сложных случаях.</p>
Лингвокультурная компетентность	<p>Допороговый уровень Знаю основные черты менталитета и национального характера носителей иностранного языка. Умею вести несложный диалог с носителями языка с учетом их культурных особенностей, речевого поведения.</p> <p>Пороговый уровень Знаю основные черты сходства и различия концептуальной и языковой картин мира носителей русского и иностранного языка. Умею общаться с носителями изучаемого языка и иноязычной культуры, осознавая при этом различия в использовании средств иностранного языка в зависимости от ситуации общения, репертуара ролей, норм, обычаев англоязычного речевого поведения, культурных традиций в сравнении с родным языком и родной культурой.</p>

Структурные компоненты ПИК специалиста гостиничного сервиса	Показатели умений по уровням
	<p>Послепороговый уровень Знаю основные черты сходства и различия концептуальной и языковой картин мира носителей русского и иностранного языка, в том числе в профессиональной сфере. Умею оперировать фоновыми знаниями своей культуры и культуры инофона, интерпретировать явления иноязычной культуры с позиции ее представителей. Владею стратегиями прагматической адаптации текста.</p>
Профессиональная компетентность	<p>Допороговый уровень Понимаю базовые инструкции, анкеты, формы, простую фактическую информацию, объявления и другую информацию, содержание меню, аннотаций, просто сформулированные мнения общий смысл учебного текста или статьи, читая их в медленном темпе, написать короткую историю или описание. Могу принять участие в беседе на знакомую тему, заполнить анкеты, отвечать на простые фактические вопросы и понимать простые ответы, принимать и передавать простые сообщения, понимаю отчеты или описания продуктов в знакомой сфере, сформулированные простым языком и содержащие предсказуемую информацию, интерпретирую большинство отчетов и инструкций с позиции ее рабочей компетенции при условии, что есть на это достаточно времени.</p> <p>Пороговый уровень Умею уметь употреблять термины в деловом контексте, этикетные речевые формулы в рамках деловых контактов, которые являются неотъемлемой частью профессионального речевого общения. Умею читать, искать и анализировать информацию в контексте профессиональной деятельности. Могу поддерживать беседу на достаточно широкий набор тем профессионального или личного характера, а также новостей в СМИ. Понимаю детальную информацию, например, кулинарные термины в рецепте, меню ресторана или аббревиации в рекламе гостиницы. Могу получать и передавать стандартные рабочие сообщения. Понимаю большую часть корреспонденции, отчеты и фактическую информацию о продукте, с которой сталкивается в ходе работы.</p> <p>Послепороговый уровень Могу обсуждать сложные или деликатные вопросы, не испытывая языковых затруднений. Понимаю юридические и финансовые тонкости и другие технические моменты. Могу писать письма на любые темы, грамотно и разнообразно выражая свои мысли. Понимаю отчеты и статьи в ходе работы, в том числе написанные сложным языком и включающие технические нюансы. Могу вести грамотный протокол встречи или семинара, принимая при этом в нем участие.</p>

Приведенные дескрипторы уточняют содержание профессиональной иноязычной компетентности, а также могут рассматриваться как основа для построения систематической работы по формированию и контролю уровня сформированности данного вида компетентности.

ЛИТЕРАТУРА

- [1] *Алексеева Л.Е.* Принципы интерактивного подхода к обучению профессионально ориентированному английскому языку. — URL: <http://www.phil.pu.ru>. [*Alekseeva L.E. Principy interaktivnogo podxoda k obucheniyu professionalno orientirovannomu anglijskomu yazyku.* — URL: <http://www.phil.pu.ru>]
- [2] *Андрюченко А.С.* Компетентностный подход в системе иноязычной профессионально ориентированной подготовки специалистов технического университета // Практика и перспективы развития партнерства в сфере высшей школы: Материалы 8-го Международного практического семинара. — Донецк, 2006. [*Andrienko A.S. Kompetentnostnyj podxod v sis-*

- teme inoyazychnoj professionalno orientirovannoj podgotovki specialistov texnicheskogo universiteta // *Praktika i perspektivy razvitiya partnerstva v sfere vysshej shkoly: Materialy 8-go Mezhdunarodnogo prakticheskogo seminar.* — Doneck, 2006.]
- [3] *Борозенец Г.К.* Интегративный подход к формированию коммуникативной компетентности студентов неязыковых вузов средствами иностранного языка. — Тольятти: ТГУ, 2005. [*Borozenec G.K.* Integrativnyj podxod k formirovaniyu kommunikativnoj kompetentnosti studentov neyazykovyx vuzov sredstvami inostrannogo yazyka. — Tolyatti: TGU, 2005.]
- [4] *Глотова Ж.В.* Формирование профессиональной иноязычной компетентности у студентов-юристов в процессе обучения: Дисс. ... канд. пед. наук. — Калининград, 2006. [*Glotova Zh.V.* Formirovanie professionalnoj inoyazychnoj kompetentnosti u studentov-yuristov v processe obucheniya: Diss. ... kand. ped. nauk. — Kaliningrad, 2006.]
- [5] *Голикова Л.В.* Формирование профессиональной иноязычной коммуникативной компетентности студентов неязыкового вуза на основе проектной технологии обучения: Автореф. дисс. ... канд. пед. наук. — М.: РГБ, 2005. [*Golikova L.V.* Formirovanie professionalnoj inoyazychnoj kommunikativnoj kompetentnosti studentov neyazykovogo vuza na osnove proektnoj tehnologii obucheniya: Avtoref. diss. ... kand. ped. nauk. — M.: RGB, 2005.]
- [6] *Еремин Ю.В.* Теоретические основы профессионально-коммуникативной подготовки будущего учителя в условиях педагогического университета (предметная область иностранный язык): Автореф. дисс. ... докт. пед. наук. — СПб., 2001. [*Eremin Yu.V.* Teoreticheskie osnovy professionalno-kommunikativnoj podgotovki budushhego uchitelya v usloviyax pedagogicheskogo universiteta (predmetnaya oblast inostrannyj yazyk): Avtoref. diss. ... dokt. ped. nauk. — Sankt-Peterburg, 2001.]
- [7] *Зайцева И.А.* Формирование профессиональной иноязычной коммуникативной компетентности студентов технического вуза // *Наука и культура России: Матер III Межд науч.-практ. конф.* — Самара: СамГАПС, 2006. [*Zajceva I.A.* Formirovanie professionalnoj inoyazychnoj kommunikativnoj kompetentnosti studentov texnicheskogo vuza // *Nauka i kultura Rossii: Mater III Mezhd nauchno-prakgich. konf.* — Samara: SamGAPS, 2006.]
- [8] *Жай М.В.* Способы оценки билингвальной методической компетенции у студентов языковых вузов: Магистратура: Автореф. дисс. ... канд. пед. наук. — М., 2003. [*Jaj M.V.* Sposoby ocenki bilingvalnoj metodicheskoi kompetencii u studentov yazykovyx vuzov: Magistratura: Avtoref. diss. ... kand. ped. nauk. — M., 2003.]
- [9] *Изория Н.М.* Формирование иноязычной компетенции будущих специалистов сферы туризма в вузах культуры и искусств: Автореф. дисс. ... канд. пед. наук. — М., 2008. [*Izoriya N.M.* Formirovanie inoyazychnoj kompetencii budushhix specialistov sfery turizma v vuzax kultury i iskusstv: Avtoref. diss. ... kand. ped. nauk. — M., 2008.]
- [10] *Казакова О.П.* Профессионально-ориентированное обучение иностранным языкам: традиции и векторы развития // *Языковое образование сегодня — векторы развития: Материалы междун. науч.-практ. конф., Екатеринбург, 21—22 июня 2010 г.* — Екатеринбург, 2010. [*Kazakova O.P.* Professionalno-orientirovannoe obuchenie inostrannym yazykam: tradicii i vektory razvitiya // *Yazykovoe obrazovanie segodnya — vektory razvitiya: Materialy mezhdun. nauch.-prakt. konf., Ekaterinburg, 21—22 iyunya 2010 g.* — Ekaterinburg, 2010.]
- [11] *Клименко Е.В.* Формирование иноязычной профессиональной коммуникативной компетентности будущих финансистов: Автореф. дисс. ... канд. пед. наук. — Калуга, 2004. [*Klimenko E.V.* Formirovanie inoyazychnoj professionalnoj kommunikativnoj kompetentnosti budushhix finansistov: Avtoref. diss. ... kand. ped. nauk. — Kaluga, 2004.]
- [12] *Кобелева Е.П.* Формирование профессиональной иноязычной компетенции будущих экономистов транспортной отрасли: Дисс. ... канд. пед. наук. — Барнаул, 2012. [*Kobeleva E.P.* Formirovanie professionalnoj inoyazychnoj kompetencii budushhix ekonomistov transportnoj otrasli: Diss. ... kand. ped. nauk. — Barnaul, 2012.]

- [13] *Кручинина Г.А., Патяева Н.В.* Формирование профессионально-иноязычной компетентности студентов инженерно-строительных специальностей в контекстном обучении. — Нижний Новгород: ННГАСУ, 2008. [*Kruchinina G.A., Patyaeva N.V.* Formirovanie professionalno-inoazychnoj kompetentnosti studentov inzhenerno-stroitelnykh specialnostej v kontekstnom obuchenii. — Nizhnij Novgorod: NNGASU, 2008.]
- [14] *Лактушина Е.А.* Интегрированная профессиональная иноязычная компетентность как цель языкового образования. — URL: <http://www.emissia.org/offline/2012/1818.htm> [*Laktyushina E.A.* Integrirovannaya professionalnaya inoazychnaya kompetentnost kak cel yazykovogo obrazovaniya. — URL: <http://www.emissia.org/offline/2012/1818.htm>]
- [15] *Прудникова Н.Н.* Педагогическая технология формирования иноязычной компетенции студентов неязыковых вузов: Автореф. дисс. ... канд. пед. наук. — Саратов, 2007. [*Prudnikova N.N.* Pedagogicheskaya tehnologiya formirovaniya inoazychnoj kompetencii studentov neyazykovyx vuzov: Avtoref. diss. ... kand. ped. nauk. — Saratov, 2007.]
- [16] *Самойлова Е.С.* Обучение иностранному языку как фактор формирования профессиональной компетентности экономиста: Дисс. ... канд. пед. наук. — Казань, 2004. [*Samojlova E.S.* Obuchenie inostrannomu yazyku kak faktor formirovaniya professionalnoj kompetentnosti ekonomista: Diss. ... kand. ped. nauk. — Kazan, 2004.]
- [17] *Сахарова Н.С.* Развитие иноязычной компетенции студентов университета: Дисс. ... д-ра пед. наук. — Оренбург, 2004. [*Saxarova N.S.* Razvitie inoazychnoj kompetencii studentov universiteta: Diss. ... d-ra ped. nauk. — Orenburg, 2004.]

PROFESSIONAL FOREIGN LANGUAGE COMPETENCE OF SPECIALISTS OF HOTEL SERVICE

O.P. Kazakova, N.A. Rittel

The Chair of Foreign Languages
Ural State Pedagogical University
Kosmonavtov str., 26, Yekaterinburg, Russian 620017

Based on the analysis of literature the authors clarify the definitions of professional foreign language competence for specialists in hotel service. The article presents the structure of the competence and criteria determining the level of its development.

Key words: foreign language preparing of the specialists of hotel service, professional foreign language competence, structure and criteria of determining the level of competence development.