

УДК 378.14

Формирование коммуникативной компетенции у студентов направления подготовки «Туризм» и «Гостиничное дело» при изучении дисциплин речеведческого цикла

Гончарова Любовь Марковна^{1(*)}

lmg2015@yandex.ru

Чудовская Наталья Викторовна²

chudonv@gmail.com

¹ Государственный институт русского языка им. А.С. Пушкина, Москва, Россия² Российский государственный университет туризма и сервиса, Черкизово, Россия

Аннотация. Обсуждаются принципы лингвокоммуникативной подготовки будущих специалистов сферы туризма средствами дисциплин речеведческого цикла. Описаны составляющие коммуникативной компетенции, которые должны быть сформированы у студентов направлений подготовки «Туризм» и «Гостиничное дело» в соответствии с профессиональными задачами и требованиями работодателей, приведен комплекс необходимых знаний, важных для работы в сфере туризма. Назван перечень речеведческих дисциплин, рекомендованных для обязательного включения в учебные планы по данным направлениям подготовки.

Ключевые слова: коммуникативная компетенция, речеведческие дисциплины, направления подготовки «Туризм» и «Гостиничное дело», речевая коммуникация, работа в контактной зоне

Formation of communicative competence in students of 'Tourism' and 'Hospitality' in the study of disciplines of speech science cycle

Goncharova Liubov Markovna^{1(*)}

lmg2015@yandex.ru

Chudovskaya Natalia Viktorovna²

chudonv@gmail.com

¹ Pushkin State Institute of Russian Language, Moscow, Russia² Russian State University of Tourism and Service, Cherkizovo, Russia

Abstract. The article discusses the principles of linguistic and communicative training of future tourism specialists by means of disciplines of the speech science cycle. The article describes the components of communicative competence, which should be formed in students of the directions of training 'Tourism' and 'Hospitality' in accordance with the professional tasks and requirements of employers, provides a set of necessary knowledge, important for work in the field of tourism. The list of speech disciplines recommended for mandatory inclusion in the curricula of these areas of training is given.

Keywords: communicative competence, speech disciplines, 'Tourism' and 'Hospitality', speech communication, work in the contact zone

Введение. Учитывая активное развитие российского внутреннего туризма, расширение отельной базы, а также растущие потребности туристов в комфорте и обслуживании, следует усилить внимание к качеству услуг туристической отрасли, что неизбежно связано с профессиональным образованием в данной сфере.

Для сотрудника турбизнеса принципиально важными являются навыки устного и письменного общения. Этот опыт должен быть приобретен в процессе обучения в вузе, во время прохождения практик, а также в ходе изучения речеведческих дисциплин.

Методы и материалы. Материалом для анализа послужили учебные планы вузов, осуществляющих подготовку по направлениям «Туризм», «Гостиничное дело» (РГУТиС, РосНОУ), результаты интервью с сотрудниками турагентств, а также материалы официального сайта вакансий hh.ru. Методами исследования, использованными в процессе исследования, были наблюдение, анализ, сопоставление, формальное интервью.

Результаты. Основываясь на опыте работы со студентами, обучающимися по направлениям подготовки «Туризм» и «Гостиничное дело», общении со специалистами туротрасли и анализе сайтов вакансий, можно определить комплекс знаний, обеспечивающих коммуникативную компетенцию, формируемую у студентов в процессе изучения речеведческих дисциплин. Это знания:

- о системе языковых норм и правил;
- культуре речевого поведения, речевом этикете в устной и письменной формах коммуникации;
- функциональных стилях речи, жанрах устной и письменной коммуникации, используемых в туристической отрасли;
- видах речевой деятельности и особенностях их использования в практике устного и письменного общения;
- способах преодоления социальных, культурных и речевых барьеров в речевой коммуникации;
- способах и приемах эффективного профессионального взаимодействия с клиентами и коллегами;
- принципах порождения, продуцирования и восприятия связных монологических текстов.

Данный комплекс знаний должен обеспечивать выполнение обязанностей, указанных практически в каждом из объявлений работодателей:

- консультирование клиентов по туристическим продуктам;
- подготовка и оформление документов;
- коммуникация с клиентами и коллегами, умение находить общий язык с разными людьми;
- организация выставок, презентаций и прочих мероприятий.

Обсуждение полученных результатов. Различные аспекты формирования коммуникативной компетенции у студентов направлений «Туризм», «Гостиничное дело» изучались в работах О.Я. Гойхмана, Т.М. Надеиной и др.

[1–3]. Сегодня эти вопросы также не остаются без внимания. В статье Е.С. Милинчук называются четыре компонента коммуникативной компетенции: устно-речевая компетенция, письменная компетенция, аудитивная компетенция, компетенция в чтении [4].

К сожалению, учебные планы по направлениям подготовки «Туризм» и «Гостиничное дело» нередко формируются в ущерб русскоязычных речеведческих дисциплин. При этом вынуждены констатировать у современных студентов невладение навыками устной публичной речи, неумение составить связный и логичный письменный текст, неспособность к анализу устной и письменной речи, отсутствие навыков ведения аргументированного диалога. Эти навыки формируются в процессе изучения дисциплин речеведческого цикла: «Русский язык и культура речи», «Речевая коммуникация», «Деловое общение», «Языковые способы взаимодействия с клиентами».

Е.В. Быстрицкая и др. говорят также о трех ключевых компетенциях специалистов отраслей туризма и гостеприимства: 1) прогностическая компетенция, которая позволяет специалисту осуществлять социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации; 2) проективная компетенция, которая позволяет применять данные, полученные на перцептивном этапе общения; 3) организационно-управленческая компетенция, направленная на гибкое реагирование на изменение ситуации общения [5].

Заключение. Таким образом, коммуникативная компетенция студентов, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм» и «Гостиничное дело» должна обеспечиваться комплексом знаний, умений и навыков, способствующих решению профессиональных задач.

Список источников

- [1] Гойхман О.Я., Надеина Т.М. *Речевая коммуникация*. Москва, ИНФРА-М, 2018.
- [2] Гойхман О.Я., Гончарова Л.М. Коммуникативные дисциплины в структуре подготовки гуманитариев-нефилологов. *Человек в информационном пространстве. XVI Всерос. с междунар. уч. междисциплинар. науч.-практ. конф.: сб. ст.* Ярославль, Ярославский государственный педагогический университет им. К.Д. Ушинского, 2019, с. 301–305.
- [3] Карасев И.Е., Мельникова Е.В. Формирование коммуникативной культуры студентов направлений «Туризм» и «Гостиничное дело» посредством учебной дисциплины «Русский язык и культура речи». *Интеграция туризма в экономическую систему региона. Перспективы и барьеры. I Междунар. науч.-практ. конф.: матер.* Орел, Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева, 2019, с. 54–57.
- [4] Милинчук Е.С. Формирование коммуникативной компетентности у бакалавров туризма. *Философия образования в отечественной культурно-исторической традиции: история и современность. IV Всерос. науч.-практ. конф.: сб. тр.* Пенза, Пензенский государственный аграрный университет, 2018, с. 70–75.
- [5] Быстрицкая Е.В. Формирование коммуникативных компетенций у будущих специалистов отрасли туризма и гостеприимства. *Научный поиск: личность, образование, культура*, 2023, № 4 (50), с. 26–33.