

**Н. А. Риттель**

Екатеринбург

### **ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ МОДЕЛЬ ФОРМИРОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ИНОЯЗЫЧНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА**

**КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:** иноязычная компетентность; сфера гостеприимства; модель формирования иноязычной компетентности; критерии оценки компетенций; технологии обучения.

**АННОТАЦИЯ.** Рассматривается теоретическая модель формирования профессиональной иноязычной компетентности специалистов сферы гостеприимства. Выявляются профессиональные компетенции специалиста сферы гостеприимства, критерии их оценки и технологии их формирования.

**N. A. Rittel**

Ekaterinburg

### **THEORETICAL MODEL OF FORMATION PROFESSIONAL FOREIGN LANGUAGE COMPETENCE OF HOSPITALITY SPECIALISTS**

**KEY WORDS:** foreign language competence; hospitality; model of foreign language competence; foreign language communication; competences; criteria of competency assessment; teaching technologies.

**ABSTRACT.** In the article we consider the theoretical model of professional competence of foreign language specialists in the hospitality. We identify professional competencies of hospitality specialists, the criteria for their evaluation and technology in their formation.

Эффективная работа административного персонала сферы гостеприимства в современных условиях требует профессионального владения иностранным языком. Профессиональная иноязычная компетентность администратора или менеджера гостиницы обеспечивает высокую результативность его труда, является одним из важных условий успешной адаптации и самореализации специалиста в сфере гостеприимства.

Иностранный язык становится универсальным средством профессиональной жизни, поэтому все более актуальной становится проблема развития профессиональных умений посредством иностранного языка в рамках профессионально ориентированного обучения. П. И. Образцов трактует его как «обучение, основанное на учете потребностей студентов в изучении иностранного языка, диктуемого особенностями будущей профессии или специальности» [4. С. 114], предполагающее сочетание овладения профессионально ориентированным иностранным языком с развитием личностных качеств обучающихся, знанием культуры страны изучаемого языка и приобретением специальных навыков, основанных на профессиональных и лингвистических знаниях.

Цель такого обучения — формирование профессионально-иноязычной компетентности, которая, согласно Г. А. Кручининой и Н. В. Патяевой, заключается в «способности и готовности 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» [3. С. 87]. По мнению авторов

дефиниции, данная компетентность включает три компонента: мотивационно-ценностный (интерес к профессионально-иноязычной подготовке и осознание ее значимости для будущей карьеры); когнитивно-деятельностный (объединяющий иноязычную коммуникативную компетенцию в сфере профессиональной деятельности и общие компетенции, представляющие собой профессионально важные качества и умения); эмоционально-волевой (связанный с адекватной самооценкой способностей и выработкой чувства ответственности за успехи в учебной и будущей профессиональной деятельности).

В рамках нашего исследования под профессиональной иноязычной компетентностью мы понимаем способность будущего специалиста к межкультурной коммуникации в поликультурном пространстве в условиях международной мобильности и интеграции.

Для выявления важности и необходимости формирования иноязычной профессиональной компетентности в сфере гостеприимства нами было проведено анкетирование администраторов службы приема и размещения отелей г. Екатеринбурга, целью которого было выявление трудностей в иноязычном общении при выполнении должностных обязанностей, с которыми сталкиваются администраторы службы размещения. Согласно проведенному опросу, к основным трудностям можно отнести следующие: решение проблем, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технических мероприятий (60%); разрешение конфликтов, возникающих при обслуживании гостей (55%); информирование о бизнес-услугах отеля и их бронирование (50%); расчет с клиентом и решение спор-

ных ситуаций (40%) и другие.

Результаты исследования показывают недостаточный уровень сформированности профессиональной иноязычной компетентности выпускников специализированных вузов, причиной которой является, на наш взгляд, отсутствие целостной системы профессионально направленного обучения иностранным языкам будущих специалистов сферы гостеприимства. По словам О. П. Казаковой, «методика профессионально ориентированного обучения иностранному языку предполагает разработку теоретической модели для каждой специальности, которая раскрывает цель, научные подходы, принципы, содержание, формы и методы обучения, а также предполагаемый результат такого обучения, должен быть выражен определенными компетенциями» [2. С. 137].

Модель формирования профессиональной иноязычной компетентности специалистов сферы туризма и гостеприимства долж-

на строиться на том, что в ситуациях иноязычного общения профессиональная деятельность не является исключительно речевой и требует привязки не только к предметной и информационной среде производства, но и к ее технологии [1. С.165]. Кроме того, как отмечает И. И. Халеева, «любая лингводидактическая модель не может быть функционально эффективной, если при ее обосновании не будет найдено корректных выходов за пределы статичного образа языка как системы» [5. С.78].

На основании вышесказанного мы разработали теоретическую модель формирования профессиональной иноязычной компетентности специалистов сферы гостеприимства, которая включает в себя: цель, научные подходы, принципы, содержание, критерии, уровни, технологии формирования иноязычной и общей профессиональной компетентностей, условия, обеспечивающие эффективную реализацию модели и результат (см. рис.).

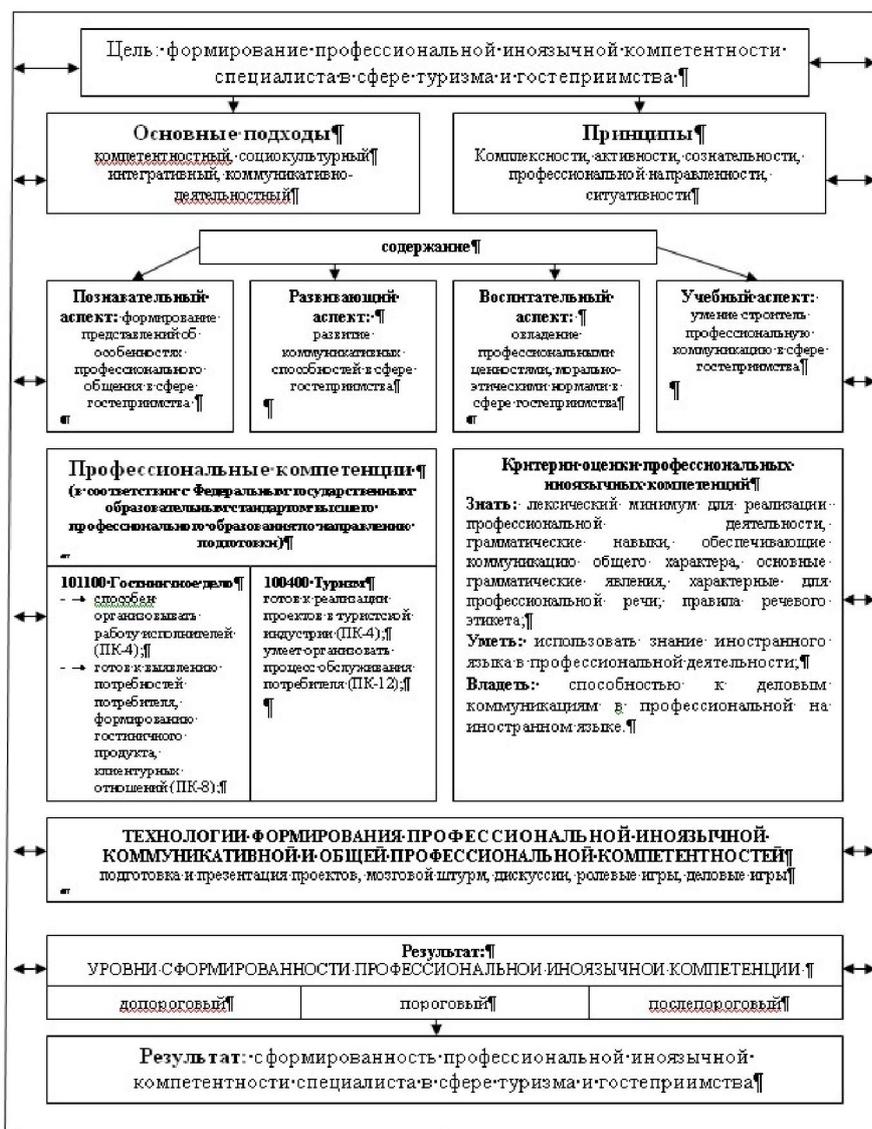


Рис. Модель формирования профессиональной иноязычной компетентности специалиста в сфере туризма и гостеприимства  
В качестве предметной основы формирования профессиональной компетентности

специалиста, включающей иноязычную компоненту, рассматривается включение учебной деятельности студента по иностранному языку в аналог его будущей производственной деятельности посредством моделирования в учебных ситуациях иноязычного общения технологических процессов его труда.

Наша модель ориентирована на формирование ряда профессиональных компетенций в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 100400 «Туризм» и 101100 «Гостиничное дело».

Для данных компетенций определяются критерии оценки уровня их сформированности, которые включают знания, умения и навыки по специальным дисциплинам, владение способами решения профессионально направленных задач, владение системой ценностей специалиста, владение творческими профессиональными способностями, необходимый уровень мотивации для выполнения профессионально значимых задач в профессиональной сфере, развитие необходимых личностных и профессионально значимых качеств. Данная модель предполагает применение современных технологий обучения: подготовку и презентацию профессиональных учебных проектов, мозговой штурм, дискуссии, ролевые игры, и т. д. Уровни сформированности профессиональной иноязычной компетенции обозначаются в соответствии с европейской шкалой само-

оценки уровня владения коммуникативными умениями уровень A1 приравнен к уровню breakthrough, A2 — waystage («допороговому уровню»); B1 — Threshold («пороговому уровню»); B2 — vantage («послепороговому уровню»).

Отличие данной модели от существующих моделей формирования профессиональной иноязычной компетентности в том, что она сочетает традиционные подходы и принципы с современными технологиями формирования профессиональной иноязычной коммуникативной и общей профессиональной компетентностей, которые реализуются на основе профессиональных компетенций специальностей «101100 Гостиничное дело» и «100400 Туризм» в соответствии с Федеральными государственными образовательными стандартами высшего профессионального образования по направлению подготовки.

Итак, комплексность разработанной теоретической модели формирования профессиональной иноязычной компетентности заключается в ее направленности на развитие различных умений, необходимых будущему специалисту (лингвистических умений иноязычного общения, прагматических, социокультурных, стратегических, дискурсивных, творческих, профессиональных, организационных и управленческих умений) в сфере туризма и гостеприимства и позволяет сформировать профессиональную иноязычную компетентность современного специалиста.

#### Л И Т Е Р А Т У Р А

1. АНДРЕЕВА Г. М. Социальная психология. М. : МГУ, 1988.
2. КАЗАКОВА О. П. Профессионально ориентированное обучение иностранным языкам // Известия Южного федерального ун-та. Педагогические науки. 2011. №6.
3. КРУЧИНИНА Г. А., ПАТЯЕВА Н. В. Формирование профессионально-иноязычной компетентности студентов инженерно-строительных специальностей в контекстном обучении : моногр. Н. Новгород : НГАСУ, 2008.
4. ОБРАЗЦОВ П. И., ИВАНОВА О. Ю. Профессионально-ориентированное обучение иностранному языку на неязыковых факультетах вузов. Орел : ОГУ, 2005.
5. ХАЛЕЕВА И. И. Интеркультура — третье измерение межкультурного взаимодействия? М. : МГЛУ, 1999.

Статью рекомендует д-р пед. наук, проф. Н. Н. Сергеева