**НАЗАРЕНКО Елена Борисовна**

# КОМПЕТЕНТНОСТНО-ДИДАКТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА ОБУЧЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ СЕРВИС-ОБЩЕНИЮ

**(краткосрочное обучение, сфера туристского бизнеса)**

Специальность: 13.00.02 – теория и методика обучения и воспитания (русский язык как иностранный, уровень профессионального образования)

ДИССЕРТАЦИЯ

на соискание учёной степени

кандидата педагогических наук

Москва

2011

# Актуальность исследования

определяется:

- высокой степенью востребованности в современном мире специалистов сферы международного туризма;
- расхождением между социальным заказом общества – компетентностным подходом – и методически слабой подготовленностью кафедр РКИ к его реализации;
- логикой развития современного образования, потребовавшего от методики РКИ системного подхода к осмыслению целей, содержания и методов обучения русскому языку специалистов туристского бизнеса в условиях интенсивных курсов;
- отсутствием лингводидактической базы обучения профессиональному сервис-общению в сфере международного туризма;
- недостаточной изученностью вопросов формирования профессионально-коммуникативной компетентности иностранных стажёров – специалистов туристской сферы;
- потребностью повышения уровня языковых, речевых, коммуникативных умений иностранных стажёров с целью деятельностной реализации основных профессиональных компетенций, определённых для специалистов туристской сферы.

- **Объект исследования** – процесс обучения профессиональному сервис-общению иностранных стажёров – специалистов туристской сферы с позиций компетентностного подхода.

- **Предмет исследования** – компетентностно-дидактическая система обучения профессиональному сервис-общению иностранных стажёров – специалистов сферы международного туризма.

**Цель исследования** – теоретически разработать, экспериментально обосновать и внедрить компетентностно-дидактическую систему обучения иностранных стажёров сервис-общению в процессе формирования профессионально-коммуникативной компетентности специалистов сферы международного туризма.

**Гипотеза исследования** : обучение профессиональному сервис-общению иностранных стажёров – специалистов сферы международного туризма на основе компетентностного подхода будет намного эффективнее, если:

- будет разработана концепция и создан курс, базирующийся на компетентностном подходе к интенсивно-коммуникативному обучению иностранных стажёров сервис-общению;
- будет определён перечень компетенций, необходимых иностранным стажёрам для эффективного осуществления профессионального сервис-общения;
- в процессе обучения иностранных стажёров будут сочетаться интенсивные и коммуникативные методы обучения профессионально-речевому общению в сфере международного туризма;
- в качестве доминантных единиц обучения профессиональному сервис-общению иностранных стажёров – специалистов туристской сферы будут использоваться профессионально-ориентированные учебно-речевые ситуации, а в качестве вспомогательных единиц обучения – учебные тексты страноведческого характера.

# Положения, выносимые на защиту

- Внедрение компетентностного подхода в учебный процесс является одним из способов привести в соответствие профессиональное образование и потребности рынка труда и позволяет по-новому смоделировать процесс овладения сервис-общением.
- Обучение стажёров – специалистов туристской сферы выступает как специально поставленная педагогическая задача, отражающая социальный заказ, - обеспечить развитие личности, открытой к сотрудничеству, способной к субъект-субъектному взаимодействию, мотивированной на сервис-общение.

- Развитие и совершенствование профессионально-коммуникативной компетентности иностранных стажёров – специалистов сферы международного туризма реализовано с помощью лингводидактической системы обучения, коммуникативной по целям, деятельностной по способам учебных действий, отражающей специфику интенсивного обучения в условиях краткосрочных курсов, которая способствует созданию качественно новой образовательной методики.
- Для решения методической задачи формирования профессионально-коммуникативной компетентности потребовалась специальная методика развития компонентов профессиональной деятельности специалистов туристской сферы, включающей специальные сферы; подсферы; темы; ситуации, включающие функциональное место общения и социальные роли участников; коммуникативные задачи; жанры, стратегии и тактики профессионального общения.

- Развитию профессионально-коммуникативной компетентности иностранных стажёров – специалистов туристской сферы способствуют специально отобранные профессионально-ориентированные учебно-речевые ситуации и учебные тексты страноведческого содержания, соответствующие стандартам и требованиям обучения иностранных специалистов и реализующие задачу обновления и модернизации современного профессионального образования.
- Результативность учебного процесса на основе научно разработанной и экспериментально проверенной компетентностно-дидактической системы обучения иностранных стажёров – специалистов туристской сферы профессиональному сервис-общению в процессе развития и совершенствования профессионально-коммуникативной компетентности повышается за счёт создания следующих условий: использования специфики языкового окружения; учёта языковых и возрастных особенностей учащихся, их речевых и языковых способностей; учёта самореализации личности стажёра; связи учебной и профессиональной деятельности; ориентации на развитие языковой личности учащегося как субъекта учебно-профессиональной деятельности; развития творческой самостоятельности стажёра.
- Формирование профессионально-коммуникативной компетентности стажёров имеет особую профессиональную значимость, поскольку речь специалиста сферы туристского бизнеса выступает не только как цель обучения, но и как основное средство организации и управления профессионально-коммуникативной деятельностью учащихся.

# Наиболее существенные результаты исследования, полученные лично соискателем, и их научная новизна

- 1. Научно обоснована компетентностно-дидактическая система обучения профессиональному сервис-общению (цели, задачи, содержание, средства, условия), построенная на основе диагностики потребностей и мотивов учащихся, реализованная посредством специально спроектированной технологии формирования профессионально-коммуникативной компетентности специалистов туристской сферы.
- 2. Дидактически выстроена система принципов эффективного формирования компетентного специалиста в сфере туризма: принцип активной коммуникативности; принцип устной основы обучения; принцип функциональности и ситуативности в отборе материала и организации обучения; принцип индивидуализации обучения; принцип зрительно-слухового синтеза; принцип взаимосвязанного овладения языком и культурой страны изучаемого языка; принцип культурно-языкового уважения; принцип использования внутренней мотивации, связанной с решением профессионально значимых задач.
- 3. Впервые сформулировано и содержательно представлено ключевое понятие исследования «профессионально-коммуникативная компетентность специалиста сферы международного туризма», под которой понимается способность осуществлять общение в профессионально значимых ситуациях, правильно используя систему языковых и речевых норм и выбирая коммуникативное поведение, адекватное аутентичной ситуации общения.

- 4. В ходе анализа педагогической теории и практики обучения иностранных стажёров на краткосрочных курсах русского языка определены и изучены дидактические возможности интенсивного лингвопрофессионального обучения специалистов сферы туристского бизнеса, связанные с управлением содержательной стороной обучения и учебной деятельностью с учетом социокультурных, личностно-деятельностных особенностей учащихся.
- 5. Определены критерии, показатели и уровни результативности формирования профессионально-коммуникативной компетентности стажёров – специалистов туристской сферы:

– владение языковыми профессиональными знаниями: грамматическими структурами, лексическими единицами профессиональной направленности;

– готовность к речевому профессиональному взаимодействию (владение всеми видами речевой деятельности на основе профессионально-ориентированной лексики; умение реализовывать свои потребности в иноязычном профессиональном общении с помощью различных языковых средств);

– готовность к креативной профессиональной деятельности (мотивационная, познавательная и творческая активность учащихся).

- 6. Эмпирически обоснована авторская система упражнений, профессионально-ориентированных учебно-речевых ситуаций, текстов, направленных на овладение профессиональным сервис-общением в сфере туристского бизнеса, которая предусматривает групповое и индивидуальное обучение, контроль и самоконтроль, обеспечивает творческое развитие и формирование профессионально-коммуникативной компетентности специалистов туристской сферы средствами русского языка и культуры.

# Характеристики профессионального сервис-общения

| | |
|---|---|
| Мотив | • желание и необходимость вступить в профессиональное, эмоциональное, личностное речевое взаимодействие с потребителем туристских услуг. |
| Цель | • речевое взаимодействие. |
| Структура | • тема; жанр; стиль высказывания;<br>• адресат;<br>• адресант;<br>• условия общения (место и время);<br>• цель коммуникации. |
| Средства | • вербальные: продуктивные и рецептивные виды деятельности;<br>• невербальные: паралингвистические, экстралингвистические, кинесические, проксемические. |
| Способы | • перцептивный;<br>• интерактивный;<br>• профессионально-ориентированная учебно-речевая ситуация; |
| Единицы | • информационный текст страноведческого содержания. |
| Продукт | • интерпретация информации. |
| Результат | • достижение взаимопонимания и эффективного профессионально-речевого взаимодействия. |

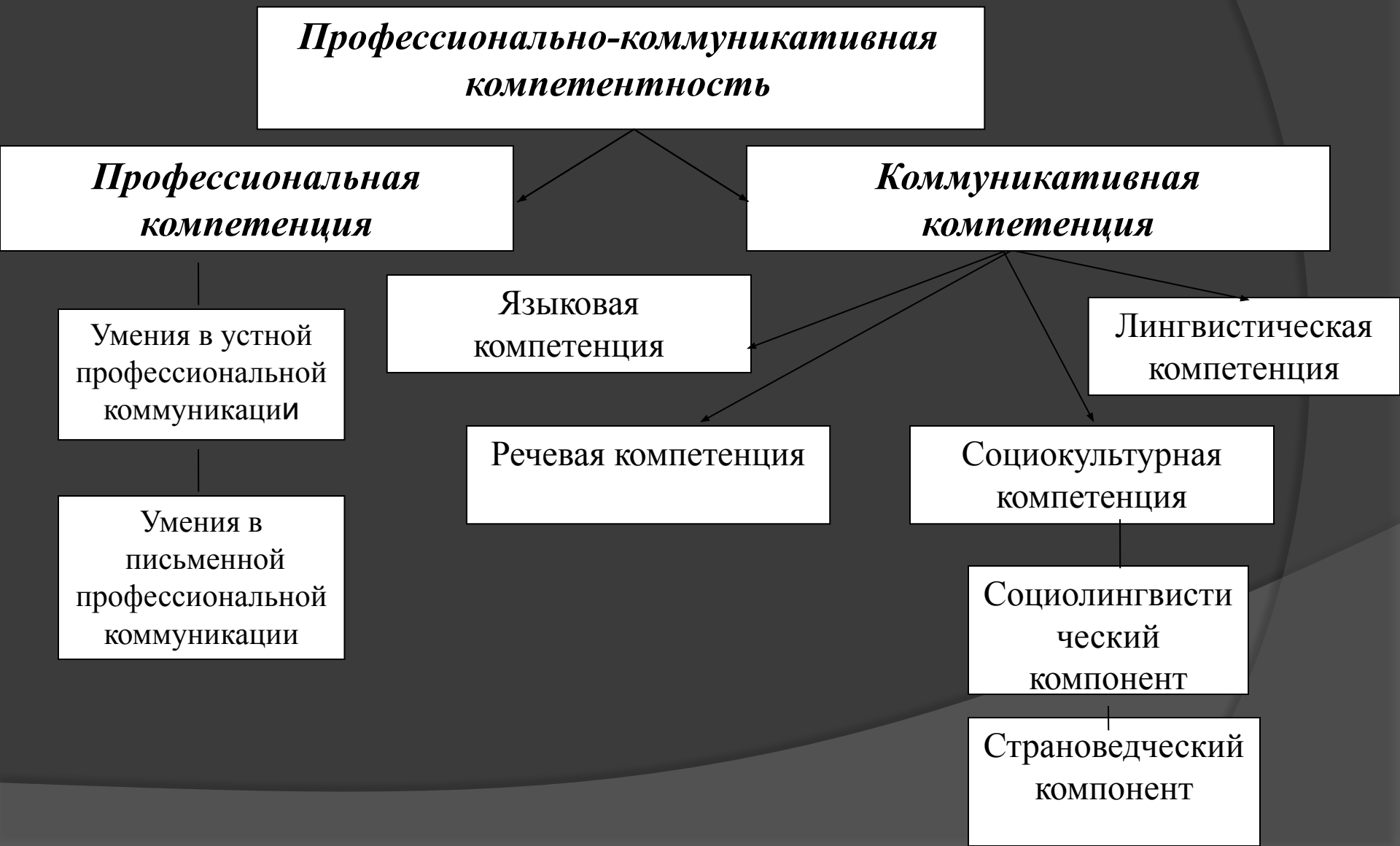
# Основные подсферы профессиональной сферы общения специалистов туристского бизнеса

- ***Профессиональная сфера общения***
  - *Подсфера социализации*
  - *Подсфера встреч*
  - *Подсфера презентаций*
  - *Подсфера телефонных разговоров*
  - *Подсфера переговоров*

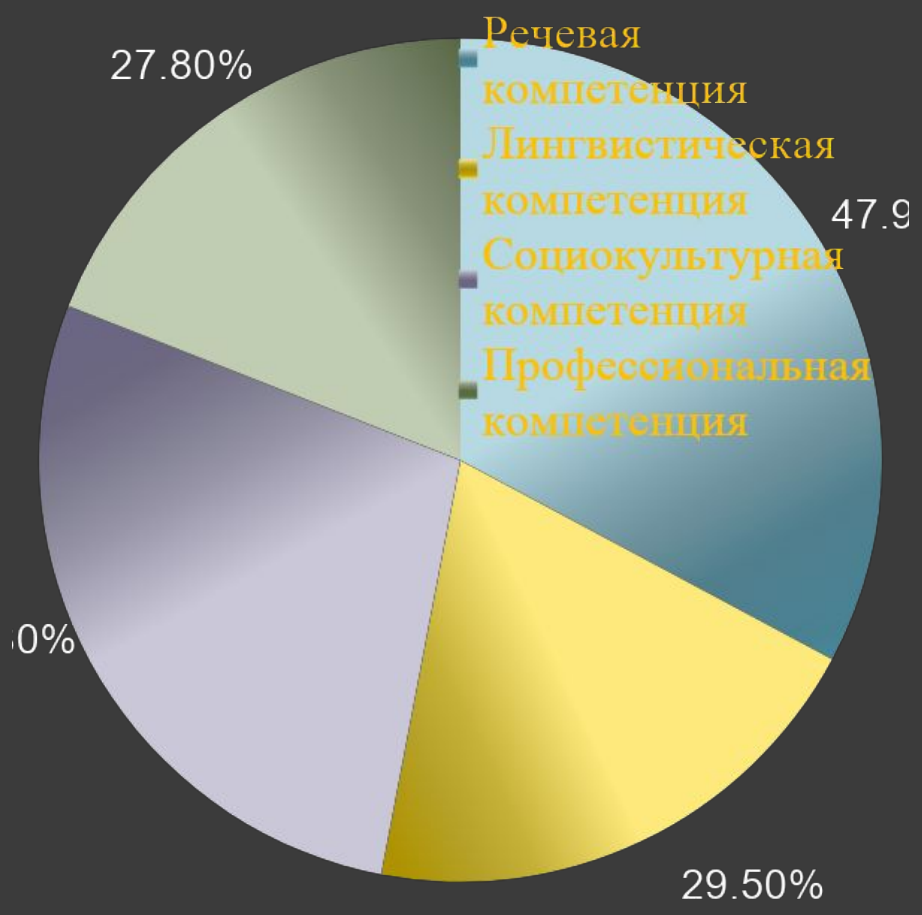
# Структура коммуникативной компетенции иностранного стажёра – специалиста сферы международного туризма

- *Коммуникативная компетенция*
  - *Языковая компетенция* - знание системы языка, грамматических правил её использования
  - *Речевая компетенция* - способность практически использовать знания о языке
  - *Лингвистическая компетенция* - умение соотносить речевые средства с условиями общения
  - *Социокультурная компетенция* - знание национально-культурных особенностей социального и речевого поведения носителя языка

# Структура профессионально-коммуникативной компетентности иностранного стажёра – специалиста сферы международного туризма



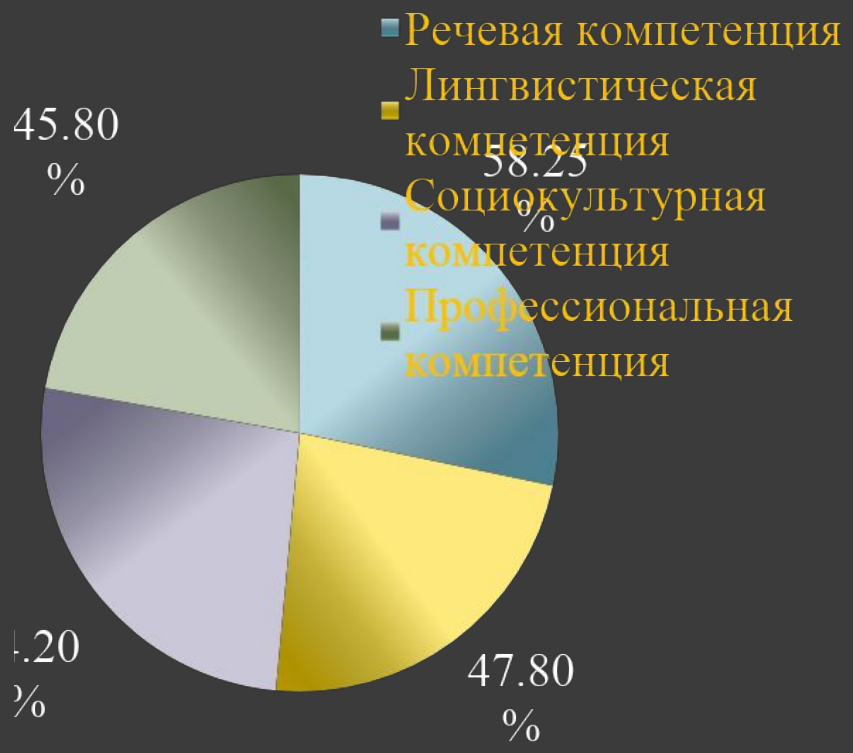
# Уровень сформированности компетенций иностранных стажёров – специалистов туристской сферы на этапе предэкспериментального среза




Контрольные группы

Экспериментальные группы

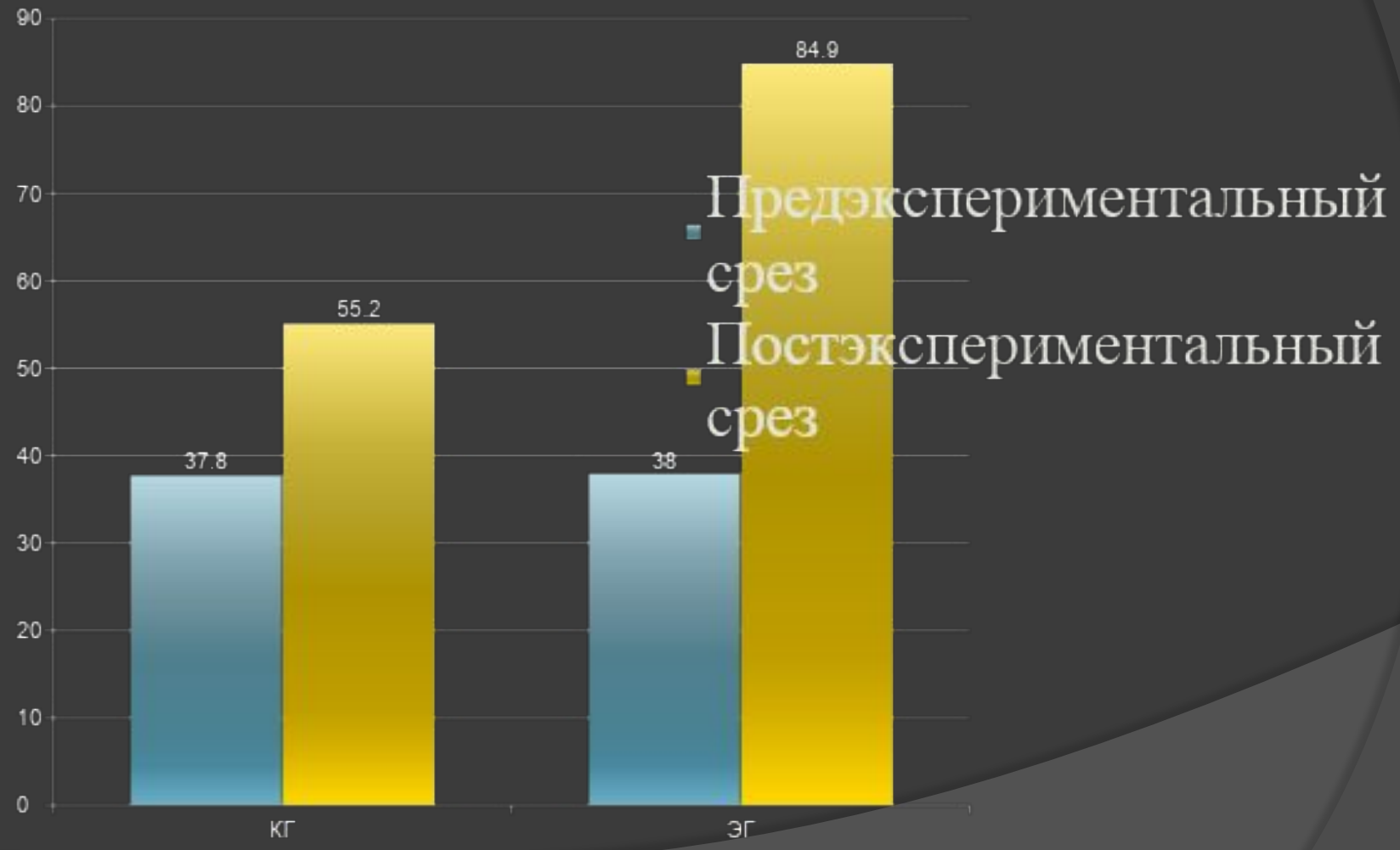
# Уровень сформированности компетенций иностранных стажёров – специалистов туристской сферы на этапе постэкспериментального среза




Контрольные группы

Экспериментальные группы

## *Динамика развития профессионально-коммуникативной компетентности иностранных стажёров – специалистов сферы международного туризма*



# В ходе исследования решены лингводидактические задачи

- охарактеризованы место и роль сервис-общения в динамике образовательных целей стажировки иностранных специалистов в сфере туризма;
- обоснована компетентностно-дидактическая система обучения стажёров – специалистов туристской сферы;
- определён объём и содержание понятия профессионально-коммуникативная компетентность иностранного стажёра – специалиста туристской сферы;
- раскрыта сущность языковой, речевой, лингвистической, социокультурной и профессиональной компетенций, входящих в состав профессионально-коммуникативной компетентности;
- определены показатели сформированности профессионально-коммуникативной компетентности специалиста туристской сферы;
- разработана и экспериментально обоснована компетентностно-дидактическая система интенсивно-коммуникативного обучения (принципы, методы, приёмы, средства обучения, система упражнений и т.д.) профессиональному сервис-общению;
- проверена экспериментальным путём эффективность предлагаемой компетентностно-дидактической системы обучения профессиональному сервис-общению;
- внедрены в учебный процесс программно-методические материалы, способствующие формированию и развитию навыков и умений эффективного речевого поведения в области профессионального сервис-общения.

***Спасибо за внимание***