

УДК 80

ФОРМИРОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ ИНОЯЗЫЧНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ У МЕНЕДЖЕРОВ ОТЕЛЬНОГО БИЗНЕСА

Владимирова К.О.

студент

ФГБОУ ВПО «Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарева»

Саранск, Россия

Аннотация. На сегодняшний день сфера общественного питания и гостиничного бизнеса являются наиболее развитыми. В связи с глобализацией экономики, современный рынок труда испытывает дефицит в высококвалифицированных кадрах. В данной статье подробно рассматривается фактор успешной работы специалиста в сфере гостиничного дела - иноязычная коммуникативная компетенция, а также проблемы её формирования в учебных заведениях.

Ключевые слова: коммуникативная компетенция, формирование, высококвалифицированный специалист, навык, гостиничный бизнес, иностранный язык.

FORMATION OF COMMUNICATIVE FOREIGN LANGUAGE COMPETENCE OF HOTEL BUSINESS MANAGERS

Vladimirova K.O.

Student

Mordovian State University named after N.P. Ogarev

Saransk, Mordovia

Annotation. Today the sphere of public catering and hotel business are the most developed. Due to the globalization of the economy, the modern labor market is experiencing a shortage of highly qualified personnel. This article discusses in

detail foreign language communicative competence, as well as the problems of its formation in educational institutions.

Key words: communicative competence, formation of a highly qualified professional, skill, hotel business, foreign language.

В связи с глобализацией экономики, высоким уровнем научного сектора и развитыми межнациональными отношениями, Россия сегодня выступает в числе первых стран, находящихся в поиске новых методов и форм современного образования. Кроме этого на состояние рынка труда также влияют разные экономические факторы. От высших и средних профессиональных учреждений требуется предоставление соответствующих запросам рынка труда образовательных услуг, которые были бы направлены на успешное выполнение работы будущих специалистов.

В современных условиях человеку приходится подстраиваться под изменения, которые происходят вокруг. Он должен менять своё мировоззрение, образ и уже сформировавшиеся представления о разных сферах жизни: политике, экономике и образовании. Все эти изменения в сознании индивида можно объединить одним термином «компетенция». [5]

За последнее десятилетие наиболее развитыми сферами в экономике стал ресторанный и гостиничный бизнес. Раннее огромный приток иностранных туристов испытывали лишь крупные мегаполисы, но сейчас ситуация изменилась. В преддверии важных мероприятий, например, таких как Олимпиада 2014 в Сочи или Чемпионат мира по футболу 2018, который прошёл в городах-организаторах, число иностранных гостей увеличилось в три раза. В связи с этим, сфера обслуживания нуждается в большом количестве высококвалифицированных кадров, которые смогут успешно выполнять поставленные задачи в быстроменяющихся условиях.

В настоящее время менеджер сферы сервиса должен обладать такими качествами как инициативность, адекватность в любой ситуации, быстрое принятии решений, динамичность и отзывчивость. Однако все эти качества будут бесполезны без сформированной иноязычной коммуникативной компетенции.

А.Н.Щукин определяет компетенцию как лингвистически и психологически сформированную систему, в которой достигается единство речи и языка. Служащий сферы гостиничного бизнеса должен уметь выражать свои мысли, спрашивать, объяснять, отстаивать своё мнение на языке иностранного гостя, как устно, так и письменно. В структуру коммуникативной компетенции входят дискурсивная, лингвистическая и социологическая компетенции. Они служат исходной точкой в создании общеобразовательного стандарта по иностранным языкам.[10]

Анализируя анкеты обучающихся не языковых ВУЗов, можно сделать вывод о том, что по их мнению, общение на иностранном языке возможно лишь при знании языковых единиц, что является ошибкой. В быстроменяющихся современных условиях, работа менеджера будет успешна не только при владении общими языковыми средствами, но и общим объемом информации. Когда у собеседников нет общей темы коммуникации, то вряд ли такое общение можно считать успешным. Под общим объемом информации здесь подразумевается количество фоновых знаний о стране языка, на котором ведется коммуникация. О.В.Веремейчик разделил их четыре группы:

- 1) Знания об окружающем мире и явлениях природы;
- 2) Информация, которая принадлежит определенному этносу или нации;
- 3) Знания, которые принадлежат узкому кругу людей;
- 4) Профессиональные знания и узкоспециальная лексика. [4]

Наличие сформированной коммуникативной компетенции без сомнений самый важный аспект для служащих сферы гостиничного бизнеса. Она помогает преодолеть не только языковой барьер в общении, но и сформировать психологические качества, которые помогут преодолеть психологический барьер и с легкостью переносить стрессовые ситуации. Кроме этого, наличие коммуникативной компетенции помогает эмоционально оценить состояние собеседника и дальнейший характер общения. [7; 61]

Формирование иноязычной коммуникативной компетенции в учебных организациях происходит за счёт освоения дисциплины «Иностранный язык». Он не только помогает изучить язык коммуниканта, но и создать возможности для реализации будущего специалиста как творческой личности. Именно поэтому формирование иноязычной коммуникативной компетенции находится в центре внимания преподавателей.

Как уже говорилось выше, Россия вступила на путь экономического развития. Именно этот шаг способствовал увеличению количества иностранных гостей, приезжающих в нашу страну не только для отдыха, но и для развития международных отношений и бизнеса. Исходя из этого, можно сделать вывод, что знание иностранного языка является неотъемлемым компонентом в работе менеджера сферы сервиса.

Рынок труда предъявляет высокие требования к молодым специалистам, но ВУЗы и СУЗы игнорируют их, зачастую готовя студентов по устаревшим учебным программам. Придя на собеседование, специалист не может пройти этап интервью, испытывая трудности при построении простых предложений в устной форме. Безусловно, такой служащий никак не сможет работать с клиентами и, конечно, будет испытывать трудности в стрессовых ситуациях.

Успешность работы менеджера зависит от того, насколько адекватно и глубоко в общую структуру их профессиональной компетенции интегрирована речевая иноязычная компонента. В неязыковых ВУЗах эта проблема решается неэффективно. Это может быть связано низким владением иностранного языка среди преподавателей или уверенностью в том, что выпускник не свяжет свою будущую деятельность с иностранным языком.

Рассмотрев труды многих психологов и лингвистов, мы выясняли, что наилучшим способом развития коммуникативной компетенции будет считаться создание коммуникативной ситуации. Именно попав в условия коммуникации, человеку найдётся, что сказать и когда сказать. Ему необходимо понять зачем он изучает иностранный язык и как ему это поможет в его дальнейшей деятельности. Человек должен адаптироваться в современном обществе и обращать внимание на его социальный заказ, чем и является иностранный язык.

Создание коммуникативной ситуации при обучении может проходить по-разному. Наиболее успешными считаются применение ролевой игры и участие в международной деятельности учебного заведения. В ролевой игре коммуниканты примеряют разные роли, создавая проблемные ситуации, обычный диалог или монолог. Это не доставляет никаких сложностей в организации, ведь выступить в роли бармена или гостя могут сами студенты.

Сложнее дела обстоят с международной деятельностью ВУЗа или СУЗа. В этом случае имеется в виду участие в международных семинарах, конференция, обсуждениях и приглашение зарубежных коллег, а также обмен студентами. Будущие выпускники смогут сами пообщаться с иностранцами, задать вопросы и попытаться преодолеть языковой барьер. Однако, не все учебные заведения способны на международное

сотрудничество, поэтому наибольшую популярность в обучении иностранному языку приобретает ролевая игра.

Следует отметить, что изучение иностранного языка оказывает благоприятное влияние на родной язык обучающегося. Развив навык чтения, письма, говорения и аудирования на английском языке, обучающийся сможет грамотнее и лучше изъясняться на русском, что также немало важно для служащих сферы сервиса, ведь им предстоит работать не только с иностранными гостями.

Обобщив всё вышесказанное, делаем вывод о том, что формирование иноязычной компетенции является главным аспектом успешной работы служащих в сфере отельного бизнеса.

Библиографический список:

1. Аванесов В.С. Научные проблемы текстового контроля знаний // Иностр. яз. в shk. – 2010. – № 3. – 111 с.
2. Барышников Н. В. Параметры обучения межкультурной коммуникации в средней школе / Н. В. Барышников // Иностр. яз. в shk. – 2002. – № 2. – 120 с.
3. Буртовая И. Б. Коммуникативная компетентность и социально-психологические факторы ее развития / И. Б. Буртовая. – Томск: Томск, 2004.- 105 с.
4. Веремейчик О. В. Цель обучения иностранным языкам как социально-педагогическая и методическая категория / О. В. Веремейчик // Вестник МГЛУ – 2009. – № 1. (15) – 200 с.
5. 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.
6. Куламихина И.В. О коммуникативной компетентности специалистов в условиях глобализации экономики / И. В. Куламихина – М.: МФТИ, 2005. – 300 с.

7. Орлова Т. А. Прагмалингвистические особенности межличностного общения в коммуникативной ситуации «бытовой конфликт» (на материале английской художественной литературы) / Т. А. Орлова // Материалы международной научно-практической конференции «Перевод в меняющемся мире» — Саранск, С.60-64.
8. Пассов Е.И. Основы коммуникативного метода обучения иноязычному общению. – М., 1991
9. Стернин И. А. Избранные работы. Теоретические и прикладные проблемы языкознания / И.А.Орлова // Научный ред. З. Д. Попова. — Воронеж: «Истоки », 2008. — 590 с.
10. Щукин А.Н. Современные интенсивные методы и технологии обучения иностранным языкам / А.Н. Щукин – М.: Филоматис, 2010. – 188 с.
- 11.Щерба Л.В. Современный русский литературный язык / Л.В. Щерба- М.:Учпедгиз, 2011. – 120 с.
- 12.Шишкина Л.П. Формирование лексикона при обучении профессионально – ориентированному чтению на иностранном языке / Л.П. Шишкина – М.: МФТИ, 2005. – 200 с.
13. Якиманская И.С. Развивающее обучение / И.С. Якиманская – М.: Филоматис, 2015. – 12 с.
14. Якиманская И.С. Личностно ориентированное обучение в современной школе. / И.С. Якиманская – М.: Феникс, 2014. – С.40-45.
- 15.Якобсон П.М. Психологические проблемы мотивации поведения человека. / П.М. Якобсон – М.: Академия, 2005. – 115 с.

Оригинальность 90%

