

УДК 1751

**ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ  
КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ У СЛУЖАЩИХ В СФЕРЕ  
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

**Владимирова К.О.**

*студент*

*ФГБОУ ВПО «Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарева»  
Саранск, Россия*

**Аннотация.** В данной статье подробно рассматривается понятие коммуникативной компетенции и модель её формирования. На сегодняшний день одной из динамично развивающихся является сфера сервиса, в частности, сфера ресторанного сервиса, предприятия которой испытывают острый дефицит профессионально подготовленных кадров. Всем работникам необходимо обладать высоким уровнем сформированности коммуникативной компетенции. В статье описываются формы, методы и средства её формирования. В результате анализа и исследования литературы по данной теме, в конце представляется модель иноязычной коммуникативной компетенции. Критерии помогают выделить три уровня сформированности коммуникативной компетенции: высокий, средний и низкий. Применение критериев, показателей и уровней сформированности помогут оценить результативность процесса формирования иноязычной коммуникативной компетенции у менеджеров в сфере сервиса.

**Ключевые слова:** коммуникативная компетенция, модель формирования, сфера сервиса, методы, формы, средства.

**THEORETICAL FOUNDATIONS OF THE FORMATION OF  
COMMUNICATIVE COMPETENCE AMONG EMPLOYEES IN THE FIELD  
OF PUBLIC CATERING**

**Vladimirova K.O.**

*student*

*Mordovian state university named after N.P. Ogarev  
Saransk, Mordovia*

**Annotation.** This article discusses the concept of communicative competence and the model of its formation. Today the sphere of service is one of dynamically developing, in particular, the sphere of restaurant service which enterprises have an acute shortage of professionally trained personnel. All employees must have a high level of formed communicative competence. The article describes the forms, methods and means of its formation. As a result of the analysis and research of literature on this topic, in the end, a model of foreign language communicative competence is presented. The criteria help to identify three levels of communicative competence formation: high, medium and low. The use of criteria, indicators and levels of formation will help to assess the effectiveness of the process of formation of foreign language communicative competence of managers in the service sector.

**Key words:** communicative competence, model of formation, sphere of service, methods, forms, resources.

Стремительные изменения социально-экономических и политических условий в России вызвали появление новых концепций, которые раскрывают радикальный характер происходящих перемен. На сегодняшний день формирование экономики зависит от высококвалифицированных кадров, которые смогут приспособиться к любым условиям труда. Как известно, на сегодняшний день российская экономика склонна к глобализации, которая объединяет мир в единую систему. Сюда же стоит отнести вхождение России в Болонский процесс. Эти тенденции требуют решения проблемы профессиональной подготовки выпускников, их готовности к продуктивной работе в социально-экономических условиях и уверенному поведению на рынке труда.

При подготовке специалиста для работы в сфере сервиса необходимо обратить внимание на развитие его личности и профессиональной культуры, в том числе и языковой. Развитие языковой культуры поможет облегчить процесс привыкания к профессиональной среде. Для того, чтобы общение было успешно реализовано, говорящему необходимо обладать не только желанием говорить, но и умением применять языковые единицы и употреблять их

в конкретных ситуациях. Данные условия владения языком и включают в себя сущность коммуникативной компетенции. [ 1 ]

Понятие языковой компетенции не является новым для филологии. На протяжении многих лет лингвисты разграничивали два понятия: знание (компетенцию) и его реализацию (деятельность). Под компетенцией понимается сознательное знание системы языка и составление грамматически верных предложений, а под деятельностью – умение применить языковую систему. Так, Ф. де Соссюр писал, что система языка или система образов закладывается в уме каждого индивида по-разному и воспроизводится в зависимости от речевой ситуации, а не от суммы образов. Язык реализуется посредством речи, обеспечивая речевую деятельность, которая получила название «langage». Через пятьдесят лет американский лингвист Н. Хомский повторил слова Ф. де Соссюра, описав всю сущность компетенции в своих трудах. Он вернул в активный научный обиход понятие «языковой компетенции» и дал четкое определение. Под языковой компетенцией он понимал: « систему умственных способностей, которые зарождаются в человеке с детства и, взаимодействуя с другими понятиями, определяет виды поведения человека в определенных ситуациях общения». [4]

Не смотря на большой интерес к понятию «языковой компетенции», лингвисты и ученые до сих пор не могут прийти к единой точке зрения и выяснить природу её происхождения. Это происходит в связи с тем, что понятие «компетенции» очень сложное и охватывает другие структурные компоненты, которые закладываются в личность на протяжении разных этапов жизни. Поэтому лингвисты изучают природу компетенции, используя такие понятия как «знания», «умение», «характер личности», «поведение личности». [ 5 ]

В отечественную лингводидактику термин «коммуникативной компетенции» был введен лингвистом М. Ю. Вятютневым. Он обозначил данный термин как выбор программ коммуникативного общения, который появляется в зависимости от ситуации общения.[ 6 ]

На сегодняшний день проблема формирования иноязычной коммуникативной компетенции у специалистов любого направления характеризуется многоаспектностью. По словам П. И. Образцова, модель формирования иноязычной коммуникативной компетенции представляет собой систему, направленную на формирование механизма языковой профессиональной подготовки. Многие известные лингвисты и языковеды, такие как Л. Е. Алексеева, О. Н. Хаустов, Л. Л. Хохленкова предлагали свои варианты модели, однако мнения в этом вопросе разошлись. Их анализ показал, что они не обладают универсальностью и с их помощью нельзя подготовить менеджера в сфере сервиса.

В условиях развивающейся экономики не стоит забывать об общекультурной компетенции, в которой коммуникативная компетенция выступает в качестве основной части. Она повышает уровень общих культурных знаний личности, формирует различные поведенческие и творческие качества личности. Главным структурным компонентом общекультурной компетенции является когнитивный, который предоставляет знания о мире и развивает культурно-нравственные ценности человека. Е.И. Пассов выделил следующие принципы коммуникативного обучения: индивидуализацию обучения, функциональность, ситуативность и новизну. В нашем исследовании коммуникативная компетенция является основным фактором в подготовке менеджера сферы сервиса. Это и стало основой в формировании модели иноязычной компетенции для менеджеров в сфере сервиса. Проведя анализ существующих моделей мы пришли к

выводу, что не одна из них не подходит для формирования иноязычной компетенции. Во - первых, в данных моделях отсутствует универсальность, а во - вторых, они не успешны и не помогут полностью решить проблему в условиях современной, развивающейся экономики. [ 2]

Создание модели подразумевает наличие научного обоснования организационных подходов к определению целей обучения. В процессе разработки модели формирования коммуникативной компетенции менеджеров сферы сервиса, мы использовали различные теоретические подходы: контекстный, деятельностный, личностно - ориентированный, коммуникативный. Наиболее значимым считается контекстный подход. Он был разработан в педагогической школе А. А. Вербицкого. Положительная сторона данного подхода заключается в том, что он моделирует предметную деятельность, создавая проблемную ситуацию, которая может возникать в реальных условиях. Однако мы считаем, что основу модели составляет системный подход, так как он объединяет все компоненты модели и обеспечивает их взаимодействие. Проанализировав научную литературу, мы пришли к выводу, что в основу модели необходимо вложить следующие компоненты: мотивационно - целевой, аксиологический, содержательный, технологический и результативно-оценочный. Мотивационный компонент является ведущим, так мотивация напрямую связана с целью. Затем располагается аксиологический компонент, который содержит систему ценностей, применимую к использованию иностранного языка. Содержательный компонент раскрывает коммуникативные умения и навыки, а также языковой материал: фонетический, грамматический, орфографический, лексический. Технологический компонент наиболее полно поясняет

суть модели и включает в себя методы, формы и средства обучения, которые характеризуются следующими чертами:

- цели направлены на развитие коммуникации, а не на использование грамматических или лексических средств;
- организация материала направлена на функцию, а не на форму;
- главным критерием успешности считается передача сообщения. [ 9]

Реализация модели происходит с помощью различных средств обучения, которые используются для ускорения процесса обучения. К ним можно отнести учебные пособия, таблицы, макеты, технические средства, а также устная и письменная речь и формы организации учебной деятельности.

Методы, формы и средства обучения напрямую связаны с результативно - оценочным компонентом, который включает показатели и уровень сформированности иноязычной компетенции. Для того, чтобы его оценить необходимо предоставить критерии. С учетом рассмотренных подходов, нами были выделены следующие критерии оценки: мотивационный, когнитивный и деятельностный. Мотивационный критерий основан на положительном отношении к изучению иностранного языка. Когнитивный представляет уровень освоения иностранного языка. Деятельностный включает в себя быстрое принятие решений во время общения с иноязычным клиентом и адекватную оценку собственной деятельности. Исходя из данных критериев, мы выделили три уровня обученности языковой компетенции:

- 1) Высокий уровень характеризуется повышенным интересом к изучению иностранного языка, владением большого количества лексических единиц, а также умением применять навыки письма и говорения в устной и письменной речи.

- 2) Средний уровень характеризуется положительным отношением к иностранному языку, умением распознать слова в устной и письменной речи, адекватно реагировать на высказывания собеседника, а также понимать прослушанный текст.
- 3) Низкий уровень характеризуется слабым интересом к изучению иностранного языка, отсутствием понимания простых текстов на английском языке и частичным пониманием отдельных фраз и предложений. [ 7 ]

Таким образом, модель формирования коммуникативной компетенции выглядит так:

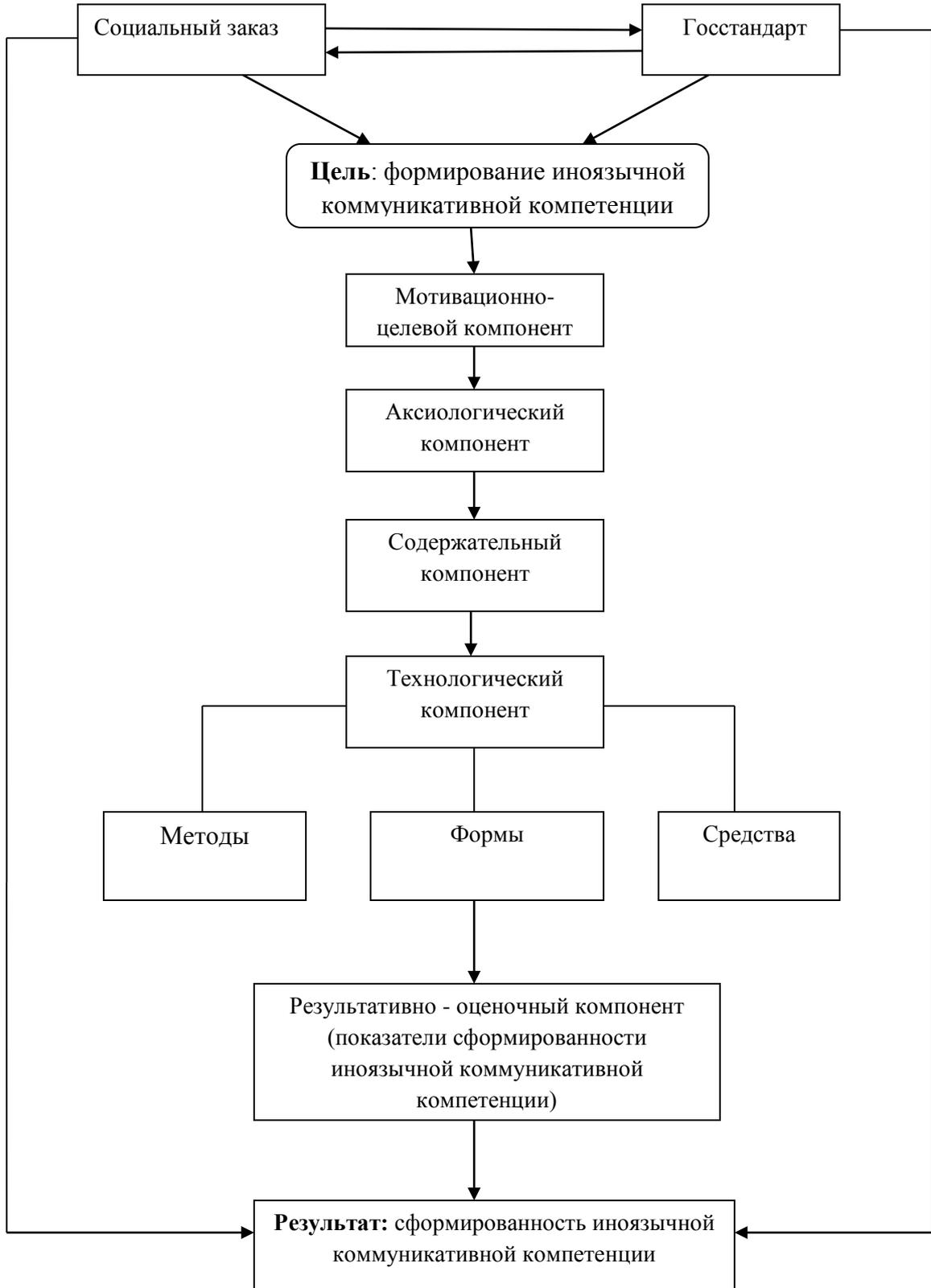


Рис. 1. Модель формирования иноязычной коммуникативной компетенции менеджеров сферы сервиса

Итак, на основе вышесказанного можно сделать вывод о том, что коммуникативная компетенция играет существенную роль в подготовке менеджера сферы сервиса. Её можно реализовать, используя модель, в которой заложена система коммуникативного, контекстного, деятельностного, системного и личностно-ориентированного подходов. В структуру модели были включены подходы, на основе которых определяются критерии оценки формирования иноязычной коммуникативной компетенции. Критерии помогают выделить три уровня сформированности коммуникативной компетенции: высокий, средний и низкий. Применение критериев, показателей и уровней сформированности помогут оценить результативность процесса формирования иноязычной коммуникативной компетенции у менеджеров в сфере сервиса.

#### **Библиографический список:**

1. Акопянц А. М. Прагмалингводидактика – современная парадигма обучения иностранным языкам / А. М. Акопянц // Иностр. яз. в шк. – 2009. – № 3. – С.170 - 200
2. Барышников Н. В. Параметры обучения межкультурной коммуникации в средней школе / Н. В. Барышников // Иностр. яз. в шк. – 2002. – № 2. – С. 2-25
3. Буртовая И. Б. Коммуникативная компетентность и социально-психологические факторы ее развития / И. Б. Буртовая. – Томск: Томск, 2004. – 155 с.
4. Веремейчик О. В. Цель обучения иностранным языкам как социально-педагогическая и методическая категория / О. В. Веремейчик // Вестник МГЛУ – 2009. – № 1. (15) – С. 120-150
5. Виноградова И. А. Коммуникативная компетентность в социализации личности / И. А. Виноградова. – Н. Новгород: Нижегород. гос. ун-т. им. Н. И. Лобачевского, 2002. – 200 с.
6. Гальскова Н. Д. Теория обучения иностранным языкам: учеб. пособие для студ. лингв. ун-тов и фак. ин. яз. высш. пед. учеб. заведений / Н. Д. Гальскова, Н. И. Гез. – М.: Академия, 2005. – 122 с.
7. Жуков Ю. М. Диагностика и развитие компетентности в общении: спецпрактикум по социальной психологии / Ю. М. Жуков – М. : Изд-во Моск. ун - та, 1990. – 115 с.
8. Зеер Э.Ф. Модернизация профессионального образования: компетентностный подход : учеб. пособие / Э. Ф. Зеер – М. : Моск. Лексикологосоциальный ин -т, 2005. – 250 с.

9. Орлова Т. А. Прагмалингвистические особенности межличностного общения в коммуникативной ситуации «бытовой конфликт» (на материале английской художественной литературы) / Т. А. Орлова // под ред. Е.Е. Стефанского. – Самара : Самар. Гуманит. Акад., 2014. – С. 61-65
10. Стернин И. А. Избранные работы. Теоретические и прикладные проблемы языкознания/ И.А.Орлова // Научный ред. З. Д. Попова. — Воронеж: «Истоки », 2008. — 590 с.

*Оригинальность 85%*