

Международный казахско-турецкий университет имени Ходжи Ахмеда Ясави

УДК 37.016:811.111

На правах рукописи

**РИЗАХОДЖАЕВА ГҮЛНАРА АБДУМАЖИТҚЫЗЫ**

**Формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма ( на материале английского языка)**

6D010300 – Педагогика и психология

Диссертация на соискание степени  
доктора философии (PhD)

Научные консультанты  
Беркимбаев К.М., д.п.н.,  
профессор  
Акешова М.М.  
PhDдоктор

Зарубежный консультант  
Гриншкун В.В., д.п.н.,  
профессор

Республика Казахстан  
Туркестан, 2017

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....</b>	<b>3</b>
<b>ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....</b>	<b>4</b>
<b>ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....</b>	<b>5</b>
<b>ВВЕДЕНИЕ.....</b>	<b>6</b>
<b>1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ В СФЕРЕ ТУРИЗМА.....</b>	<b>15</b>
1.1 Психолого-педагогические основы формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма.....	15
1.2 Возможности английского языка в формировании коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма.....	38
1.3 Структурно-содержательная модель формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма.....	57
<b>2 ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ РАБОТА ПО ФОРМИРОВАНИЮ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ В СФЕРЕ ТУРИЗМА.....</b>	<b>73</b>
2.1 Диагностика формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма.....	73
2.2 Формы и методы формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма.....	96
2.3 Результаты экспериментально-педагогической работы.....	122
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....</b>	<b>139</b>
<b>СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....</b>	<b>142</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ.....</b>	<b>154</b>

## НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящей диссертации использованы ссылки на следующие нормативные документы:

Закон Республики Казахстан от 11 июля 1997 года № 151-І «О языках в Республике Казахстан» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 29.12.2014 г.) // [http://online.zakon.kz/Document/?doc\\_id=1008034](http://online.zakon.kz/Document/?doc_id=1008034) 19.01.2015;

Основные положения Послания Президента РК Н.А.Назарбаева народу Казахстана «Стратегия «Казахстан -2050»: новый политический курс состоявшегося государства». (Астана, 14 декабря 2012 г.)

Послание Президента Республики Казахстан Н.Назарбаева народу Казахстана. 31 января 2017 г. «Третья модернизация Казахстана: глобальная конкурентоспособность». // Электронный источник. Режим доступа: [http://www.akorda.kz/ru/addresses/addresses\\_of\\_president/poslanie-prezidenta-respubliki-kazahstan-nazarbaeva-narodu-kazahstana-31-yanvarya-2017-g](http://www.akorda.kz/ru/addresses/addresses_of_president/poslanie-prezidenta-respubliki-kazahstan-nazarbaeva-narodu-kazahstana-31-yanvarya-2017-g).

Назарбаев Н.А. Взгляд в будущее: модернизация общественного сознания от 12 апреля 2017г. // Электронный источник. Режим доступа: [http://www.akorda.kz/ru/events/akorda\\_news/press\\_conferences/statya-glavy-gosudarstva-vzglyad-v-budushchee-modernizaciya-obshchestvennogo-soznaniya](http://www.akorda.kz/ru/events/akorda_news/press_conferences/statya-glavy-gosudarstva-vzglyad-v-budushchee-modernizaciya-obshchestvennogo-soznaniya).

Государственная программа развития образования Республики Казахстан на 2016 -2019 годы. № 205. - Астана, 2016.

Закон Республики Казахстан от 27.07.2007 г. № 319-ІІІ «Об образовании» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 11.07.2017 г.).

Государственная программа развития и функционирования языков в Республике Казахстан на 2011-2020 гг.: утв. Указом Президента Республики Казахстан от 29 июня 2011 года, № 110.

## ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящей диссертации применяют следующие термины с соответствующими определениями.

**Компетенция** – круг полномочий, представленных законом, уставом или иным актом конкретному органу или должностному лицу, знания, умения в той или иной области.

**Компетентность** – наличие знаний, умений, способностей и личностных качеств необходимых для эффективной деятельности в заданной предметной области.

**Коммуникативная компетентность** – наличие знаний, умений, способностей и личностных качеств, умение владения коммуникативными механизмами, приемами и стратегиями, необходимыми для обеспечения эффективного процесса общения.

**Коммуникация** – процесс общения и взаимодействия людей, заключающийся в передаче информации различного рода от человека к человеку и осуществляемый при помощи различных знаковых систем.

**Профессиональная компетентность** – готовность и способность целесообразно действовать в соответствии с требованиями дела, методически организованно и самостоятельно решать задачи и проблемы, а также самооценивать результаты своей деятельности. Иными словами, это связанные с предметом навыки – соответствующие методы и технические приемы, присущие предметным областям.

**Языковая компетентность** – владение способами формирования и формулирования мыслей посредством языка и умение пользоваться такими способами в процессе восприятия и порождения речи

**Информационная компетентность** – навыки деятельности по отношению к информации в учебных предметах и образовательных областях, где формируются умения самостоятельно искать, анализировать и отбирать необходимую информацию, организовывать, преобразовывать, сохранять и передавать ее.

**Прагматическая компетентность** – проявляется в желании и умении вступать в коммуникацию с другими людьми, способности ориентироваться в ситуации общения и строить высказывание в соответствии с коммуникативным намерением говорящего и ситуацией.

**Межкультурная компетентность** – комплекс знаний и умений, позволяющих индивиду в процессе межкультурной коммуникации адекватно оценивать коммуникативную ситуацию, эффективно использовать вербальные и невербальные средства, воплощать в практику коммуникативные намерения и проверять результаты коммуникации с помощью обратной связи.

## ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

РК	Республика Казахстан
ГОСО	Государственный общеобязательный стандарт образования
ЮНЕСКО	Организация Объединенных наций по вопросам образования, науки и культуры
КК	Коммуникативная компетентность
МКТУ	Международный казахско-турецкий университет
СРС	Самостоятельная работа студентов
СРСП	Самостоятельная работа студентов под руководством преподавателя
ЭГ	Экспериментальная группа
КГ	Контрольная группа

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность исследования.** Интеграция Казахстана в мировое образовательное пространство актуализирует развитие профессиональных контактов с представителями иностранных государств и выдвигает новые требования к выпускнику вуза.

Целью высшего образования Республики Казахстан является подготовка специалистов, обладающих профессиональной, коммуникативной и иноязычной языковой компетенцией, креативным потенциалом и критическим стилем мышления. В связи с этим возникает необходимость превращения образовательной среды высшей школы в единое творчески развивающее образовательное пространство, способствующее формированию коммуникативной компетентности как фактора успешной самореализации в профессиональной деятельности.

В Послании Президента Республики Казахстан - Лидера Нации Н. А. Назарбаева Народу Казахстана Стратегия «Казахстан-2050» Новый политический курс состоявшегося государства говорится о том, что состоявшийся Казахстан – испытание кризисом нашей государственности, национальной экономики, гражданского общества, общественного согласия, регионального лидерства и международного авторитета. За последние 15 лет расходы на образование выросли в 9,5 раза. Реализуется Государственная программа развития образования, нацеленная на кардинальную модернизацию всех уровней образования – от дошкольного до высшего» [1].

В ежегодном Послании президента народу Казахстана от 31 января 2017, Лидер Нации в качестве одного из ведущих приоритетов определяет улучшение качества человеческого потенциала страны. По мнению нашего Президента именно система образования играет определяющую роль в повышении качества человеческого потенциала. Центральным звеном для новой модели экономического роста должно быть образование. Учебные программы при подготовке конкурентоспособных специалистов должны быть направлены на развитие навыков критического мышления и самостоятельности. Вполне обоснованно, Нурсултан Абишевич уделяет особое внимание развитию английского языка в стране, утверждая, что без овладения английским языком Казахстан не достигнет общенационального прогресса [2].

В статье Президента «Взгляд в будущее, модернизация общественного сознания» четко обозначены приоритеты модернизации сознания всего казахстанского общества, в пользу формирования «сильных и ответственных людей», тогда как набором качеств необходимых для становления такого общества Нурсултан Абишевич считает компьютерную грамотность, владение иностранными языками, культурную открытость [3].

В программе развития образования в Республике Казахстан на 2016-2019 годы приведен анализ современного состояния подготовки кадров. Отмечено, что в содержании образовательных программ отсутствуют требования к оценке базовых и профессиональных компетентностей, преобладает теоретическая

подготовка. Такое содержание не отвечает ни требованиям работодателей, выражающим изменения на рынке труда, ни требованиям обучающихся, стремящихся получить востребованные навыки, подкрепленные широкой базой знаний и умений. Указывается, что в учебных заведениях не хватает устойчивых связей с потребителями и партнерами, образовательных услуг. Система подготовки будущих специалистов в вузах ориентирована не на потребности рынка труда и работодателей, а на текущие возможности преподавателей и учебно-материальной базы. В результате подготовка кадров осуществляется в отрыве от реальных запросов производства без учета формирования профессиональной компетентности [4].

Профессиональная компетентность рассматривается как интегральная характеристика, определяющая способность специалиста решать профессиональные проблемы и типичные профессиональные задачи, возникающие в реальных ситуациях профессиональной деятельности, с использованием знаний профессионального и жизненного опыта, ценностей и наклонностей. Важность и социальная значимость формирования компетентностей будущих специалистов подчеркивается во всех законодательных и нормативных актах. В Законе РК «Об Образовании» предусмотрено «...развитие систем обучения в течение жизни, обеспечивающих взаимосвязь между общим обучением ... и потребностями рынка труда, помогающих каждому максимально использовать свой личный потенциал в обществе, основанный на знаниях и компетентности...» [5].

Вышеуказанные преобразовательные процессы казахстанской системы образования основываются на ценных педагогических трудах известных ученых и исследователей, внесших свой вклад в развитие профессиональной подготовки будущих специалистов и формирования их профессиональной компетентности (Г.А.Уманов [7], Н.Д. Хмель [8], Е.Ы. Бидайбеков [9], С.А.Абдыманапов [10], Б.Т.Кенжебеков [11], К.М.Беркимбаев [12], С.Т.Каргин [13], С.А.Жолдасбекова [14], Б.А. Жетписбаева [36] и др.).

Среди ключевых компетенций наибольшее внимание привлекает коммуникативная компетентность, наличие которой, по мнению многих экспертов, обеспечивает успех трудовой деятельности. В связи с этим, в рамках гуманистической парадигмы образования развитие коммуникативной компетентности входит в задачи подготовки специалиста как компонент профессиональной компетентности и профессиональной мобильности.

Вопросы формирования коммуникативной компетентности рассматривались в трудах исследователей Д.И.Изаренкова [16], Б.А. Лапидуса [17], В.В. Сафоновой [18], Е.В.Мельник [19], Г.О.Чанышева [20], Е.И. Пассова [22], В.Л. Скалкина [23], Hymes D. [25], M.Canale, M.Swain [24], Brown G. [26], И.А. Зимней [32], Ю.Г. Татура [31], С.А. Шароновой [34], О.И. Давыдовой [35]. В ряде отечественных исследований специально выделяется роль общения (коммуникации), основанная на принципе совместной деятельности (С.М. Джакупов, Х.Т. Шерьязданова, Н.Б. Жиенбаева, Ж.К. Исаева).

Вопросы сущности формирования коммуникативной компетентности и компетентностного подхода в педагогическом процессе рассматриваются в

своих трудах казахстанские ученые В.А. Ким, Б.А. Жетписбаева [36], вопросы формирования коммуникативной компетентности в условиях иноязычного образования находят отражение в работах ученых, таких как А.Т. Чакликова [37], М.И. Кудрицкая [44].

Следует отметить, что в государственной программе по развитию языков Республики Казахстан на 2011-2020гг. подчеркнуто, что одним из ключевых компонентов лексического капитала казахстанцев является знание иностранных языков как средство делового и международного общения. В рамках данной задачи предусмотрено сохранение широкого образовательного пространства процесса обучения иностранным языкам.

В связи с вышеупомянутым возрастанием роли иностранного языка в современном обществе ведутся исследования в области формирования коммуникативной компетентности и подготовки к профессиональному общению различных специалистов – юристов, экономистов, физиков, инженеров и др. на основе обучения их устному иноязычному общению, различные аспекты которого раскрыты в работах исследователей в качестве условия эффективности их трудовой деятельности. Так, например процесс формирования коммуникативной компетентности будущих переводчиков исследовали Г.М. Касымова [41] и Н.С.Асматуллаева [131], будущих преподавателей иностранного языка Л.В. Волкова [42] и Л.К.Карабаева, будущих агроинженеров Р.Ф.Жусупова [46], юристов Э.А.Утеубаева [133], экологов М.М.Акешова [132] и др. Коммуникативная компетентность в вышеназванных работах исследуется в рамках узкой профессиональной деятельности, с традиционно устоявшимися требованиями к коммуникативной культуре и поведению специалиста определенного профиля. В ходе детального анализа было выявлено, что вопросы формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма не были в достаточной мере раскрыты.

Сегодня, когда Казахстан стоит на пороге вхождения в число пятидесяти развитых стран мира, развитие индустрии туризма играет немаловажную роль. В своей статье «Взгляд в будущее: Модернизация общественного сознания» от 2017г. Лидер Нации определяет немаловажную роль внутреннего и внешнего туризма не только для развития экономики нашей страны, но и для представления Казахстана всему миру как страны с древнейшей и насыщенной историей. В статье Нурсултан Назарбаев вполне обоснованно выдвигает проблемы развития туризма в стране, как основополагающего фактора сохранения духовного сознания общества. Казахстан – страна с огромными туристическими ресурсами, которые представлены в лице исторических памятников, зон отдыха и т.д. Для правильной организации презентации страны и привлечения туристов в нашу страну существенную роль играет подготовка высококвалифицированных специалистов работающих в сфере туризма. Именно специалисты в сфере туризма ответственны за правильную организацию сервиса и презентации нашей страны представителям других стран.

Проблемы развития современного специалиста умеющего воплощать ведущие идеи и тенденции туристской деятельности, находят широкое отражение в работах российских ученых Б.К.Паранук [124], Н.Ю. Ражина [125]. Среди казахстанских ученых в своих исследованиях затрагивали проблемы подготовки специалистов в сфере туризма не мало ученых. Так, А.А. Саипов [126] рассматривал научно-педагогические основы подготовки менеджеров туризма, исследованием системы подготовки туристических кадров в региональных вузах Республики Казахстан занимался А.А. Жолдасбеков [127], Н.А. Огиенко [128] и В.Н.Вуколов [129] рассматривали вопросы оптимизации процесса профессиональной подготовки специалистов активных видов туризма, педагогические условия экономического образования будущих менеджеров туризма исследовались в работах Т.Т.Турсиновой [131], изучали возможности использования материалов этнопедагогике в туристской деятельности К.М.Омаров и С.К.Алшымбеков, педагогические условия подготовки будущих специалистов в сфере туризма приводятся в работах Е.Т.Маханбет.

Эффективность работы специалиста в сфере туризма в наибольшей степени зависит от культуры его взаимодействия с туристами и коллегами. В этой связи коммуникативную компетентность специалиста как важнейшую составляющую его профессиональной компетентности следует рассматривать сегодня как первостепенную проблему. Следует учитывать так же тот факт, что специалисты в сфере туризма обычно работают с иностранцами и владение иностранным языком для них является необходимостью. Одним из путей решения проблемы формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма является совершенствование формирования коммуникативной компетентности в процессе обучения иностранному языку.

Обучение иностранным языкам, в частности английскому языку, признается приоритетным направлением в обновлении казахстанского образования, что вызывает необходимость пересмотра основ преподавания иностранного языка с использованием современных технологий обучения на неязыковых специальностях. На данном этапе главной целью обучения иностранному языку является не только языковая компетенция, связанная с четырьмя видами речевой деятельности (говорение, аудирование, чтение и письмо), но и развитие у обучающихся навыков свободного общения, умений практического применения языкового материала, расширение познавательных ракурсов (знакомство со страноведческими и культурными реалиями, знанием речевого этикета и т.д.) [140].

Ученые называют это состояние «коммуникативная компетентность». Коммуникативная компетентность неразрывно связана с понятием «межкультурная компетентность», поскольку обучение коммуникативным навыкам не может носить абстрактный характер, необходимо живое общение с носителями языка, от этого зависит качественное формирование «вторичной» языковой личности.

Проведенный нами анализ состояния подготовки профессиональных кадров, а именно будущих специалистов в сфере туризма, в области формирования коммуникативной компетентности выявил недостаточный уровень профессиональной подготовки, создающий преграды будущим специалистам конкурировать на международном уровне. Это и вызывает необходимость нового подхода к разработке научных основ подготовки профессиональных кадров в сфере туризма и методической обеспеченности освоения иностранным языкам для профессиональной деятельности в отраслях, в соответствии с возрастающими требованиями развития информационного общества.

В связи с этим возникли **противоречия** между требованиями общества к современным специалистам в сфере туризма и необходимостью доработки системы педагогического воздействия на коммуникативную компетентность будущих специалистов в сфере туризма в процессе обучения английскому языку; между объективно обусловленной потребностью научного осмысления процесса формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма и недостаточной теоретической обоснованностью данного вопроса, между необходимостью использования английского языка как средства формирования коммуникативной компетентности и недостаточной разработанностью методического обеспечения данного процесса в вузе.

Поиск необходимых условий для формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма в процессе обучения английскому языку составил **проблему** нашего исследования и обусловил выбор темы: «**Формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма (на материале английского языка)**».

**Объект исследования:** процесс профессиональной подготовки будущих специалистов в сфере туризма в вузе.

**Предмет исследования:** формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма в процессе обучения английскому языку.

**Цель исследования:** теоретическое обоснование и методическое обеспечение формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма в процессе обучения английскому языку.

**Гипотеза исследования:** *если* теоретически обосновать необходимость формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма в процессе обучения английскому языку, разработать модель, а так же учебно-методическое обеспечение и организовать профессиональную подготовку будущих специалистов в сфере туризма на основе предлагаемой модели с использованием разработанного методического обеспечения, *то* это позволит повысить уровень коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма, *так как* обеспечит становление знаний, умений и развитие личностных качеств как креативность и критическое мышление.

### **Задачи исследования**

1. Определить теоретические основы формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма.
2. Обосновать возможности английского языка как средства формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма.
3. Разработать структурно-содержательную модель формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма.
4. Разработать учебно-методический комплекс по формированию коммуникативной компетентности и апробировать ее путем проведения экспериментально-педагогической работы.

**Ведущая идея исследования** заключается в том, что формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма в процессе обучения английскому языку способствует самореализации будущего специалиста в профессиональной деятельности.

**Методологической и теоретической базой исследования** являются: теория профессионального образования; теория целостного педагогического процесса; теория информатизации образования; теория иноязычного образования; компьютерная лингводидактика; теоретические подходы к определению понятия «компетенция и компетентность», «коммуникативная компетентность»; теоретические основы использования педагогических технологий в профессиональной подготовке будущих специалистов в сфере туризма.

**Источниками исследования** явились труды философов, педагогов и психологов по проблеме коммуникативной компетентности; нормативные документы МОН РК, регулирующие и регламентирующие профессиональную подготовку будущих специалистов в сфере туризма в вузе: (государственные общеобязательные стандарты образования, типовые, рабочие учебные планы и программы); собственный педагогический и исследовательский опыт автора.

**Методы исследования:** теоретический анализ исследуемой проблемы изучения педагогического опыта учебно-методической документации вузов, наблюдение, сравнение, обобщение, моделирование, анкетирование, опрос, практические задания, статистическая обработка материала и др.

### **Научная новизна и теоретическая значимость**

1. Определены теоретические основы формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма.
2. Обоснованы возможности английского языка как средства формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма.
3. Разработана структурно-содержательная модель формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма.

### **На защиту выносятся следующие положения**

1. Коммуникативная компетентность будущего специалиста в сфере туризма – это интегративная характеристика личности будущего специалиста в сфере туризма, включающая знания, умения, способности и личностные качества, обеспечивающие продуктивное общение, регулирующее профессиональную речь специалиста в сфере туризма и определяющее ее направленность, адекватность употребления речевых средств и индивидуальное своеобразие.

2. Возможности английского языка в формировании коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма заключаются в расширении профессионального, лингвистического, общекультурного кругозора и эмоциональной сферы будущих специалистов в сфере туризма; заключается в формировании предметных умений, навыков и способов деятельности, обеспечивающих продуктивную учебную работу, результатом которой может быть выделенная и проанализированная система понятий, определяющих способы осуществления профессиональной деятельности.

3. Моделирование процесса формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма с учётом всех компонентов (мотивационного, содержательного и деятельностно-коммуникативного), критериев, показателей, принципов, методов, этапов и педагогических условий, способствуют повышению уровня формирования коммуникативной компетентности в процессе обучения английскому языку.

4. Методическое обеспечение процесса формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма включающее в себя формы и методы эффективной организации формирования коммуникативной компетентности в процессе обучения английскому языку обеспечит достижение цели повышения уровня сформированности коммуникативной компетентности.

### **Этапы и процедура исследования**

**На первом этапе (2014 -2015 гг.)** изучалось состояние рассматриваемой проблемы, определялся научный и понятийный аппарат исследования, осуществлялся отбор материалов для включения в содержание предмета английского языка, был начат констатирующий эксперимент с целью выявления исходного уровня коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма, сконструирована модель и уточнены элементы системы формирования коммуникативной компетентности.

**На втором этапе (2015-2016 гг.)** был осуществлен формирующий эксперимент в ходе которого обосновывались и апробировались педагогические условия эффективного формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма, была апробирована методика, разрабатывался учебно-методический комплекс (программы по английскому языку, учебное пособие и электронный учебник, разговорник для специалистов в сфере туризма на казахском, английском, турецком и русском языках), систематизировались и были описаны результаты промежуточных срезов.

**На третьем этапе исследования (2016-2017 гг.)** была продолжена опытно-экспериментальная работа, обрабатывались полученные результаты в ходе формирующего и контрольного этапов эксперимента, формировались выводы, разрабатывались рекомендации, оформлялась диссертационная работа.

**Практическая значимость** исследования заключается в том, что разработаны и внедрены в учебный процесс МКТУ им.Х.А.Ясави:

1. Учебно-методический комплекс по формированию коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма, включающий:

- учебную программу по английскому языку;
- учебное пособие по английскому языку для специалистов в сфере туризма;
- электронный учебник по английскому языку для специалистов в сфере туризма;
- учебное пособие по развитию креативности и критического мышления;
- разговорник для специалистов в сфере туризма (на казахском, русском, английском и турецком языках).

Результаты исследования могут быть использованы в образовательной системе подготовки и переподготовки специалистов, а так же в практике их работы.

**Достоверность и обоснованность исследования** обеспечивается методологической базой исследования; использованием комплекса методов, адекватным поставленным целям и задачам, содержанию опытно-экспериментальной работы, подтверждением гипотезы исследования.

**База исследования:** Международный казахско-турецкий университет имени Х.А. Ясави, Южно-Казахстанский государственный университет им. М.Ауэзова, Таразский государственный университет имени М.Дулати.

**Основные положения и выводы** диссертации опубликованы в более 13 научных работах объемом свыше 7 печатных листов: публикации в журналах, рекомендованных Комитетом по контролю в сфере образования и науки МОН РК, Scopus, 8 в зарубежных конференциях, 2 в международных научно-практических конференциях, 4 в научных журналах РК, 1 в зарубежном научном журнале, 2 учебных пособия, разговорник.

Сообщения и доклады автора включены в материалы Международных научно-практических конференций: «Перспективы развития науки и образования» Сборник научных трудов по материалам международной научно-практической конференции (Тамбов, 2015), «Теоретические и прикладные аспекты современной науки» Сборник научных трудов по материалам 7 международной научно-практической конференции (Белгород, 2015), «Наука сегодня: постулаты прошлого и современные теории» Сборник научных трудов по материалам международной научно-практической конференции (Саратов, Даллас, 2015), Proceedings of the European Conference on Education and Applied Psychology 6 International Scientific Conference (Vienna, 2015), International Symposium on Hoca Ahmed Yesevi (Ankara, 2016) «Наука сегодня: постулаты прошлого и современные теории» Сборник научных трудов по материалам 2

международной научно-практической конференции (Саратов, 2015), European Science and Technology: materials of the X international research and practice conference (Munich, 2015), International Turkic World Educational Sciences and Social Sciences Congress, held in memory of Hodja Ahmet Yassawi year 2016. (Antalya, 2016).

Материалы исследования были опубликованы в отечественных и зарубежных научных журналах: Вестник КазНПУ имени Абая (Алматы, 2016), Наука и жизнь Казахстана (Астана, 2015/2017), Вестник Академии Педагогических наук Казахстана (Алматы, 2015), «Вестник Российского университета дружбы народов» (Москва, 2017).

**Структура диссертации** обусловлена целью и задачами исследования, их логической связью, последовательностью и взаимообусловленностью этапов исследования. Диссертация объемом 216 страниц, она состоит из введения, двух разделов, заключения, списка 196 использованных источников и приложений, проиллюстрирована 26 таблицами и 23 рисунками.

# **1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ В СФЕРЕ ТУРИЗМА**

## **1.1 Психолого-педагогические основы формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма**

Современное общество развивается очень динамично. Революционные социальные изменения в нашей стране, перспективы казахстанской системы образования войти в ближайшие годы в мировое образовательное пространство, лавинообразный рост научно-технической информации, новых информационных технологий, развитие глобальных интерактивных систем потребовали креативной полиязычной профессиональной подготовки современного человека к жизни и деятельности по специальности.

В обществе постепенно формируется новый социальный заказ: вместо послушного исполнителя, работающего по устоявшейся традиции, все более востребованным становится человек, способный быстро ориентироваться в поликультурной ситуации, креативно и оперативно решать возникающие в процессе профессиональной деятельности и коммуникации проблемы. Реагируя на изменения, происходящие в обществе, в процессе глобализации и информатизации трансформируется и система высшего образования. Если раньше главной задачей обучения было формирование знаний, умений и навыков, а главной задачей воспитания – коллективистских качеств, то сегодня во главу угла встала задача формирования профессионально - компетентной, креативной личности с критическим стилем мышления.

Миссия кардинальной модернизации системы профессионального образования и качества подготовки специалистов в связи с происходящими в обществе изменениями имеет фундаментальную значимость для настоящего и будущего страны [84]. В последние годы обновление целей высшего образования переместило упор на усовершенствование умений сотрудничества; психологические качества толерантности, терпимости к чужому мнению; коммуникативные умения организовывать переговоры, исследовать и определять содержательные компромиссы. При этом в нормативных документах и в исследованиях по подготовке будущих специалистов подчеркивается, что наряду с родным языком и литературой в содержании профессионального образования одно из ведущих мест должны занять иноязычная коммуникативность, креативность и межкультурное взаимопонимание. Также указывается на потребность усиления социально - гуманитарной, ценностной ориентированности образования за счет расширения и конкретизации социокультурного профессионального контекста [6].

На сегодняшний день, в подготовке кадров в системе высшего профессионального образования в Казахстане происходят значительные качественные модификации, связанные с необходимостью выполнения социального заказа общества в подготовке высококвалифицированных

специалистов, способных конкурировать на международном рынке труда. Определенная профессиональная и психологическая подготовленность нужна в данное время каждому компетентному специалисту в его профессиональной деятельности. Самостоятельность в решении профессиональных задач, демократизация межкультурных отношений, стремление отвечать на запрос общества требует от каждого квалифицированного специалиста осознанности в принятии решений профессионального характера, высокого уровня сформированности профессиональной, коммуникативной и креативной компетентности [134].

Достижения в профессиональной деятельности определяется профессиональной компетентностью специалиста. Формирование профессиональной компетентности будущего специалиста является одной из актуальных проблем в процессе подготовки будущих специалистов, так как происходящие в мире кардинальные изменения в области профессионального образования, соотносимые с задачей вхождения человека в социальный и информационный мир, его успешной адаптации в этом мире, вызывают необходимость решения вопроса об обеспечении процесса образования эффективными социально-интегрированными результатами. В качестве определенного аспекта интегрального и социального феномена обеспечивающее профессиональную подготовку будущих специалистов выступает понятие «компетентность» [6].

В современном словаре иностранных слов сущность понятийной структуры термина «компетентный» (от лат. competent) означает: обладающий компетенцией, правомочный; знающий, сведущий в определенной области. Слово «компетентность» в переводе с латинского - это принадлежность по праву, приспособленность к делу, оно обозначает цикл полномочий какого-либо учреждения или лица; круг вопросов, дел, порученных определенному лицу. Термины «компетенция» и «компетентность» употребляются в педагогической литературе для описания качества профессиональной подготовки, в связи с этим, наблюдается их терминологическое синкретизация и взаимозаменяемое использование. Для того чтобы дифференцировать эти понятия, рассмотрим, как определяются компетенция и компетентность в исследованиях современных педагогов и психологов.

Проведя ретроспективный анализ литературы, можно сделать вывод, что теория компетентностей (в иной транскрипции – «компетенции») берет начало с введением Н. Хомским (Chomsky) в 1965 году понятий «компетенция» и «компетентность», где последнее понимается как «употребление, т.е. реальное применение языка» и различий между этими понятиями [59]. Следует отметить, что понятие «компетентность» ученым рассматривается применительно к освоению родного языка и представляет знание правил грамматики и других аспектов системы языка и, поэтому, оно понимается как «лингвистическая компетенция». Под понятием «компетентность, т.е. употребление» ученый рассматривает психологические факторы, которые вовлечены в восприятие и воспроизводство родной речи.

Далее уже в конце 60-х и в начале 70-х годов прошлого века L. Thayer (1968), R. Cambell and R. Wales (1970), D. Hymes (1972) отмечают недостаточность данной теории, выявляя её сильные и слабые стороны [60,62]. Они предоставляют более широкое понятие «компетентности», в котором оно вбирает в себя не просто способность к восприятию и воспроизведению элементарных высказываний и способность к пониманию и порождению новых высказываний на основе знаний грамматики, но и их психологические, социокультурные и психолингвистические условия проявления в гетерогенном языковом обществе. D. Hymes подчеркивает, что высказыванию присущи свои правила, которым подчиняются правила грамматики, и усвоение которых обеспечивает способность пользоваться языком в процессе коммуникации [61].

К примеру, Д. Равен называет компетентностью специфическую способность, необходимую для эффективного выполнения конкретного действия в конкретной предметной области и включающую узкоспециальные знания, особого рода предметные навыки, способы мышления, а также ответственность за свои действия [63].

Проведя анализ работ С. Е. Шишова, стало понятно, что автор соотносит понятие компетентности с типизированными, стандартными действиями и со знаниями способов выполнения деятельности на их основе [64,65].

С точки зрения Л. И. Плужник, понятием «компетентность», определяется глубина и характер осведомленности работника относительно определенной профессиональной деятельности и профессионального поля, в котором он действует, а также способность к эффективной реализации в практической деятельности своей профессиональной квалификации и опыта. В узком смысле профессиональная компетентность включает знания, навыки, умения и способы их реализации в деятельности. В широком смысле она включает уровень успешности взаимодействия с социальной средой. Профессиональную компетентность называют базовой качественной характеристикой личности и соотносят ее со знаниями, умениями, навыками, профессиональным мастерством, мотивированностью к профессиональному совершенствованию [48].

Следует отметить, что некоторые авторы, такие как Н. К. Сергеев, усматривают в понятии компетентность креативное начало. Автор определяет профессиональную компетентность как способность не только осваивать мир предметов и идей, но и производить их, преобразовывать, созидать новые, осознавать и принимать задачи, установки деятельности на всех этапах ее осуществления, способность и стремление личности в необходимых случаях самостоятельно их определять; владение умениями, ориентировочными основами деятельности, реализуемой в соответствии с принятыми или самостоятельно выработанными установками и задачами; стремление и способность инициативно, критически и инновационно рефлексировать и прогнозировать результаты деятельности и отношений. Мы согласны с мнением Н. К. Сергеева, который считает, что характеристика компетентности выходит за рамки таких характеристик компетентности, как стандартизованность и

ориентированность на типизированные ситуации и, скорее всего, соответствует понятию «компетенция», которое является близким, но не тождественным понятию «компетентность» [66].

Заслуживают внимания работы Г. Н. Серикова и А. М. Новикова, где компетентность понимается, как способность выполнять профессиональные функции на высоком качественном уровне и наличие четкого представления специалиста о требованиях к своей деятельности, предъявляемых обществом, и о сферах применения своей профессии, о ее месте в системе человеческих ценностей, об оценке ее социальной значимости [67,68].

Компетентность помимо владения механизмами реализации деятельности подразумевает способность выполнять эту деятельность креативно на основе сформированных мотивов, личностных качеств, умений пользоваться нормативными социально приемлемыми образцами поведения, в профессиональной субкультуре (самостоятельно принимать решения, совершенствовать свой профессиональный уровень, уметь работать в коллективе, быть открытым к новациям).

Проведя детальный анализ работ исследователей в области компетентности, представляется возможным прийти к заключению, что компетентность соответствует системной цели квалифицированной подготовки будущего специалиста, ибо она связана с его персональным развитием, креативной деятельностью, мотивами и важными профессиональными качествами [90, 94].

Следует отметить, что понятие компетенции нельзя противопоставлять понятию компетентности как знаниям или умениям и навыкам. Понятие компетентности шире понятия знания, умения, или навыка, поскольку включает их в себя и придает новое качество, соединяясь с профессиональными качествами, мировоззрением и установками личности. Компетентность включает не только когнитивную и операционно-технологическую составляющие, но и мотивационную, аффективную и социально-поведенческую, а также результаты обучения (знания и умения), систему ценностных ориентаций, привычки и др [135].

Известный ученый Э. Ф. Зеер, внесший определенный вклад в развитие теории компетентностей предлагает следующие определение понятий «профессиональная компетентность» и «профессиональная компетенция». Автор считает, что компетентность - это знание существа выполняемой работы, способов и средств достижения намеченных целей, а также соответствующие умения и навыки [55]. Компетенцией Э. Ф. Зеер называет совокупность прав, обязанностей специалиста, профессиональных задач, которые он уполномочен решать, и которые отражаются в должностной инструкции специалиста [55]. С точки зрения автора компетентность, прежде всего, предполагает владение технологиями, то есть знанием того, как выполняется деятельность и представляет собой сплав образованности и опыта.

Структура профессиональной компетентности, разработанная Э.Ф. Зеером, включает следующие компоненты:

- *Социально-правовая компетентность* включает знания и умения в области взаимодействия с общественными институтами и людьми, владение приемами профессионального общения и поведения.

- *Социальная компетентность* - это подготовленность специалиста к самостоятельному выполнению конкретных видов деятельности, умение решать типовые профессиональные задачи и оценивать результаты своего труда, способность самостоятельно приобретать новые знания и умения по специальности.

- *Персональная компетентность* — это способность к постоянному профессиональному росту и повышению квалификации, а также реализации себя в профессиональном труде.

- *Аутокомпетентность* составляет адекватное представление о своих социально-профессиональных характеристиках и владение технологиями преодоления профессиональных деструкций [55].

А. К. Маркова выделила еще один вид компетентности - это *экстремальная компетентность*, т.е. способность действовать во внезапно усложнившихся условиях [56].

Коммуникативная компетентность является частью социально-правового компонента профессиональной компетентности специалиста и социально-психологическим фактором различных видов профессиональной деятельности. Особенно актуальна данная характеристика личности для специалистов в категории профессий «человек-человек» [84]. Рассмотрим актуальность коммуникативной компетентности в некоторых видах профессиональной деятельности в сфере сервиса. Например, коммуникативная компетентность является важным показателем социально-психологической приспособленности личности к педагогической деятельности. В силу специфичности педагогической деятельности коммуникативная компетентность рассматривается как одна из составляющих профессионального мастерства педагога. Учитывая высокое значение коммуникативной компетентности в решении профессиональных задач педагога, в отдельных случаях, можно говорить о профессиональной непригодности субъекта к педагогической деятельности, особенно при акцентированном проявлении отдельных черт характера [13].

Генезис феномена коммуникативной компетентности показывает, что коммуникативные знания имели свое начало достаточно давно, еще со времен Аристотеля, который выделяет три направления видения феномена коммуникации.

Первое направление — информационное — линейная коммуникация. Его составляющие источник, канал и получатель информации (линейная модель Аристотеля). В технике, теории информации источник информации, передатчик, линия связи, приемник и адресат, модель Шеннона-Уивера, в семиотике Ф. де Соссюр, Ч.С. Пирс, Ч. Моррис, синтактика, семантика и прагматика, модель информационной трансмиссии, массовая коммуникация - Г. Лассвелл.

Второе направление – психологическое (кибернетика — Н. Винер,

модифицированная модель Шеннона-Уивера, циркулярная, интерактивная модель Осгуда-Шрамма, межличностная коммуникация — П. Вацлавик, П.Лазарфельд, К.Ховланд).

Третье направление – социальное - транзакционная модель, Э.Берн, координированное управление смыслообразованием Б.Пирс.

Следует отметить, что коммуникативная компетентность как компонент профессиональной компетентности специалиста является необходимым условием успешного осуществления различных видов профессиональной деятельности в категории профессий «человек- человек» каковыми являются исследуемые в данном диссертационном исследовании специалисты в сфере туризма.

D. Nunnes убеждает, что ключом к изучению многих лингвистических понятий может стать понятие самой компетенции, которую он перестраивает в *коммуникативную компетентность*. Как утверждает D. Nunnes, если нужно создать адекватную теорию пользователей языка и применения языка, то описывающие её суждения должны быть не двух видов (грамматическая правильность и применимость), а четырех. Эти четыре сектора его коммуникативной компетентности отражают грамматические (формально возможные), психолингвистические (выполнимые в применении), социокультурные (подходящие к контексту) и фактические (видимые) знания и способности его использования говорящим и слушающим. Тот факт, что в подобной классификации грамматический фактор становится лишь одним из четырех параметров коммуникативной компетенции, показывает, в какой степени расширено понятие компетентности, разработанное Хомским, которое состояло лишь из грамматической компетентности [61].

После проведения анализа имеющихся теорий коммуникативной компетентности, М.Канел и М.Свейн (Canale and Swain, 1980) акцентируют свое внимание на взаимодействие социального контекста, грамматики и значения. При этом они не игнорируют значимость грамматической компетентности, а ставят данный феномен наряду с социолингвистической компетенцией в изучении коммуникативной компетентности.

Выделяя положительные моменты в концепциях Хомского, Хаймса и др., Канел и Свейн делают заключение, что во всех теориях наименьшее освещение получили коммуникативные стратегии, необходимые говорящему в проблемных ситуациях общения, например несоответствующее ситуации начало, сомнения относительно сказанного или незнание каких – то грамматических правил и т.д. выносят в свет своё собственное понимание коммуникативной компетентности, включающее три основные компетентности: грамматическую, социолингвистическую и стратегическую, которые представлены на рисунке 1 и рассматривают её применительно обучения иностранному языку [60].

Солидарность по отношению к Канелу и Свейну проявляет Widdowson (1978), рассматривая коммуникативную компетенцию ученый утверждает, что обучение коммуникативной компетентности должно проходить параллельно с обучением языку, тем самым он подчеркивает важность формирования

коммуникативной компетентности на основе правильного употребления языка в соответствии коммуникативной ситуации [60].

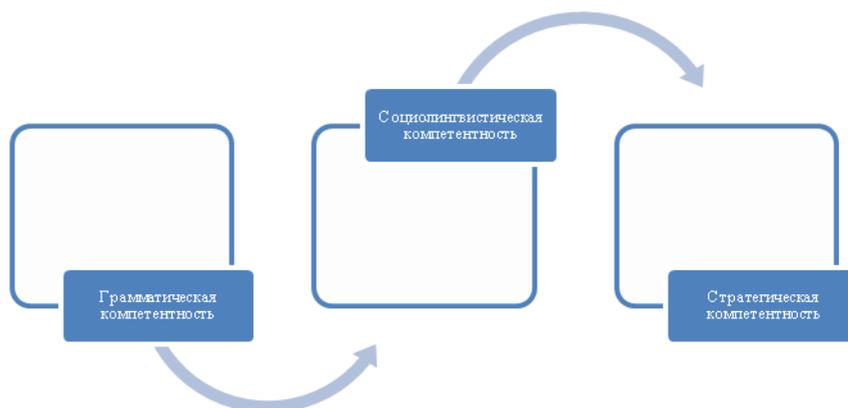


Рисунок 1- Компоненты коммуникативной компетентности по Канелу и Свейну

Наиболее подробное описание коммуникативной компетентности, принадлежащее Л.Ф. Бахману [69], включает уже языковую, дискурсивную, разговорную, прагматическую (практическую), социолингвистическую, стратегическую и мыслительную компетентности.

В своих исследованиях Л.К. Гейхман, взяв за основу модель коммуникативной компетентности, представленную в работах Д. Хаймс, Л.Ф. Бахман, выделяет пять основных компонентов коммуникативной компетентности, проиллюстрированных на рисунке 2.

Представленная модель, по мнению Л.К. Гейхман (рис.2), учитывает сложную природу лингвистической коммуникации [70].

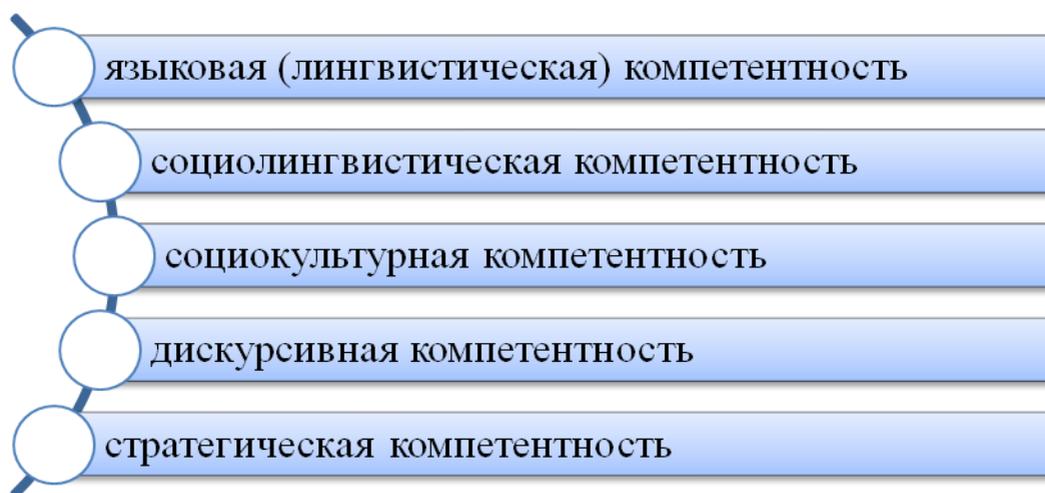


Рисунок 2 - Компоненты коммуникативной компетентности по Л.К. Гейхману

Дальнейшее развитие понятия «компетентности» получило в многочисленных дидактических исследованиях в словосочетании *коммуникативная компетентность* в процессе разработки коммуникативного

подхода к преподаванию иностранных языков.

Как отмечает Я. ван Ека, коммуникативная компетентность складывается из способности понимать, воспроизводить и порождать смысл высказывания в соответствии с конкретной ситуацией общения и социально-культурным контекстом, а также выполнять речевые действия адекватно коммуникативным намерениям и целям, общаться с учётом психического состояния и социального статуса собеседников, владеть адекватными речевыми умениями, языковыми навыками и знаниями о фонетических, грамматических и лексических явлениях, свойственных данному языку как системе [71].

Следует отметить, что многогранность и сложность коммуникативной компетентности отражены в определении ее компонентного состава. Я. ван Ек утверждает что целесообразно пять компонентов коммуникативной компетентности, составляющие глобальную коммуникативную компетентность. Согласно определению автора и перечню компетентностей, следует больше акцентировать внимание не на языковой, а на социальной и психологической составляющих (рисунок 3).

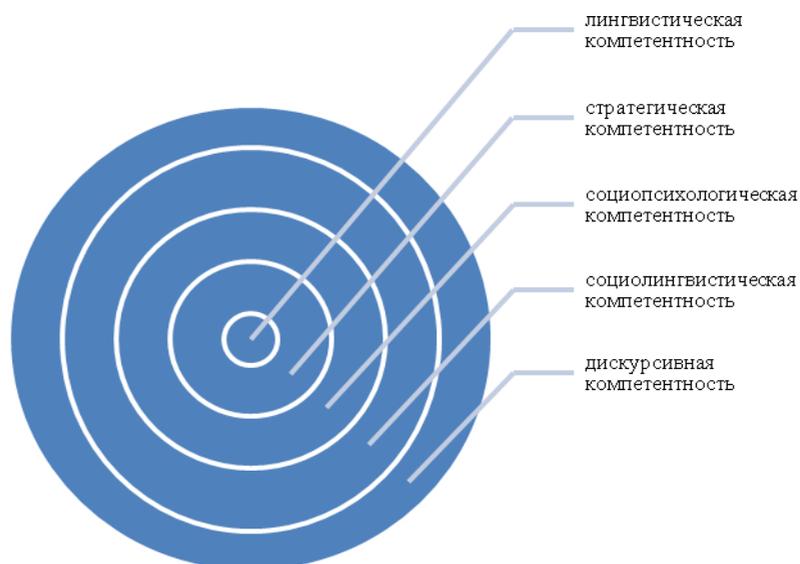
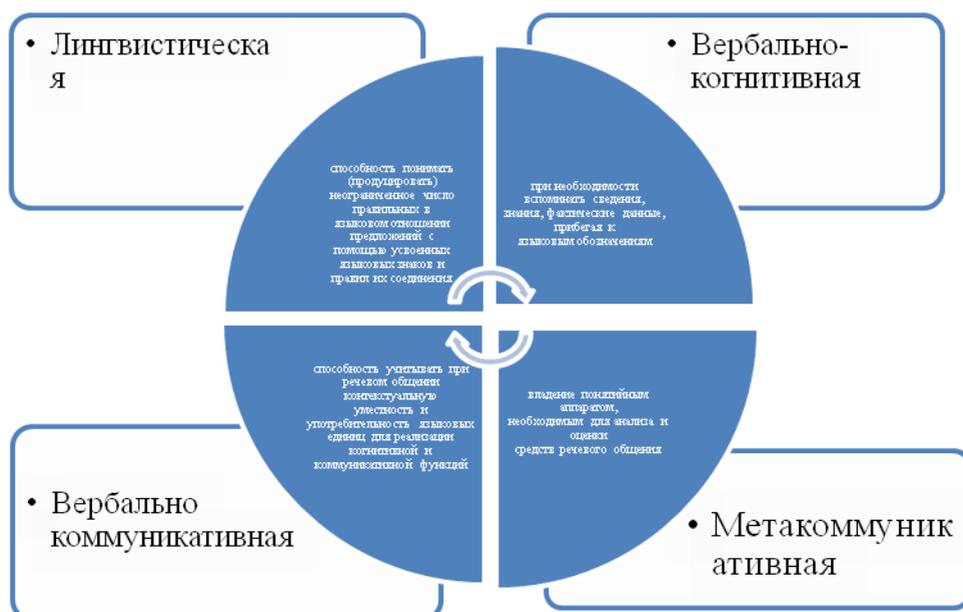


Рисунок 3 - Компоненты коммуникативной компетентности по Я ван Ека

Н.И. Гез как результат своих исследований отмечает, что коммуникативную компетентность следует воспринимать как способность соотносить языковые средства с задачами и условиями общения с учетом социальных норм поведения и коммуникативной целесообразности высказывания и выявляет следующие компоненты коммуникативной компетентности приведенные на рисунке 4 [72].



Рисонок 4 - Компоненты коммуникативной компетентности по Н.И.Гезу

По определению И.Л. Бим, коммуникативная компетентность - это способность и готовность осуществлять иноязычное межличностное и межкультурное общение с носителями языка [12]. По проблеме определения составляющих коммуникативной компетентности автор указывает следующие компоненты коммуникативной компетентности представленные на рисунке 5:

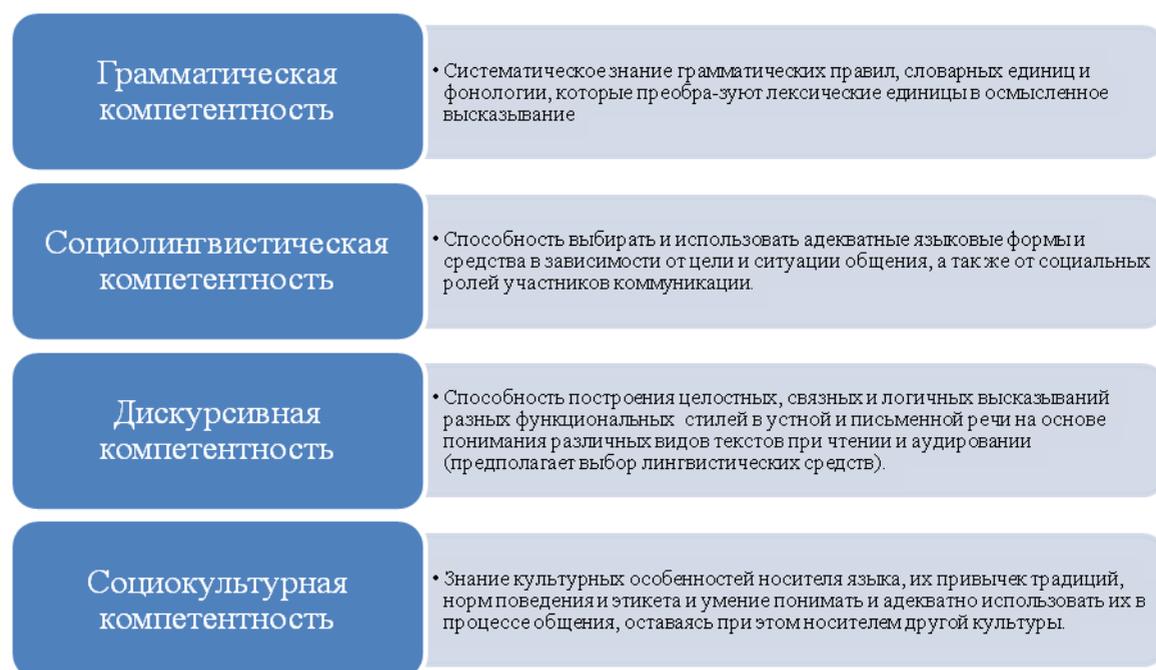


Рисунок 5 - Компоненты коммуникативной компетентности по И.Л. Бим

Существует так же классификация компонентов представленная Советом Европы (1997) согласно которой коммуникативная компетентность состоит из

трех компонентов лингвистического, социолингвистического и прагматического, которая представлена на рисунке 6. Следует отметить, что классификация данная Советом Европы хорошо коррелирует с классификацией вышеперечисленных авторов.

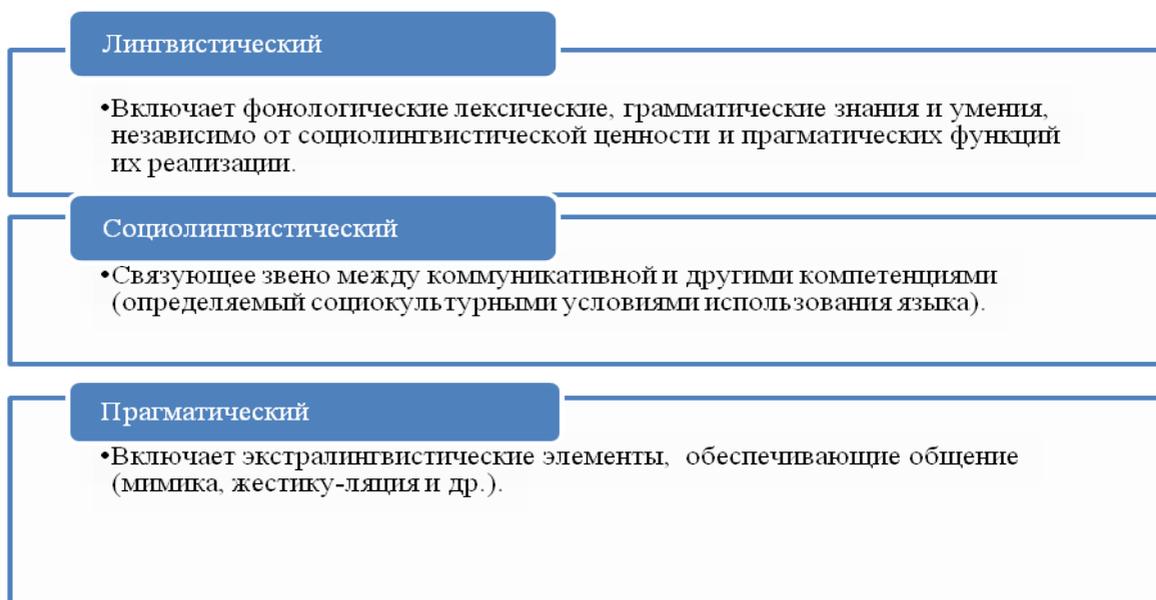


Рисунок 6 - Компоненты коммуникативной компетентности (Согласно документам Совета Европы)

На сегодняшний день существует множество работ казахстанских ученых посвященных проблеме формирования коммуникативной компетентности. Каждый из исследователей дает свою трактовку определения коммуникативной компетентности и предлагает компонентный состав коммуникативной компетентности. Контент-анализ работ казахстанских ученых занимавшихся вопросом формирования коммуникативной компетентности представлен в таблице 1.

Таблица 1 - Контент анализ работ казахстанских ученых занимавшихся вопросом формирования коммуникативной компетентности

Автор	Определение понятия «Коммуникативная компетентность»	Компоненты / виды компетентности
1	2	3
Кудрицкая Т.Д.	Коммуникативная компетенция – это владение всеми видами речевой деятельности в сферах, актуальных для учебно-познавательной, профессиональной и культурно-познавательной деятельности.	Речевая, социологическая, дискурсивная, языковая, стратегическая, межкультурная

Продолжение таблицы 1

1	2	3
<p>Рахимбекова Г.О.</p>	<p>Коммуникативная компетенция - сложное по структуре и целостное по организации образование, обеспечивающее успешность осуществления основных задач общения и самореализации личности и выражающееся во владении лингвистическими умениями, соблюдении специфических социально-культурных норм речевого поведения и психологических законов установления контакта между общающимися, поддержания благоприятной атмосферы, развития эмоционально-чувственной сферы личности.</p>	<p>Лингвистическая грамматическая, социокультурная, дискурсивная, компенсаторная предметная, тематическая,</p>
<p>Биназарова М.М.</p>	<p>Коммуникативная компетентность - способность решать средствами английского языка актуальные для обучающихся и общества задачи общения из бытовой, учебной, производственной и культурной жизни: умение пользоваться фактами языка и речи для реализации целей общения</p>	<p>Языковая, компенсаторная учебная социолингвистическая социокультурная, стратегическая</p>
<p>Волкова Л.В.</p>	<p>Коммуникативная компетенция - умение извлекать достаточно полную информацию при чтении иноязычных текстов, умение понять собеседника, а также выразить мысль, точку зрения устно и письменно. Коммуникативная компетенция – это совокупность знаний, умений, навыков в области вербальных и невербальных средств для адекватного восприятия и отражения действительности в различных ситуациях общения.</p>	<p>Языковая, социокультурная, компенсаторная, учебная, лингвистическая, дискурсивная, прагматическая (социальная), стратегическая</p>

Продолжение таблицы 1

1	2	3
Касымова Г.М.	В условиях многоаспектной профессиональной деятельности коммуникативная компетентность – это ключевое, интегративное качество будущих переводчиков, сочетающее в себе глубокий интерес к процессу общению, положительное отношение к партнерам коммуникации, личностное стремление к самосовершенствованию, прочное знание переводческого процесса как объекта профессиональной деятельности, готовность и способность быстро мобилизоваться и адаптироваться к новым аспектам и условиям профессиональной деятельности для решения переводческих задач.	
Карабаева Л.	Соответствие предъявляемым требованиям, установленным критериям и стандартам в соответствующих областях деятельности и при решении определенного типа задач, обладание необходимыми активными знаниями, способность уверенно добиваться результатов и владеть ситуацией.	Языковая, социокультурная, страноведческая, лингвистическая, грамматическая
Кенджаева Б.Б.	Коммуникативная компетентность - качество специалиста, представляющее единство его теоретических знаний, практических умений и навыков, способностей и личностных характеристик в совокупности, обеспечивающие его деятельность по специальности, способность быстро мобилизоваться и адаптироваться к новым аспектам.	Грамматическая, социолингвистическая, высказывания, речевой стратегии

Продолжение таблицы 1

1	2	3
Бисенбаева Ж.Н.	Коммуникативная компетентность – это коммуникативные навыки, позволяющие человеку адекватно выполнять нормы и правила жизни в обществе.	Лингвистическая, (языковая, речевая) социолингвистическая, социокультурная, стратегическая, дискурсивная профессиональная лингвострановедческая социальная
Акешова М.М.	Коммуникативная компетенция - это интегративная характеристика личности специалиста, включающая знания, умения, навыки и личностные качества, обеспечивающие успешное выполнение его профессиональной деятельности.	Речевая, информационная, социокультурная

Как видно из проделанного анализа, исследователи представляют вариативную структуру и содержание коммуникативной компетентности. В свою очередь, мы рассматриваем коммуникативную компетентность, в данной работе как триединство *речевого, информационного и прагматического компетентностей*.

Коммуникативная компетентность - степень владения коммуникативными механизмами, приемами и стратегиями, необходимыми для обеспечения эффективного процесса общения [136].

*Коммуникативная компетентность*, таким образом, понимается нами как *интегративная характеристика личности специалиста, включающая знания, умения, навыки и личностные качества, обеспечивающие продуктивное общение и профессионализм в сфере деятельности*.

Как и любая другая сфера деятельности, сфера туризма имеет определенные требования, предъявляемые к специалистам. Рассмотрение вопроса касательно психологических особенностей будущего специалиста в сфере туризма целесообразно начинать с выявления критериев качественной работы. Отсюда возникает вопрос, как будет выглядеть качественная работа? Международная организация стандартизации (ИСО) дает следующее определение качеству: «Качество – это степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования» [137].

Как известно, *требованием* является потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

*Характеристика* есть отличительное свойство, какого либо явления [138]. Анализируя приведённые выше определения, становится понятно, что о качественной работе специалиста в сфере туризма представляется возможным судить по работе, которая включает в себе характерные, присущие только сфере туризма особенности, способствующие удовлетворению потребностей клиентов туристских услуг. Важную роль при этом, играет совокупность личностных качеств, профессиональных знаний и навыков персонала, т.е. так называемый человеческий фактор. Следует подчеркнуть, что именно человеческий фактор является важнейшим критерием качественной работы специалиста в сфере туризма. В свою очередь человеческий фактор имеет две составляющие части, такие как уровень профессионализма и личные качества. *Уровень профессионализма* – результат, конечная цель, идеал, критерий к которому должен стремиться будущий специалист в сфере туризма *на основе набора определенных личностных качеств*. На рисунке 7 представлены критерии профессионализма и личностные качества которыми должна обладать личность будущего специалиста в сфере туризма.

Критерии обуславливающие уровень профессионализма специалиста в сфере туризма	Личностные качества необходимые специалисту в сфере туризма
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Специалист должен знать:</i></li> <li>• нормативные документы</li> <li>• географию стран мира</li> <li>• порядок оформления договоров и заключения контрактов</li> <li>• иностранный язык (основной клиентуры)</li> <li>• основы программного обеспечения (ИКТ)</li> <li>• основы психологии</li> <li>• теорию межличностного общения</li> <li>• конфликтологию</li> <li>• принцип определения стоимости туров</li> <li>• правила бронирования билетов и услуг</li> <li>• правила страхования туристов</li> <li>• порядок работы консульско-визовых служб</li> <li>• схемы работы с отелями, транспортерами</li> <li>• основы туристского права</li> <li>• основы маркетинга и менеджмента</li> <li>• терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии</li> <li>• <i>Специалист должен уметь:</i></li> <li>• удовлетворить потребность клиента</li> <li>• находить мотивы к приобретению турпродукта</li> <li>• понять интересы, выслушать</li> <li>• убеждать, вести переговоры</li> <li>• уметь аргументированно отвечать на выражения</li> <li>• использовать выразительность средства речи</li> <li>• знать, как принять клиента и завязать контакт</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• энтузиазм - гордость за свою профессию</li> <li>• коммуникабельность</li> <li>• открытость в общении</li> <li>• креативность</li> <li>• способность к критическому мышлению</li> <li>• уверенность в себе</li> <li>• сильный характер</li> <li>• порядочность</li> <li>• лояльность</li> <li>• доброжелательность</li> <li>• лабильность</li> <li>• направленность</li> <li>• оптимизм</li> <li>• инициатива</li> <li>• ответственность</li> <li>• аффилиация</li> <li>• самокритичность</li> <li>• неконфликтность</li> <li>• нацеленность на результат</li> <li>• самоконтроль</li> <li>• самоуправление</li> <li>• самооценка</li> </ul>

Рисунок 7 - Критерии профессионализма и личностные качества будущего специалиста в сфере туризма

Системный анализ психологической структуры личности будущего специалиста в сфере туризма, включает такие компоненты как:

–направленность личности (динамические тенденции) (различные свойства, система взаимодействующих потребностей и интересов, идейных и практических установок);

–характер (сложная система морально-волевых, интеллектуальных и эмоциональных качеств, типологических особенностей, проявляющихся в темпераменте);

–система управления (самосознание, самоконтроль, самоуправление, самооценка) [139].

В настоящее время в психологии и педагогике употребляется понятие «коммуникативная компетентность», которое обычно подразумевает способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. В составяющую компетентности, как правило, включают совокупность знаний, умений и навыков, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса.

Для рассмотрения психологического аспекта коммуникативной компетентности, необходимо рассмотреть труды Л.А. Петровской, Ю.Н. Емельянова, Ю.М. Жукова и др.

Наибольший интерес вызывает трактовка коммуникативной компетентности Ю.Н. Емельянова, который дает психологическую окраску данному феномену утверждая, что в основе коммуникативной компетентности лежат не просто умения и навыки общения, а особенности личности индивида в целом, в триединстве его чувств, мыслей и действий, развертывающихся в конкретном социальном контексте, и он расширяет понятие коммуникативной компетентности. Полноценное общение объединяет в себе два взаимосвязанных, но различающихся уровня: уровень внешний, поведенческий, операционально-технический и уровень внутренний, глубинный, затрагивающий личностно смысловые образования и играющий определяющую роль по отношению к поведенческому [73].

По мнению Л.А. Петровской следует рассматривать компетентность человека в общении как его компетентность в межличностном взаимодействии. Поскольку коммуникативная компетентность актуализируется в конкретных социальных условиях коммуникации (коммуникативная сфера, ситуация, статус коммуникантов и их коммуникативные роли и т.п.), она социально обусловлена. Развитие компетентности общения взрослых людей предполагает двоякий процесс: с одной стороны – это приобретение каких-то новых знаний, умений и опыта, а с другой стороны – это коррекция, изменение уже сложившихся форм [74].

Так же привлекает внимание исследование С.Л. Братченко который представляет коммуникативную компетентность как комплекс качеств личности, выделяя 4 группы свойств в качестве составляющих коммуникативной компетентности – это личностные, когнитивные, эмоциональные и поведенческие характеристики [75]. Основным содержанием личностного компонента является направленность на диалогическое общение, что является главной целью подготовки к общению.

Коммуникативная компетентность, по утверждению ряда психологов, требует умение воспринимать и понимать личность, ее эмоциональное состояние, знание правил поведения в коммуникативных ситуациях, умение

ориентироваться в них, устанавливать контакты с отдельным человеком и с группами людей, владеть культурой ведения дискуссий и споров, уметь управлять в процессе общения своим психическим состоянием, эмоциями.

В процессе анализа психологических работ по проблеме коммуникативной компетентности становится понятно, что понятие «коммуникативная компетентность» имеет различные трактовки в психолого-педагогической литературе. Как правило, в ее структуру включают личностные качества и коммуникативные умения, выделяя при этом инвариантную и вариативную составляющие, а также коммуникативные умения общие и специальные коммуникативные умения.

В области коммуникации коммуникативную компетентность понимают как способность выбирать и реализовать программу языкового поведения в зависимости от обстановки реального общения в процессе решения коммуникативных задач [77]. Следовательно, профессионально - направленная коммуникативная компетентность будет представлять собой способность выбирать и реализовать речевое и неречевое поведение на основе профессиональных мотивов, качеств и умений в нестандартных ситуациях в процессе решения профессиональных задач [76]. Исходя из вышесказанного, коммуникативную компетентность можно определить, как способность реализовать речевое и неречевое поведение в стандартных ситуациях профессиональной деятельности.

Давая общую характеристику коммуникативной компетентности, психолог Ю. Н. Емельянов характеризует ее, «как такой уровень сформированности межличностного опыта, т.е. обученности взаимодействию с окружающими, который требуется индивиду, чтобы в рамках своих способностей и социального статуса успешно функционировать в данном обществе» [78].

Абсолютно верно Н. В. Казаринова полагает, что «коммуникативная компетентность складывается из способностей человека прогнозировать коммуникативную ситуацию, в которой происходит общение, ориентироваться в ситуации, в которой он оказался, умение найти адекватную теме коммуникативную структуру и реализовать коммуникативный замысел, способности разбираться в самом себе, собственном психологическом потенциале или потенциале партнера» [79].

Д. Г. Левитес определяет коммуникативные умения как «умения слушать и слышать другого, воспринимать другого, отстаивать свою позицию, выстраивать систему доказательств (подбирать аргументы, ранжировать их, выбирать форму доказательства в зависимости от поставленной цели, задавать вопросы и т. д.) [80].

Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с людьми видят в понятийном содержании коммуникативной компетентности Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. В состав коммуникативной компетентности исследователи включают некоторую совокупность знаний, навыков, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса [78].

Как утверждает, В. Я. Якунин коммуникативная компетентность формируется в деятельности общения, представляя собой целостно-личностное образование, которое обеспечивает возможность адекватного отражения психологических состояний и личностного склада другого человека, верной оценки его поступков, прогнозирование на их основе особенностей поведения воспринимающего лица [81].

Детально рассматривая «коммуникативное взаимодействие» Е. В. Цуканова выявляет связь между условиями протекания совместной деятельности и динамикой самого процесса взаимодействия. При этом коммуникация взаимодействующих субъектов понимается как социально-обусловленный процесс передачи и воспроизведения информации в условиях межличностного и массового общения, «коммуникация - это жизнь с другими, осуществляющаяся реально многообразными способами» [82].

Ряд исследователей (К. Я. Вазина, К. С. Пирогов и др.) выделяют коммуникацию как магистральный путь растождествления человека с самим собой и фундаментальную предпосылку его рефлексии. При этом К. Я. Вазина под коммуникативностью понимает «... путь сообщения, способ связи, легкость в установлении взаимосвязей, контактов, способность вызывать желание общения у другого человека» [83].

Исходя из концепции мыследеятельностного подхода, Г. П. Щедровицкий подчеркивает значимость способности индивида выстраивать коммуникацию при групповом решении проблемы в ситуации неопределенности [84].

И. И. Серегина определяет коммуникативную компетентность как умение выходить на партнерские отношения не только с олигархами, заказчиками и другими менеджерами, но и, в первую очередь, со своими подчиненными [85].

С точки зрения А. П. Панфиловой, «коммуникативная компетентность - это совокупность знаний, умений и навыков, включающих функции общения и особенности коммуникативного процесса; виды общения и основные его характеристики; средства общения, вербальные и невербальные; репрезентативные системы и ключи доступа к ним; виды слушания и техники его использования; «обратную связь» - вопросы и ответы, психологические и коммуникативные типы партнеров; специфику взаимодействия с ними; технологии и приемы влияния на людей; методы генерирования идей и интеграции персонала для конструктивной коммуникации: самопрезентация и стратегии успеха» [87].

Вполне обоснованно Л. Д. Столяренко рассматривает коммуникативную компетентность как «систему внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия» [88].

Представленные выше дефиниции понятия «коммуникативная компетентность» в своем содержании ориентированы в большей мере на описание внешних форм проявления данной характеристики личности.

В исследованиях Г. Д. Бабушкина, А. Н. Двоеглазова, Ю. В. Никулина коммуникативная компетентность представлена как «обобщенная интегральная

характеристика личности, формирующаяся на основе психологических знаний, и в значительной мере опосредованная личностными особенностями субъекта. В основе коммуникативной компетентности лежат не просто владение техникой общения, а особенности личности в целом, единство чувств, мыслей и действий, разворачивающихся в конкретной ситуации. Быть коммуникативно-компетентным - еще не значит «иметь что и как сказать». Здесь необходимо обладать свойством коммуникабельности, проявляющимся в процессе общения безотчетно, бессознательно» [89].

Проведя анализ исследовательских работ проведенных Г. Д. Бабушкиным, мы выяснили, что автор характеризует коммуникативную компетентность как психологическое явление, обусловленное врожденными и приобретенными качествами личности. Им разработана структура коммуникативной компетентности, отражающая взаимосвязь между ее врожденными и приобретенными компонентами, которая представлена на рисунке 8.



Рисунок 8 - Взаимосвязь структурных компонентов коммуникативной компетентности с психологической точки зрения (по Г.Д. Бабушкину)

Рассмотрим подробнее составляющие компоненты коммуникативной компетентности.

1. *Психологические знания* включают в себя необходимый уровень знаний о проявлениях психики человека в общении, позволяющий наиболее эффективно строить этот процесс. Психологические знания оказывают влияние на развитие коммуникативных способностей и формирование умений общения, а также на характер психического состояния и воспитание отдельных свойств личности.

2. *Коммуникативные способности* включают в себя следующие свойства: стремление к установлению новых контактов с людьми, желание проводить

свободное время среди людей, скорость установления контактов и освоения в новой компании, понимание психического состояния другого, проявление инициативы при знакомстве с новыми людьми. На проявление и развитие коммуникативных способностей существенное влияние оказывает темперамент, характер и психологические знания. В свою очередь коммуникативные способности обеспечивают формирование коммуникативных умений и проявление того или иного психического состояния.

3. *Коммуникативные умения* - это отражение в общении знаний и способностей. Постоянство проявления их в общении зависит от свойств личности (темперамента, характера) и психического состояния человека.

4. *Свойства личности* (характер, темперамент). Среди широкого многообразия проявлений характера и темперамента есть такие свойства, которые влияют на процесс общения положительно (доброжелательность, спокойствие, эмоциональная устойчивость). Другие же свойства личности (вспыльчивость, агрессивность, скрытность, неуверенность) оказывают отрицательное влияние на процесс общения, способствуя формированию и проявлению в общении таких психических состояний, как: тревожность, напряженность, аффект, при которых уровень коммуникативной компетентности субъекта общения снижается.

5. *Психические состояния*. Проявление того или иного состояния в общении обусловлено наличием у субъекта определенных психологических знаний о закономерностях проявления психики отдельными свойствами личности и коммуникативными способностями. В свою очередь, психическое состояние влияет на проявление коммуникативных умений и некоторых свойств личности в общении. Нормальное адекватное ситуативное психическое состояние позволяет в полной мере реализовать в общении имеющиеся коммуникативные умения и психологические знания [13].

Рассматривая и анализируя взгляды разных исследователей, можно утверждать, что, в целом, коммуникативная компетентность представлена как нравственно-психологическая категория, регулирующая всю систему отношений человека к природному и социальному миру, а также к самому себе, как к синтезу обоих миров [91].

Взаимоотношения и общение специалистов в сфере туризма в профессиональной деятельности становятся предметом все более пристального внимания ученых. Исследования психологов и социологов показывают, что характер деловых контактов оказывает решающее влияние на эффективность совместной деятельности [59, 64, 84, 91, 93, 99, 192]. Опыт А. П. Панфиловой в проведении инновационных, поисково-апробационных и деловых игр, а также ее многолетняя практика преподавания курса «Деловая коммуникация в профессиональной деятельности» свидетельствует о наличии идентичных проблем у всех категорий специалистов. Это и недостаточно развитая коммуникативная и психологическая компетентность, и низкая культура делового общения, и эклектика в использовании форм и методов делового взаимодействия [97]. Удовлетворение растущих потребностей клиента в разнообразных услугах

на высоком культурном уровне является важнейшей задачей сферы услуг и каждого его предприятия. Качество услуги во многом зависит от характера взаимодействия работника сервиса и потребителя, от профессиональной подготовки работника, его личностных особенностей и сиюминутного настроения (состояния). Особенно важна культура обслуживания в условиях существующего экономического кризиса в стране, когда многие предприятия сервиса считают ее излишним «ублажением» потребителей. Культура обслуживания во многом заключается в том, чтобы создать такой психологический климат, который способствовал бы формированию соответствующих мотивов приобретения товара (получения услуги), а работнику облегчал бы выбор нужной аргументации приобретения услуги. Поэтому работник сервиса должен быть не только тонким психологом, но и знатоком потребности каждого клиента. Этому благоприятствуют такие личностные качества работника, как доброжелательность, спокойствие, общительность [103].

На репутации любой фирмы (предприятия, организации) влияет не только профессиональный успех, но и имидж отдельных специалистов, работающих в ней. Термин «имидж» (образ) появился в нашем обиходе сравнительно недавно, с началом демократических преобразований в стране. И это не случайно - имидж способен активно действовать только при условии существования рынка, при наличии конкуренции, а, следовательно, соперничества и борьбы. Коммуникативная компетентность и визуальная культура являются самыми важными составляющими имиджа и фирменного стиля [104]. Созданию положительного имиджа фирмы способствует не только знание персоналом ситуации на рынке услуг, изучение спроса на них, но и умение общаться с клиентами, что становится одним из главных условий успешной работы фирмы [105, 106, 107].

Общение - многогранный процесс, изучаемый разными науками: психологией, философией, социологией, педагогикой, лингвистикой и др.. Общение - это форма деятельности, осуществляемая между людьми как равноправными партнерами и приводящая к возникновению психологического контакта, который проявляется в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопереживании и взаимопонимании [108].

Существует точка зрения, что базовой категорией речевого взаимодействия является коммуникация, которая протекает между людьми в форме общения как обмена знаковыми образованиями (сообщениями) [109, 110, 111]. Но существует и противоположная трактовка соотношения понятий «общение» и «коммуникация», в которой основной категорией считается общение, а в его структуре выделяются: коммуникация (обмен информацией), интеракция (организация взаимодействия и воздействия), перцепция (чувственное восприятие как основа взаимопонимания) [112]. Таким образом, понятия «общение» и «коммуникация» имеют как общие, так и отличительные признаки. Общими являются их соотнесенность с процессами обмена и передачи информации и связь с языком как средством передачи информации. Их отличительные признаки обусловлены различием в объеме содержания этих понятий.

Основываясь на вышесказанном, будем считать, что общение в большей мере связано с характеристиками устно-речевого межличностного вербального и невербального взаимодействия аффективно-оценочного характера, реализуемого в практической деятельности. А коммуникация представляет собой социально обусловленный процесс передачи и обмена мыслями и чувствами между людьми в различных сферах их познавательно-трудовой и творческой деятельности и реализуется преимущественно при помощи вербальных средств.

Основными сторонами коммуникативной деятельности являются: интеракция; перцепция и собственно коммуникация (общение посредством языка и культурных традиций, характерных для той или иной общности людей) [115, 116]. Коммуникация в деловой сфере преследует единую цель - решение и управление решением профессиональных задач [140]. Специфика этих функций в деловой коммуникации представлена на рисунке 9.

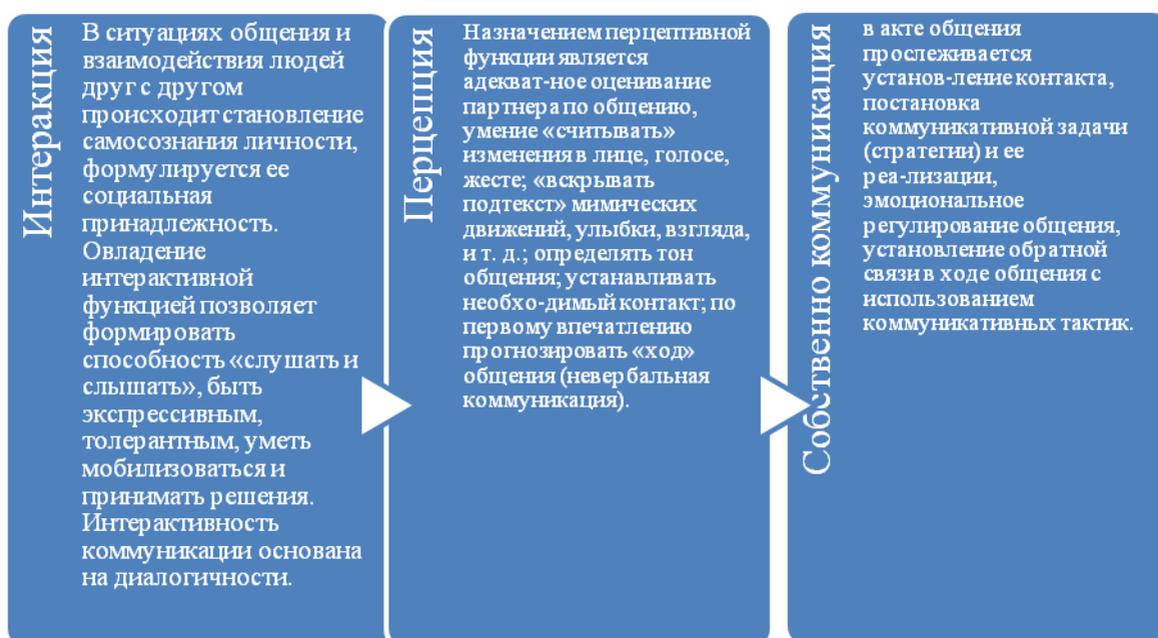


Рисунок 9 - Специфика основных сторон коммуникативной деятельности

Уровень сформированности коммуникативной компетентности специалистов в сфере туризма проявляется в их речевой деятельности. Речевая деятельность - это форма осуществления и восприятия речи. Существует четыре вида речевой деятельности: говорение, чтение, слушание, письмо [119]. Все виды речевой деятельности широко используются сотрудниками сервиса при общении с клиентами. Даже знающий специалист легко может упустить клиента, если не владеет целым рядом навыков общения, не имеет нужной информации, а если имеет, то не умеет ее преподнести. Поэтому очень важно, чтобы работник фирмы знал правила общения с клиентом, умел построить разговор с ним в соответствии с целью, задачами и условиями коммуникации, которые задаются профессиональными ситуациями общения с потребителями. Другими словами, сотрудник фирмы должен уметь привлечь внимание клиента, представить услугу, вовремя закрыть сделку и т. п. Рассмотрим ситуации,

представленные Н. А. Седовой, которые наиболее актуальны в работе с клиентами в профессиональной деятельности специалистов в сфере туризма, на предмет оптимального использования в них известных видов речевой деятельности.

*Ситуация установления контакта с клиентом.* Установление контакта с клиентом происходит с приоритетным использованием говорения и слушания. Поскольку на данном этапе, с одной стороны, сотруднику необходимо путем говорения представить фирму, в которую обратился клиент, представиться самому, а также дать информацию о сфере услуг, которые оказывает данная фирма. С другой стороны, сотрудник должен выслушать клиента, чтобы узнать цель посещения фирмы.

В современной специальной литературе приводится множество конкретных рекомендаций сотрудникам сервиса о речевом поведении в данной ситуации. Назовем лишь две из них, представляющие, на наш взгляд, особую важность на этапе установления контакта. Во-первых, при первичном общении необходимо избегать речевых штампов, которые делают речь сухой, семантически опустошенной, лишают ее яркости и выразительности, что может вызвать у клиента настороженность и недоверие. Во-вторых, уровень использования профессиональных терминов должен соответствовать уровню компетентности покупателя в данной области. Например, если менеджер турфирмы общается с клиентом, не очень хорошо разбирающимся в туризме, то лучше ограничиться двумя-тремя терминами в течение всего разговора. После установления контакта с клиентом менеджер должен выявить его потребности.

*Ситуация выявления потребностей клиента.* Выявление потребностей клиента является немаловажной стадией в процессе личной продажи, так как путь к продаже пролегает через внимательное исследование потребностей клиента. При этом следует учитывать чрезвычайно существенное с точки зрения маркетинга обстоятельство: люди покупают пользу, а не свойства продукта. Поэтому основой личной продажи должен явиться не продукт и его характеристики, а выгода для покупателя. Выявить потребности клиента и правильно его понять можно путем внимательного и активного слушания, во время которого сотрудник сделает выводы о том, что клиента интересует, каковы его материальные возможности. Говорение в данной ситуации присутствует в виде вопросов, которые служащий фирмы может задать клиенту с целью уточнения каких-либо сведений.

*Ситуация представления продукта.* За выявлением потребностей клиента должна следовать другая стадия, имеющая более целенаправленный характер и состоящая в представлении продукта. Если слушание гораздо ближе клиенту, то представление (презентация) продукта ближе продавцу и тому влиянию, которое он и его фирма пытаются оказать на клиента. На этапе активного слушания в целом не ставится задача оказать направляющее воздействие на клиента. В ходе же презентации продукта такая задача является основной. При презентации продукта служащий должен решить ряд последовательных задач: привлечь внимание клиента, вызвать интерес и желание приобрести услугу, и,

наконец, побудить к необходимым действиям. Все это достигается путем говорения.

Представление продукта всегда основывается на убеждении. Специфика убеждающей речи заключается в том, чтобы превратить сообщаемую информацию во внутреннюю установку личности, в нашем случае сориентировать клиента в практической деятельности. Конечным результатом убеждения является формирование у слушателя мировоззренческого потенциала, жизненной позиции или желания что-либо сделать. Прежде чем говорить необходимо разработать тактику убеждения, чтобы довести до понимания идею (тезис) так, чтобы человек не сомневался в достоверности вывода, истинности или хотя бы разумности мысли, не испытывал колебаний и неуверенности в том, к чему призывает говорящий. Способ убеждения выбирают исходя из состава и уровня образованности слушателей.

В процессе убеждения клиента, специалист должен уметь переформулировать свойства продукта в пользу для клиента. Для этого необходимо использовать формулу: свойства услуг *плюс* связующая фраза *плюс* выгода для клиента. К связующим речевым звеньям относятся следующие фразы: «Это позволит вам...», «Это дает вам возможность...», «Вы получите...». Кроме того, по исследованиям специалистов, для казахстанского потребителя термины коммерческой сделки (*продажа, покупка, заключение сделки, договор*) остаются до сих пор негативными, поэтому их следует заменять нейтральными. Например, слово *продавать* заменить на *помочь в выборе*, а слово *покупать* на *приобретать*. Более эффективно использовать фразу «*Приобретение этой услуги обойдется вам в ...*» вместо слов *цена* и *стоимость*.

*Конфликтные ситуации в общении с клиентом.* Конфликты обычно возникают из-за несовпадения обещанного и действительного, недовольства ценой за те или иные услуги. Среди рекомендуемых линий поведения, противодействующих конфликту, называют следующие: выслушивать партнера, не перебивая, демонстрировать понимание его точки зрения, выяснить, как партнер воспринимает конфликт, что испытывает при этом, четко формулировать предмет обсуждения, констатировать общие и различные точки зрения и расхождения [90]. Разрешая конфликты, сотрудникам сервиса следует использовать стиль сотрудничества, компромисса и приспособления, а из видов речевой деятельности - слушание (для ознакомления с претензиями клиента) и говорение (для ответного слова на предмет обоснованности или необоснованности претензий клиента) [140].

Вышеописанные типичные ситуации общения работника сферы услуг с клиентом имеют место во многих видах профессиональной деятельности специалистов сервиса. В этой связи, общение специалиста сервиса с клиентами происходит с целью установления контакта с клиентом, выявления его потребности, представления продукта (товара или услуги), убеждения клиента приобрести данный продукт, и, наконец, избегания конфликтных ситуаций или нейтрализации уже возникших конфликтов.

Особенности профессиональной деятельности специалистов в сфере туризма, которыми являются типичные ситуации общения с клиентами, предъявляют повышенные требования к сформированности коммуникативной компетентности. Эти требования обоснованы тем, что успешность профессиональной деятельности в данной сфере определяется высоким уровнем сформированности коммуникативной компетентности, который обеспечивает эффективность делового общения [121,122].

## **1.2 Возможности английского языка как средства формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма**

В современном мире интенсивно идет процесс глобализации и построения глобального образования, которые настоятельно требуют реформы образовательных систем отдельных стран с учетом мировых стандартов. С первых лет независимости, развитие системы образования Республики Казахстан было направлено на цели вхождения в международное образовательное пространство, на занятие достойных позиций в мировом рейтинге образовательных систем.

Стремительное развитие науки, разработка и внедрение в профессиональную деятельность новейших информационных технологий, подписание Республикой Казахстан Болонской декларации и ее интеграция в европейское образовательное пространство определяют повышение требований к качеству подготовки специалистов.

Советом Европы приняты и определены ключевые компетенции, которыми должны обладать будущие специалисты, и одной из них является коммуникативная компетентность, позволяющая значительно обогатить уровень профессиональных знаний, умений и навыков за счет изучения достижений науки и практики, получения профессиональной информации из зарубежных источников [141].

Как показывает анализ соответствующих исследований, данные, касающиеся формирования коммуникативной компетентности как составляющего компонента профессиональной компетентности и коммуникации будущих специалистов в сфере туризма, малочисленны и разрозненны. Несмотря на имеющиеся теоретические знания о коммуникации и её значении в педагогике, философии, психологии, лингвистике, не в полной мере существует концепция формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма в условиях модернизации образования.

В педагогике недостаточно выявлены особенности и возможности английского языка как средства формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма, его специфики как психологического (личностные установки в сфере коммуникации; опосредованность факторами межличностных отношений), так и педагогического (содержание форм и методов вузовской подготовки, содержание учебно-методического комплекса; их соответствие современным требованиям) характера. Вне поля зрения педагогических исследований остался

вопрос о сущности и содержании коммуникативной компетентности как одного из основных составляющих компонентов профессиональной компетентности будущих специалистов в сфере туризма в условиях модернизации системы высшего профессионального образования.

В педагогике существуют различные подходы к проблеме формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма средствами иностранного языка. Но в целом учёные пришли к выводу о том, что овладение иностранным языком развивает креативность и критическое мышление, память, речевую и коммуникативную способность, совершенствует слуховые, зрительные и моторные ощущения, улучшает речевое прогнозирование, повышает произвольное владение обобщёнными приёмами коммуникативной деятельности с опорой на анализ и синтез, сравнение и обобщение (В.И.Агамджанова, И.Л.Бим, И.А.Зимняя, Г.А.Китайгородская, Р.П.Мильруд, Е.И.Пассов). Функции иностранного языка в процессе подготовки специалистов рассматривали М.А.Алексанян, О.И.Горбуненко, А.С.Границкая, Г.Г.Корсакова, Н.В.Пустовалова, О.И.Сафроненко, В.С.Цетлин.

Коммуникативная активность личности, как важнейшее проявление её жизнедеятельности, вопросы оптимизации человеческого общения, проблемы языка как актуализированной речи и формы мышления постоянно являются предметом внимания ученых и интенсивного изучения.

Общеизвестно, что эффективное, качественное общение специалиста в сфере туризма с клиентами, коллег друг с другом, административного и профессионального состава туристических агентств обеспечивают именно навыки коммуникации, в том числе, иноязычные. Они не являются дополнением к профессиональной характеристике, а занимают центральное место в практике профессиональной деятельности [164].

Общаясь с клиентами, специалисты в сфере туризма, владеющие коммуникативными навыками, быстрее налаживает контакт с собеседником, располагают его к себе. В процессе правильно организованной коммуникации специалист в сфере туризма быстрее получит необходимую ему для удовлетворения запросов клиентов информацию, а значит, сможет правильно организовать сам процесс обслуживания. И в конечном результате, не только обслужит клиента, но и получит большее удовлетворение от работы, а клиент получит качественные услуги в сфере туризма.

Формирование таких навыков – результат долгой кропотливой работы, профессиональной подготовки, формирования профессиональной культуры будущего специалиста в сфере туризма. И независимо от специализации, полученной в вузе, все выпускники высшей школы должны обладать такой культурой.

Не случайно в своем обращении к народу Президент РК Н.А. Назарбаев, подчеркивая значимость полиязычия, особо отмечает, что стратегически важной задачей является необходимость овладения всеми казахстанцами казахским, русским и английским языками.

В настоящее время уже сделан ряд шагов в этом направлении: реализуется инициатива Главы государства – проект «Триединство языков». Полиязычие как стратегически важная задача образования включена в Государственную программу развития образования на 2011-2020 годы. С 2004 года в Республике проводится эксперимент по раннему обучению иностранным языкам, с 2008 года начато введение полиязычия в вузах страны [142].

В вузах Казахстана внимание к преподаванию языковых дисциплин обусловлено принятой Концепцией полиязычного образования, которое понимается как целенаправленно организуемый, нормируемый триединный процесс обучения и воспитания полиязыковой личности. Этого результата можно добиться на счет овладения несколькими языками одновременно. Таким триединством языков определены в Концепции – казахский язык – (родной язык) как государственный язык, русский как язык межнационального общения, английский язык (мировой) как язык интеграции в мировую экономику. В Казахстане на сегодняшний день реально функционирует казахско-русское двуязычие. Продвижение английского языка до такого уровня должно стать нормой не только для казахстанской элиты, – отмечается в Концепции, где траектория обучения определяется полилингвальным подходом [143].

На сегодняшний день многое сделано в этом направлении. Внедрение проекта «Триединство языков» в систему непрерывного образования (от дошкольного до высшего и послевузовского уровней) не только повысило роль иностранного языка в целом, и обусловило формирование целого поколения специалистов, способных осуществлять профессиональную деятельность как в Казахстане, так и в странах СНГ и дальнего зарубежья.

Но в условиях быстро меняющихся в современном мире экономики, политики, культуры, науки процесс модернизации образования не может считаться реализованным. Необходимо и дальше развивать и совершенствовать обучение иностранным языкам для профессиональных целей в условиях информатизации образования.

Все большее значение приобретает даже не уровень владения обучаемым иностранным языком, а его способность решать проблемы посредством иностранного языка, применять его в решении профессиональных задач. Для этого необходимо существенно обновить содержание обучения языку в условиях, приближенных к реальной профессиональной деятельности, разработать новые технологии для формирования профессиональной компетентности, которые должны иметь практико-ориентированный характер.

В связи с тенденциями развития высшего профессионального образования и в соответствии со Стратегией модернизации и информатизации содержания образования, нам необходимо определить роль учебного предмета «Иностранный язык» в профессиональной подготовке будущих специалистов в сфере туризма.

Английский язык занимает особое место в триединстве языков и, соответственно, в учебном процессе вузов Казахстана. Как иностранный, он изучается в качестве общеобразовательной дисциплины (GE: General English) во всех типах учебных заведений и для специальных целей (ESP: English for

Specific Purposes). К сожалению, выпускники неязыкового вуза далеко не всегда готовы и способны участвовать в профессионально-значимом межкультурном общении. Это объясняется, прежде всего, тем, что в английский язык изучается на младших курсах, и на момент выпуска студенты теряют многие языковые навыки. Это происходит в случае отсутствия коммуникативного общения и постоянной востребованности в нем.

На младших курсах согласно образовательной программе изучаются в основном общеобразовательные дисциплины, профильных дисциплин мало, следовательно, профессиональная ориентация иностранного языка затрудняется. Оставляет желать лучшего содержание и методика обучения языку. Практика показывает, что в основе преподавания иностранных языков находится формирование и развитие навыков чтения иностранного текста, его перевода и реферирования. Это поможет сформировать коммуникативно-речевые умения, будет способствовать налаживанию профессиональных и социокультурных контактов с зарубежными коллегами, расширит перспективы познавательной и профессиональной деятельности будущих специалистов в сфере туризма.

Стремление государств к использованию единого информационного пространства усиливает роль и значение иностранного языка, который становится необходимым средством общения.

В связи с этим иностранный язык является одной из приоритетных дисциплин в профессиональной подготовке будущих специалистов в сфере туризма. Без знания иностранных языков невозможен ни один вид профессиональной деятельности в современном мире, так как только иностранный язык дает возможность специалисту-профессионалу изучать и далее использовать новейшие достижения в области его исследований и профессиональной деятельности, а также надлежащим образом представлять свой вклад в разработку какой-либо проблемы.

По мнению ученых – исследователей целью обучения иностранному языку будущих специалистов в сфере туризма является создание условий для формирования коммуникативной компетентности, необходимой для профессиональной деятельности по изучению и осмыслению зарубежного опыта в профилирующих и смежных областях науки и техники, а также для осуществления культурного и профессионального общения. В рамках коммуникативного направления в методике обучения иностранным языкам общее владение языком определяется как коммуникативная компетентность.

Обучение английскому языку для профессиональных целей заключается не в том, чтобы познакомить студентов с профессиональной лексикой, несомненно, существуют некоторые особенности, характерные для специфического контекста использования языка, с которыми обучаемые, вероятно, встретятся в реальных ситуациях общения. Тем не менее, знание профессиональной лексики и грамматики не может компенсировать отсутствия коммуникативных умений, т.е. несформированность коммуникативной

компетентности отрицательным образом скажется на дальнейшей профессиональной деятельности.

Широкое развитие международного сотрудничества и растущие межнациональные контакты в области туризма обуславливают необходимость улучшения подготовки кадров в вузах. Начинающему менеджеру – бывшему студенту или проходящему практику стажеру – зачастую не хватает знаний не столько по сугубо практическим темам, например по заполнению различных форм бланков, содержанию и структуре туристских каталогов, сколько незнание иностранного языка. Именно профессиональное знание иностранного языка (в дальнейшем английского) для специалиста, работающего в сфере туризма, является признаком его профессиональной компетентности. В этой связи следует отметить, что средством формирования профессиональной коммуникативной компетентности является изучение иностранного языка [122].

Обучение английскому языку было и остаётся составной частью образовательного процесса в вузе. Указание на уровень владения иностранным языком включено в квалификационную характеристику выпускника вуза. Основными целями обучения иностранному языку на современном этапе являются:

- 1) формирование практического владения иностранным языком как важным средством общения в сфере профессиональной деятельности;
- 2) формирование у будущих специалистов, навыков самостоятельного обращения к иностранному языку после окончания курса.

Однако в реальных условиях обучения английскому языку в неязыковом вузе указанные цели не реализуются в полном объёме. Причины этому нам видятся, во-первых, в разном уровне школьной языковой подготовки выпускников, а нередко и вообще в отсутствие таковой; во-вторых, отношение к иностранному языку как к предмету, не имеющему значения для овладения специальностью; в-третьих, в недостаточной учебно-методической обеспеченности дисциплины.

Поэтому говорить о формировании такого профессионального качества, как коммуникативная компетентность, при данных обстоятельствах не имеет смысла. Но если ведущую цель обучения иностранному языку определить как формирование коммуникативной компетентности, необходимой для профессиональной деятельности, и в соответствии с этой целью обновить содержание учебно-методического комплекса, тогда изменится общая направленность процесса изучения языковой дисциплины. При таком подходе станет обусловленной необходимостью использования инновационных и информационных технологий, позволяющих сделать максимально востребованным английский язык для профессиональной деятельности будущих специалистов в сфере туризма.

Чтобы деятельность обучаемых была ориентирована на получение конкретного результата, необходимо чтобы преподаватель чётко представлял себе дидактические цели своей деятельности. Как правило, общие цели

обучения предмету заданы программой, в данном случае – программой по иностранному языку для студентов специальности туризм [144].

Будучи соотнесёнными с проблемой нашего исследования (выделение коммуникативной компетентности как составляющего компонента профессиональной компетентности будущих специалистов в сфере туризма и формирование его в процессе обучения английскому языку в условиях информатизации образования), эти цели получают дополнительное, профессиональное содержание и направленность, если будет обозначена одна ведущая, включающая и объединяющая их составляющая – формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма.

Мы предлагаем взять на вооружение цели, сформулированные в Программах по иностранному языку для неязыковых специальностей, и в качестве дополнения внести цель формирования коммуникативной компетентности как необходимого составляющего компонента профессиональной компетентности будущих специалистов в сфере туризма.

В совокупности задачи и методы программ по иностранному языку с предложенными нами дополнениями, обусловленными выделением ведущей цели – формированием коммуникативной компетентности, – определяют направление и придают профессиональную ориентацию процессу обучения английскому языку.

Формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма в процессе обучения английскому языку может быть эффективным, если студенты, начиная с 1-го курса, являются не только объектами, на которых обрушивается масса информации соответствующего рода, но, прежде всего, выступают как субъекты, сознательно осмысливающие сообщаемые им специальные знания.

Основной причиной отсутствия коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма, мы считаем то обстоятельство, что при традиционном обучении объективная позиция обучаемого характеризуется ролью пассивного слушателя, приспособляющегося к предъявляемым ему требованиям со стороны администрации и преподавателей, отсутствием интереса, к якобы «лишним» языковым дисциплинам. Постановка учебного процесса чаще всего связывается с определённым кругом формальных, академических показателей, не всегда отражающих уровень реального освоения программного материала, и даже максимально выполняемые требования, предъявляемые студенту, далеко не всегда соответствуют тем требованиям, которые предъявляет жизнь работникам в сфере туризма в условиях их профессиональной деятельности. Поэтому возможность конфликтов в результате отсутствия коммуникативной компетентности, предопределена уже самой постановкой учебного процесса, отношением к языковым дисциплинам, и как следствие – отсутствием учебно-методического комплекса, формирующего интерес к дисциплине, к такой общечеловеческой ценности, как язык. Мы предлагаем взять на вооружение цели, сформулированные и в качестве дополнения внести цель формирования коммуникативной компетентности как необходимого составляющего

компонента профессиональной компетентности будущих специалистов в сфере туризма.

В структуру коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма, как было отмечено ранее в параграфе 1.1, входят такие компоненты как языковая, информационная и прагматическая компетентности. Критерии вышеперечисленных компонентов указаны в таблице 2.

Таблица 2 - Компоненты, критерии и показатели коммуникативной компетентности

Компоненты	Критерии	Показатели
Языковая компетентность	Лингвистический Грамматический	-систематическое знание грамматических правил, словарных единиц и фонологии, которые преобразуют лексические единицы в осмысленное высказывание; способность выбирать и использовать адекватные языковые формы и средства в зависимости от цели и ситуации общения, от социальных ролей участников коммуникации, то есть от того, кто является партнером по общению.
Информационная компетентность	Коммуникабельность Аналитические способности Исследовательские способности	Умение получать достоверную профессиональную информацию с источников путем использования информационно-коммуникативных технологий а так же навыков иностранного языка. Умение обрабатывать информацию. Анализировать ее достоверность. Умение понятно изложить информацию другому.
Прагматическая компетентность	Социокультурный Дискурсивный	способность построения целостных, связанных и логичных высказываний разных функциональных стилей в устной и письменной речи на основе понимания различных видов текстов при чтении и аудировании; предполагает выбор лингвистических средств в зависимости от типа высказывания; знание культурных особенностей носителя языка, их привычек традиций, норм поведения и этикета и умение понимать и адекватно использовать их в процессе общения, оставаясь при этом носителем другой культуры; формирование социокультурной компетенции предполагает интеграцию личности в системе мировой и национальной культур.

Изучение иностранного языка Л.В. Щерба называл «практической школой диалектики», понимая под этим подвижность и условность связи между понятием и выражающим его символом. Именно в этой диалектике он видел путь формирования у обучаемых отвлечённости языковых представлений, абстрактного мышления, диалектического понимания языковой реальности, не отрицая при этом важности коммуникативной имитации и произвольного запоминания. Л.В. Щерба один из первых выдвинул тезис о необходимости интеллектуальной нагрузки обучаемых на занятиях по иностранному языку, доказав возможность в единстве развивать мышление, воображение, память и речь [145].

Это положение поддержали и развили И.Л. Бим, Н.П. Нрастов, Р.П.Мильруд, Е.И. Пассов, доказывая, что овладение речью регулируется не только навыками и умениями, но и мышлением, которое можно формировать, если направлять речь на решение интеллектуальных задач и организовывать её в соответствии с предметно-смысловым содержанием данных задач. При этом вступает в действие механизм речемышлительной деятельности, в котором Е.И.Пассов выделил следующие звенья [146]:

- 1) ориентация, оценка ситуации и собственного вербального и невербального поведения;
- 2) целеполагание и удержание на ведущей коммуникативной задаче;
- 3) прогнозирование реакции собеседника и содержательной стороны собственного высказывания.

Важной особенностью является и то, что результаты обучения английскому языку также определяются компетентностным подходом, т.к. ставят перед преподавателем конкретные задачи формирования комплекса компетенций, при овладении которыми выпускник становится конкурентоспособным на рынке труда. Формирование новых образовательных стандартов на компетентностной основе предполагает и новую организацию процесса иноязычного образования. Для формирования обозначенных в стандарте компетенций требуется становление новой педагогической культуры, методических и методологических систем, поиск новых технологий и принципов обучения [147].

В основе компетентностного подхода в обучении английскому языку лежит стимулирование коммуникативной активности обучаемых. Второй особенностью английского языка как учебной дисциплины является то, что язык выступает и средством, и целью обучения. Обучаемый усваивает наиболее лёгкие языковые средства, которые до определённого момента выступают целью обучения, а затем использует их для усвоения более сложных языковых средств, то есть язык служит уже средством обучения. Третьей особенностью этого предмета является его «беспредметность», то есть невозможно выучить «весь» язык. Учебный материал ограничивается определённым регистром (например, профессиональное общение, бытовое общение, письменный язык и т.д.). Четвёртой особенностью этой учебной дисциплины является его

неоднородность. Это находит своё выражение в различных аспектах речевой деятельности (говорение, чтение, аудирование и письмо) [148].

По мнению В.В. Репкина, исходным моментом конструирования обучения является определение продуктивного действия, в процессе обучения которому может быть выделена и проанализирована система понятий, определяющая способы его осуществления. При обучении английскому языку в качестве таких действий могут быть выделены виды коммуникативной деятельности – чтение, аудирование, говорение, письмо и собственно коммуникативные действия. Но возможности каждого из видов как исходной базы формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма [149].

Поскольку мы исходим из того, что *коммуникативная компетентность* – это составляющий компонент профессиональной компетенции, которое формируется у будущих специалистов в сфере туризма в процессе обучения английскому языку, то рассмотрим английский язык как учебный предмет, имеющий особенности и выделим возможности английского языка как средства формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма в условиях информатизации образования.

Для анализа используем работы Л.В. Щербы, И.П. Бим, Д.В. Булатовой, Ю.В. Еремина, Г.Г. Корсаковой, Р.П. Мильруд.

За время обучения иностранным языкам будущие специалисты в сфере туризма должны приобрести уровень языковой и коммуникативной компетенции, необходимый и достаточный для дальнейшей учебной деятельности, для полноценной деятельности по изучению зарубежного опыта в профилирующей области науки, а также для осуществления деловых контактов на элементарном уровне.

К *особенностям* обучения иностранному языку будущих специалистов в области туризма можно отнести: максимальную ориентацию на будущую профессиональную деятельность и органическую связь обучаемых с профессиональными стержневыми интересами; направленность на получение научной профессионально значимой информации, на овладение видами речевой деятельности, позволяющей пользоваться этой информацией. *Условия* обучения языкам будущих специалистов в области туризма характеризуются небольшим количеством часов, разным уровнем языковой подготовки студентов.

*Целью* обучения иностранным языкам в современных условиях в процессе языковой подготовки студентов туристских специальностей является профессиональная коммуникативная компетентность. Для этого необходима корректная постановка глобальной *цели* (миссии) и задач (подчиненных целей) обучения этому предмету (смотрите рис. 10). При их реализации необходимо опираться на ряд требований, которые следует учитывать в образовательной деятельности неязыковых специальностей:

- работа над языком должна быть тесно связана с предметом изучения, на занятиях должно происходить постоянное «приращение» понятий на

иностранном языке по специальности, так как это является основой для коммуникации;

- работа только со специализированными текстами (а не научно-популярными), содержащими информацию по направлениям профессиональной деятельности, специальную лексику, так как знание терминов необходимых студенту для достижения его учебной цели;

- ориентация на качество должна превалировать над ориентацией на количество;

- формирование и развитие профессиональной коммуникативной компетентности (лингвистической, социолингвистической, дискурсивной и социокультурной), необходимой для коммуникативно-приемлемого общения на иностранном языке с зарубежными специалистами в профессионально-деловой, социально-бытовой, социокультурной сферах общения;

- культуроведческое обогащение студентов;

- систематическая самостоятельная работа студентов;

- ориентация на содержание;

- использование ИКТ в обучении;

- постоянное изменение студентами стиля изложения. Это означает возможность различать виды коммуникации: от изложения, рассказа перейти к описанию, от описания — к дефиниции и интерпретации и т.д.

Наряду с указанными особенностями английского языка как учебного дисциплины, мы выделяем следующие:

1) направленность на получение научной, профессионально значимой информации;

2) направленность на овладение видами профессиональной коммуникативной деятельности, позволяющей пользоваться этой информацией;

3) органическая связь с профессиональной деятельностью.

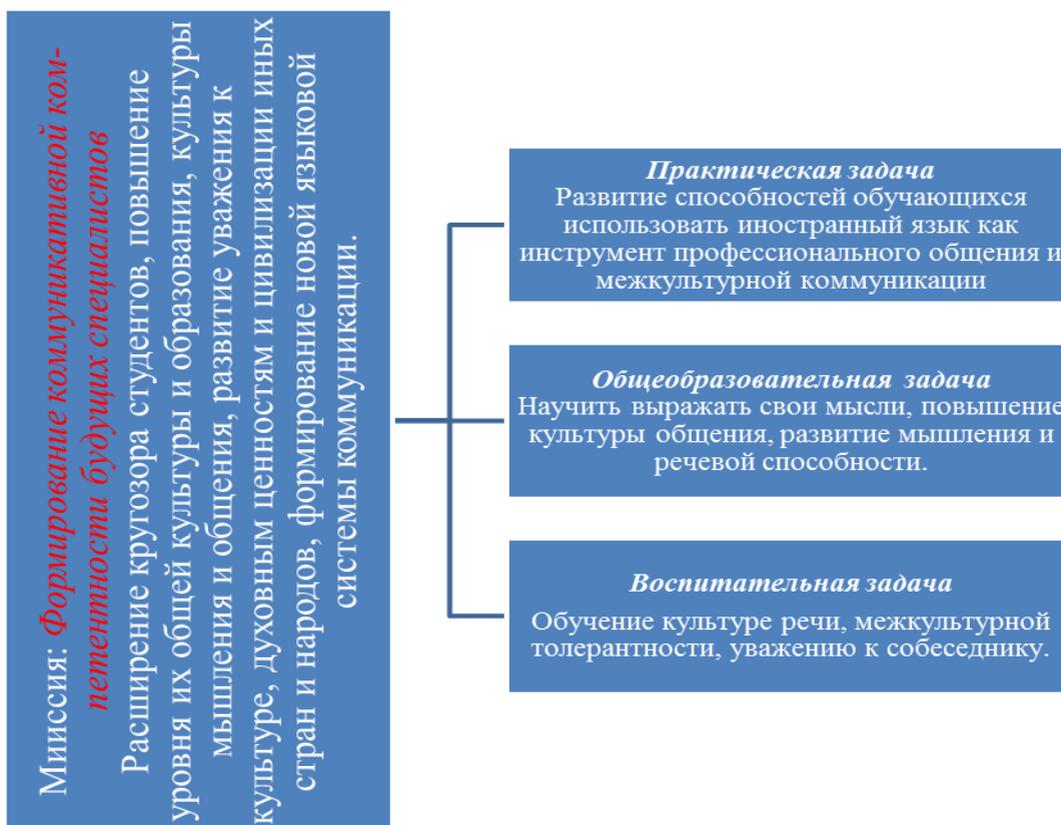


Рисунок 10 - Миссия, цели и задачи обучения иностранному языку

Процесс обучение английскому языку осуществляется на основе моделирования будущей профессиональной деятельности специалиста, её ценностного наполнения, обуславливающего мотивацию деятельности. Отсюда ещё одна возможность английского языка как средства формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма – учебные задачи могут быть представлены обучаемым как объект их учебной и профессиональной деятельности, когда будущие специалисты в сфере туризма могут проявить на практике знание слова, умение им пользоваться, когда формируется ценностное отношение к слову.

Следует отметить, для будущих специалистов в сфере туризма английский язык не является профилирующей учебной деятельностью. Но если рассматривать его как средство формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма, то статус его в общей системе дисциплин станет значительно выше. Кроме того, существует объективная потребность в изучении английского языка, что связано с ориентацией на партнёрство с зарубежными странами и международные стандарты. Повышается роль английского языка не только как средства профессионального общения, но и как средства достижения социальных ролей [150].

В действующей Программе по английскому языку для специалистов в сфере туризма предлагается придать этому курсу коммуникативную направленность, то есть выделить в качестве приоритетной задачу формирования

коммуникативных умений и навыков. При этом ставится задача взаимосвязанного обучения всем видам коммуникативной деятельности с учётом профессиональной направленности [151].

Одновременность означает, что каждое речевое умение как самостоятельный вид коммуникативной деятельности развивается с самого начала обучения, и что развитие одного вида коммуникативной деятельности способствует развитию других, облегчает овладение ими.

Осуществляя действия по сравнению своего результата с образцом, устанавливая сходства и различия, обобщая и сравнивая результат с критериями успешного выполнения речевого действия и оценивая его, студент получает информацию о качестве выполнения речевого действия, проявляя в этом процессе позитивные или негативные эмоциональные реакции, которые возможно корректировать за счет привития умения анализировать используемые в речи языковые средства.

Формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма происходит в рамках личностно-ориентированной модели образования и требует изменения базового учебного плана и образовательных стандартов. Образование, ориентированное на формирование необходимых специалисту компетенций, связано с ценностно-смысловой сферой личности. В его основе лежит создание особого рода педагогической ситуации, которая ставит обучаемого перед необходимостью проявить себя как личность, поскольку затрагиваются вопросы статуса, признания, самоопределения, ведущих жизненных потребностей. Эта ситуация «востребованности» личностных проявлений, называемая личностно ориентированной, как бы запускает механизмы личностного развития. По внешней форме эта личностно-ориентированная ситуация представляет собой задачу, учебную проблему, в которой студенту предоставляется совершить действие, выраженное словами, увидеть себя в отношении к другим людям, в событийности с ними, сделать вывод из собственного опыта, преодолеть внутренний кризис, наметить жизненную программу. Для этого студенту нередко требуется подвергнуть ревизии смыслы и цели учёбы, своего места в выбранной профессии и жизни. При этом студенту приходится преодолевать собственные эмоции, овладевать переживаниями, приходиться к верным выводам [152].

Анализ возможностей учебного предмета «Иностранный язык» как средства формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма позволил выделить следующие приоритеты организации его освоения:

- каждая учебная дисциплина выполняет определённую ему роль, наполняя содержанием процесс подготовки будущих специалистов в сфере туризма к профессиональной деятельности. Английский язык занимает промежуточное положение между дисциплинами гуманитарного, естественно-научного и специальных циклов. Для повышения статуса этой учебной дисциплины и стимулирования интереса к английскому языку, необходимо чётко определить его роль в процессе профессиональной подготовки не

только как предмета, обеспечивающего будущих специалистов в сфере туризма языковой подготовкой, но и как предмета, формирующего профессиональное качество специалиста. Для этого необходимо выделить ведущую цель обучения английскому языку – формирование коммуникативной компетентности, достижение которой обеспечивается дополнительными задачами и обновлением учебно-методического комплекса;

- основой формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма являются языковые знания, умения, навыки, усвоенные в процессе изучения английского языка, обусловленные профессиональной, познавательной мотивациями и мотивацией достижений.

Сам процесс формирования коммуникативной компетентности «запускается» механизмом речемыслительной деятельности, что нашло отражение в таблице 3.

Таблица 3 - Механизм речемыслительной деятельности

Механизм речемыслительной деятельности	1) ориентация, оценка ситуации и собственной коммуникативной деятельности, выбор адекватных речевых средств (вербальных, невербальных и паралингвистических);
	2)определение цели высказывания; 3) прогнозирование содержания высказывания;
	4)селекция фактов, мыслей, представлений; 5)конструирование содержания высказывания;
	6)регуляция тактики высказывания;
	7)самооценка и самоконтроль высказывания.

Возможности английского языка как средства формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма связаны также с психологическими механизмами интериоризации и генерализации этого профессионального качества в ходе обучающе воспитательных коммуникативных ситуаций.

Выявление возможностей английского языка как средства формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма позволяет создавать ситуации в направлении актуализации коммуникативной компетентности, определять педагогическую технологию, направляющую процесс обучения к цели – формированию коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма. В таблице 4 представлены возможности английского языка как средства формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма.

Таблица 4 - Возможности английского языка как средства формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма

Возможности английского языка как средства формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма	связана с когнитивным аспектом коммуникативной деятельности, в основе которой лежит стимулирование речемыслительной деятельности, способствующей осознанному усвоению речевых норм. На этой основе у обучаемых возникает способность к рефлексивной регуляции своей коммуникативной деятельности.
	заключается в моделировании будущей профессиональной деятельности с учётом всех её компонентов (гностического, конструктивного, проектировочного, коммуникативного, организаторского).
	общение с иноязычными коллегами и работа с оригинальной литературой в сфере туризма.
	заключается в расширении профессионального, лингвистического и общекультурного кругозора.
	формирование эмоциональной сферы будущих специалистов в сфере туризма.
	заключается в формировании предметных умений, навыков и способов деятельности, обеспечивающих продуктивную учебную работу, результатом которой может быть выделенная и проанализированная система понятий, определяющих способы осуществления профессиональной деятельности.

Противоречие между необходимостью целенаправленного формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма и серьёзным её дефицитом у специалистов связано с существенными недостатками учебно-методического комплекса процесса обучения английскому языку. Возникает необходимость в новом, более современном учебно-методическом обеспечении, отвечающем современному уровню образования и содержанию данной профессии [153].

Профессиональная деятельность будущих специалистов в сфере туризма сопровождается его коммуникативной деятельностью, которая, являясь иногда и педагогическим средством воздействия на клиента, моделирует его поведение и настрой в необходимом для достижения цели направлении.

Составляющие компоненты профессиональной речи будущих специалистов в сфере туризма – интерпрофессиональная и интрапрофессиональная – определяют специфику речи: терминологичность, наличие профессионализмов, эвфемизация, смягчение информации, лексика сниженного стиля.

В основе профессиональной речи будущих специалистов в сфере туризма лежит коммуникативная и речевая культура, обуславливающая нормативное употребление языковых знаний и адекватное применение речевых средств

(вербальных, невербальных, паралингвистических) в зависимости от конкретных ситуаций общения, эффективность которого обусловлена выделяемым нами профессиональным качеством будущих специалистов в сфере туризма – коммуникативной компетентностью.

Соответственно целью обучения иностранному языку будущих специалистов в сфере туризма является формирование коммуникативной компетентности.

Коммуникативная компетентность будущих специалистов в сфере туризма означает способность осуществлять коммуникативную деятельность средствами изучаемого языка, правильно использовать систему языковых и речевых норм и выбирать коммуникативное поведение в соответствии с целями и ситуацией общения в рамках профессии.

Как показывает анализ содержания ценностных категорий, значимых для студентов, он вполне соответствует системе ценностей общества в целом. Понимая и правильно оценивая мировые интеграционные процессы, будущие специалисты в сфере туризма выделяют значимость английского языка, в числе прочих критериев, определяют его возможностями к достижению успехов в профессиональной сфере.

Сравнение состава коммуникативной компетентности, представленной в нормативных документах казахстанского, российского, европейского образования, позволяет утверждать, что в них много общего при отсутствии единства компонентного состава коммуникативной компетентности в каждой из названных систем образования.

Применительно к изучению иностранных языков компетентностный подход означает, что студент обучается не языковым знаниям, умениям и навыкам вообще, а овладевает способностью гибко оперировать динамической системой языка и речи, употреблять на уровне автоматизма необходимые средства коммуникации, ответственно и инициативно применять приобретенные знания в профессиональной деятельности, постоянно овладевать новой информацией.

Для будущих специалистов в сфере туризма целью формирования коммуникативной компетентности является умение составлять монологическое высказывание на тему в сфере туризма; профессиональное общение с коллегами и, при необходимости, с клиентами с соблюдением норм речевого этикета; участие в беседе; аргументированное выражение собственной позиции и адекватное восприятие речи собеседника; умение формулировать вопросы и обоснованные ответы на них; владение речевой ситуацией в профессиональной сфере общения [154].

Важным показателем правильной организации процесса обучения, по мнению Р.П. Мильруд, является достигнутый студентами уровень владения языком, реализация познавательных возможностей, систематичность в усвоении знаний, эффективная межличностная коммуникация, участие в индивидуальных и групповых проектах, периодический самоконтроль и самотестирование, т.е. предметная компетенция обучающихся. Немаловажное

значение имеет также обеспечение собственными усилиями устойчивости и роста учебных результатов [155].

Когда мы говорим о *результативности* иноязычного образования, мы подразумеваем, прежде всего, формирование коммуникативной компетентности. По мнению известных ученых Н. Д. Гальсковой и Н.И. Гез, «коммуникативная компетентность есть способность человека понимать и порождать высказывания в разнообразных социально детерминированных ситуациях с учетом лингвистических и социальных правил, которых придерживаются носители языка» [156].

Т.Н. Астафурова считает, что коммуникативная компетентность предполагает адекватную интерпретацию коммуникативной интенции собеседника [157].

И.А. Зимняя, проанализировав предметные умения, специфичные при изучении иностранного языка, выделила умения, которые являются универсальными как для рецептивных видов деятельности, так и для продуктивных её видов, что является важным для формирования коммуникативной компетентности обучаемых. Это умения, которые отрабатываются в учебной деятельности и составляют её процессуальную основу [158]:

1. Осознание заданного предмета мысли.
2. Определение цели деятельности.
3. Выделение главного и второстепенного в структуре учебной деятельности.
4. Выполнение действий самоконтроля.
5. Выполнение действий самооценки.

При формировании этих умений оказываются задействованы психофизиологические механизмы, среди которых главным является осмысление, то есть механизм установления разного уровня смысловых связей. Данные умения являются взаимно однозначными, причём в явной форме. Что касается умений, связанных с действиями самоконтроля и самооценки, то эта корреляция не проявляется в столь явной форме как предыдущие учебные умения. Но всё же опосредованная взаимозависимость между формированием этих учебных умений и развитием речевых умений существует. Попытаемся проанализировать эту взаимосвязь.

Для успешного формирования коммуникативной компетентности необходимо научить будущих специалистов в сфере туризма контролировать и оценивать свою речевую деятельность.

Психолого-педагогическая сущность действий самоконтроля и самооценки заключается в умении соотнести и оценить полученный результат с поставленной целью. На основе действий самоконтроля и самооценки формируется умение оценивать свою речь с точки зрения общественно-выработанных эталонов, преобразовывать и совершенствовать её [159].

Формирование контроля в процессе обучения английскому языку непосредственно связано с формированием коммуникативных навыков и

умений. Главным его механизмом является механизм сличения высказывания со сформированным внутренним образцом, хранящимся в сознании обучаемого. Поэтому одной из задач, стоящих перед преподавателем в процессе обучения и контроля, является формирование коммуникативных образцов в сознании студента.

Мы присоединяемся к концепции Г.Г. Корсаковой, которая, анализируя формирование самооценки и самоконтроля, приходит к выводу, что главным механизмом формирования этих учебных умений является умение оценить результат по сравнению с теми целями, которые были заданы в данный период обучения. Он состоит в сравнении результата с образцами и целями обучения [160].

Кроме мыслительной операции сравнения, студент должен владеть сложным приёмом обобщения, которое предполагает проведение мыслительных операций в такой последовательности:

- анализ и сравнение своего ответа с образцом;
- выделение неправильных действий;
- абстрагирование – обращение к критериям оценки;
- обобщение, выражающееся в оценке (те же самые мыслительные операции, составляющие клиническое мышление, поэтому, мы берём на себя смелость предположить, что клиническое мышление, его основы закладываются в процессе обучения языковым дисциплинам).

При формировании учебных умений самоконтроля и самооценки необходимо:

- 1) сформировать у обучаемых внутренний образец, представляющий собой внутреннюю модель коммуникативных действий;

- 2) научить студентов в ходе самоконтроля и самооценки производить такие мыслительные операции как сопоставление, обобщение, противопоставление, сравнение высказывания с коммуникативным образцом.

Осуществляя действия по сравнению своего результата с образцом, устанавливая сходства и различия, обобщая и сравнивая результат с критериями успешного выполнения коммуникативного действия и оценивая его, студент получает информацию о качестве выполнения коммуникативного акта, проявляя в этом процессе позитивные или негативные эмоциональные реакции, которые возможно корректировать за счет привития умения анализировать используемые в речи языковые средства.

Поэтому в процессе обучения необходимо обращать внимание студентов на формирование вербальных, невербальных и паралингвистических средств коммуникативной деятельности:

1. Словарь эмоций в разных языках не одинаков, хотя нет ни одного переживания, которое было бы доступно для одной национальности и недоступно для другой, то есть сами эмоции универсальны, а типологическая структура эмоциональной лексики не совпадает в разных языках.

2. Чувства и эмоции невозможно выразить с помощью только одного языкового средства – слова.

3. Механизмы языкового выражения эмоций говорящего и их языкового обозначения, интерпретация эмоций как объективной сущности говорящего и слушающего принципиально различны. Здесь речь идёт о языке описания эмоций и языке выражения эмоций. Мы не будем останавливаться на языке описания эмоций и языке их выражения, так как это область психолингвистики, а необходимость обратить внимание на эмоциональную сторону обучения вызвана тем, что эмоции стимулируют учебную деятельность, интерес к языку, способствуя реализации позитивного отношения к предмету, ориентации на успех в процессе обучения. Такой подход приводит к вере в свои силы и возможности освоить язык, и в конечном итоге – к формированию такого качества личности будущего специалиста как коммуникативная компетентность.

Как видно из приведенного анализа, предлагаемые на сегодняшний день определения коммуникативной компетентности не являются исчерпывающими.

В связи с этим определимся с компонентным составом коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма соответствии с мнением Совета Европы по культурному сотрудничеству. Вслед за В.В. Сафоновой, которая обобщила ряд документов, посвященных данной проблеме, определим в качестве основных лингвистический, социолингвистический, дискурсивный, социокультурный, социальный, стратегический компоненты коммуникативной компетентности [161].

Вслед за И.И. Халеевой выделим четыре возможные макросферы общения, которые определяют практическое использование иностранного языка [162]:

- сфера производственная, подразумевающая владение специальной профессиональной речью;

- сфера бытовых отношений, предполагающая владение умениями повседневно-обиходной речи;

- сфера культурологического общения, для которой необходимо владеть умениями художественной, искусствоведческой и другими видами речи;

- сфера общественно-политической жизни (социальной деятельности, в которой функционируют умения публицистической речи)

Все перечисленные сферы социальной коммуникации не изолированы друг от друга. Они взаимосвязаны, дополняют друг друга, вплетаются в единую ткань общения.

Подводя итог рассмотрению основ формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма при изучении английского языка, можно сделать промежуточные выводы о том, что владение профессиональной компетентностью в современном мире необходимо для успешной профессиональной деятельности. Профессиональная компетентность рассматриваются нами как теоретические и практические знания и навыки в отдельно взятой профессиональной сфере. Только лица, обладающие общим объемом знаний в конкретной области, способны вести полноценное профессиональное общение. Однако для успешной реализации коммуникации этого недостаточно. Специалисты, востребованные на мировом рынке труда,

должны не только обладать умениями, связанными с их профессиональной деятельностью, но и способностью глобально, критически и креативно мыслить. Согласно разработанной нами модели, для построения процесса иноязычного образования будущих специалистов в сфере туризма необходимы общекультурные, профессиональные и коммуникативные компетентности.

Применительно к учебной ситуации сформированная в процессе обучения английскому языку коммуникативная компетентность рассматривается как способность личности к общению в стереотипных коммуникативных ситуациях [163].

Теоретическая разработка данной проблемы позволила выявить внутренние и внешние коммуникативные факторы, которые оказывают непосредственное влияние на результат процесса формирования и совершенствования навыков организации и ведения коммуникации. Коммуникативная компетентность, приобретенная студентами, предполагает такой уровень владения иностранным языком, который может удовлетворить профессиональным потребностям будущего специалиста и способствовать реализации личных и деловых контактов и дальнейшего самообразования.

Результативность работы по формированию коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма определяется уровнем сформированности составных частей многокомпонентного феномена, суть, которой коммуникативная компетентность в теоретическом аспекте. Это означает, что, несмотря на отсутствие единого определения компонентного состава исследуемого явления, такие составляющие его элементы как языковая, информационная, прагматическая компетентности наиболее полно отражают содержание и цели обучения английскому языку будущих специалистов в сфере туризма. Теоретический аспект коммуникативной компетентности опирается на процесс коммуникации, включающий коммуникативную стратегию, коммуникативное поведение как основу для отбора языкового материала. Коммуникативная компетентность, приобретаемая в процессе изучения английского языка, несмотря на отсутствие единообразия составляющих ее компонентов, постоянную подвижность и изменчивость – это совокупность знаний, выступающая своеобразным руководством к последующему речевому поведению и общению, необходимому будущим специалистам в сфере туризма в их дальнейшей профессиональной деятельности.

Особую актуальность в контексте новых требований к обучению иностранным языкам приобретает профессионально-ориентированный подход к иноязычному образованию для студентов неязыковых факультетов, который предусматривает формирование у них способности к иноязычному общению в конкретных профессиональных, деловых, научных сферах и ситуациях с учетом особенностей профессионального мышления.

Для того, чтобы вне языкового окружения сформировать у студентов коммуникативную компетентность недостаточно наполнить занятие английского языка коммуникативными упражнениями, позволяющими решать коммуникативные задачи. Необходимо создать условия, при которых будущие

специалисты в сфере туризма имели бы возможность креативно мыслить, решать какие-то проблемы, рассуждать на английском языке над возможными путями решения этих проблем, акцентировать внимание на содержании своего высказывания. Необходимо, чтобы в центре внимания была мысль, а английский язык выступал в своей прямой функции – формирования и формулирования этих мыслей. Таким образом, целью обучения должен стать не иностранный язык как таковой, а иноязычная речевая деятельность.

Новые формы и методы организации профессионально-ориентированного обучения нуждаются в научном обосновании. Они должны обеспечить максимальную эффективность реализации новых образовательных программ подготовки специалистов на основе недавно принятых стандартов, востребованных на рынке труда.

Определение содержания формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма строилось через анализ основополагающих компонентов, образующих понятие «коммуникативная компетентность»: «компетентность» для определения сущности этого понятия и «коммуникативная» для наполнения его содержанием.

Опираясь на многочисленные исследования этого понятия и выведенные формулировки «компетентности», в нашем исследовании под компетентностью мы понимаем качество специалиста, основанное на ценностной мотивации, определяющей знания, умения, навыки и результат обучения, и обуславливающее профессиональную деятельность.

В результате проведённого анализа компонентов понятия «коммуникативная компетентность», мы дали определение: *коммуникативная компетентность будущих специалистов в сфере туризма – это интегративная характеристика личности будущего специалиста в сфере туризма, включающая знания, умения, способности и личностные качества, обеспечивающие продуктивное общение, регулирующее профессиональную речь специалиста в сфере туризма и определяющее ее направленность, адекватность употребления речевых средств и индивидуальное своеобразие.*

Содержание формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма обусловлено содержанием профессиональной деятельности и спецификой его профессиональной речи.

Анализ содержания формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма в контексте профессиональной деятельности помог реализации практической направленности английского языка как средства формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма.

### **1.3 Структурно-содержательная модель формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма**

В условиях быстро меняющегося рынка труда и социально-экономической системы изменились требования к современному специалисту. Современный специалист должен обладать не только необходимыми профессиональными

знаниями и умениями, но и уметь проявлять творческую инициативу, самостоятельность и гибкость в решении различных профессиональных задач. Однако сложившаяся традиционная система высшего профессионального образования не обеспечивает формирования такой модели специалиста за годы обучения в вузе.

Долгие годы высшее образование осуществляло профессиональную подготовку специалистов к такой профессиональной деятельности, которое характеризовалось определенной стабильностью и устойчивостью в плане социальных и трудовых отношений, сферы производства, с редко меняющейся технологией и постоянной номенклатурой выпускаемой продукции. В этих условиях широкое распространение получило узкопрофильная подготовка специалистов, основывающаяся на разработке квалификационных требований к специалисту. Квалификационные требования выражались в том, что должен знать, что должен уметь будущий специалист в рамках специализации, на основе чего складывалась модель будущего специалиста. Что же понимается под моделью специалиста? В.Д. Шадриков дает следующее определение данной категории: «Модель специалиста – это описание того, к чему должен быть пригоден специалист, к выполнению каких функций он подготовлен и какими качествами он должен обладать. Модели позволяют отличать одного специалиста от другого, а также уровни (качества) подготовки специалистов одного и того же типа. Модель выступает системообразующим фактором для обработки содержания образования и форм его реализации в учебном процессе» [165].

В процессе проектирования учебного процесса в высшей школе следует исходить из многообразия методологических подходов, которые влияют на восприятие, миропонимание, мышление будущих специалистов в сфере туризма XXI века и влияют на его готовность к профессиональной деятельности. Качество и эффективность профессиональной подготовки будущих специалистов в сфере туризма определяется сформированностью коммуникативной компетентности.

Поскольку одной из основных задач нашего исследования является разработка модели формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма в процессе обучения английскому языку для начала будет целесообразным привести дефиниции понятию «модель».

Термин «модель» в современных педагогических и психологических работах употребляется в самых различных смыслах и, следовательно, не имеет однозначного определения.

Анализ литературных источников показал, что термин «модель» (от латинского слова «modulus») означает меру, анализ, образец, норму. В справочной литературе понятие «модель» рассматривается как образец, образцовый экземпляр, изображение, схема, описание какого-либо объекта, процесса, используемых в качестве его «заместителя» [167].

Прежде всего модель предполагает воплощение заложенных в ней идей. Между тем модель является средством ее реализации. В связи с этим

исследователь М. Вартофский отмечает: «с одной стороны, модель - воплощение идеи, а с другой - она в динамическом аспекте является средством реализации идеи» [166].

«Модель как инструмент исследования должна отражать признаки, факты, связь, отношения в определенной области знания в виде простой и наглядной формы, удобной и доступной для анализа и выводов», - отмечает В.Н. Воронин [168].

В основу метода моделирования положена научная теория, отражающая область исследования, ее закономерности и принципы, а также опытные данные и реальные факты. Как научный способ познания, моделирование предусматривает проведение наблюдений, опытов, определенных расчетов, логического анализа на моделях, чтобы по результатам такого исследования можно было бы судить о явлениях и процессах, происходящих в реальных объектах. Между тем следует учесть, что даже хорошо спроектированная модель не раскрывает сущности целостного объекта исследования, поскольку моделирование часто связано с отбором только некоторых сторон объекта [167].

В научной литературе выделяются следующие классификации моделей: физические (имеющие природу, сходную с оригиналом); вещественно-математические (их физическая природа отличается от прототипа, но возможно математическое описание поведения оригинала); логико-семиотические (конструируются из специальных знаков, символов и структурных схем) [167].

Интересен подход В.М. Ананишневой, который выделяет пять групп аналитических моделей образовательного процесса: «структурные, динамические, факторные, типологические и социально-технологические» [170].

Следует отметить, что часто употребляемой в педагогике и психологии является термин «моделирование», который характеризует процесс создания моделей.

По мнению В.Г. Афанасьевой, моделирование – это особый метод познавательной деятельности, означающий воспроизводство объекта исследования в определенную систему, то есть в модель [169].

Суть моделирования процесса формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма в процессе обучения английскому языку состоит в том, что студенты воспроизводят профессиональную деятельность будущего специалиста в вузовском процессе, в специально созданных условиях. То есть деятельность будущих специалистов в сфере туризма носит условно профессиональный характер.

Модель в нашем случае представляет собой структурно-содержательное, системное планирование обучения практической деятельности, вооружение опытом практической деятельности, основанное на компетентностном подходе с целью формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма в процессе обучения английскому языку [171].

Принимая во внимание вышеизложенное, нами предпринята попытка отобразить исследуемый процесс формирования коммуникативной

компетентности будущих специалистов в сфере туризма в процессе обучения английскому языку.

В нашем представлении структурно-содержательная модель изучаемого педагогического феномена как коммуникативная компетентность призвана спрогнозировать цель и ожидаемый результат становления будущего специалиста в сфере туризма, готового к профессиональной деятельности, помочь в проектировании системы воздействий на профессионально-личностное формирование студента, обеспечить систему требований к его ключевым компетенциям, механизмов формирования коммуникативной компетентности, обуславливающих перевод внешних воздействий на внутренние мотивы, установки формирующейся личности будущего специалиста.

Поскольку в нашем исследовании речь идет о необходимости формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма в процессе обучения английскому языку, возникает необходимость в разработке такой модели, которая обеспечивает условия профессиональной подготовки креативно мыслящих и высококвалифицированных специалистов в профессиональной деятельности. При создании такой модели мы стремились показать в ней наиболее эффективные и экономичные во времени способы педагогических действий, сохраняющих и укрепляющих мотивацию к инновационному обучению, обеспечивающих максимальную вовлеченность будущих специалистов в сфере туризма в образовательный процесс.

Учитывая интеграцию английского языка, особенности специальности туризм и процесс модернизации и информатизации образования, мы выделили три основных составляющих компонента коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма во взаимодействии с когнитивным, психомоторным и аффективными доменами, определяющиеся в соответствии с основными положениями Болонского процесса как критерии и показатели итоговых результатов, необходимых в коммуникативной подготовке будущих специалистов в сфере туризма, что нашло отражение в рисунке 11.

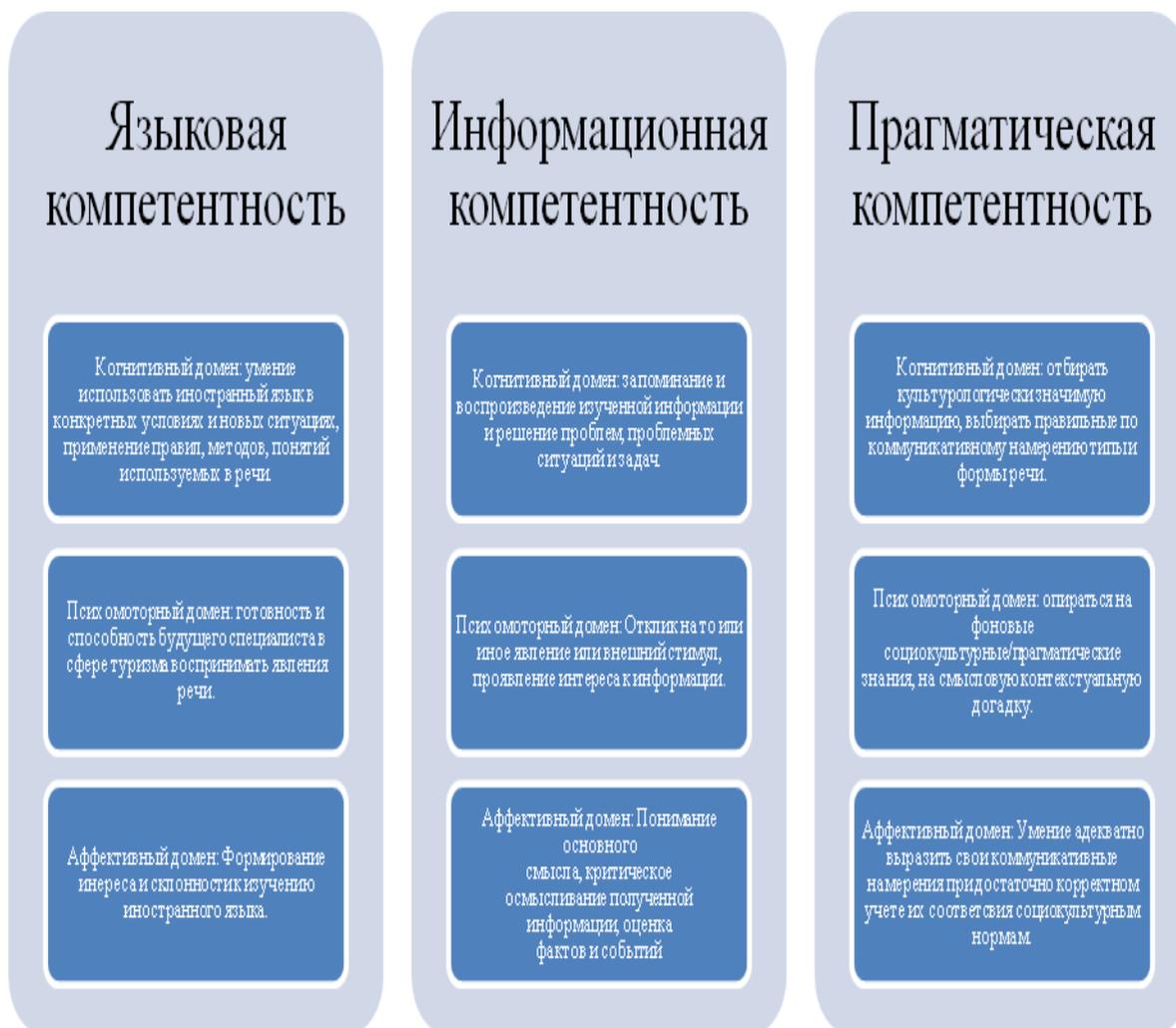


Рисунок 11 - Взаимодействие составляющих компонентов и дескрипторов основных доменов коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма

В нашей работе, опираясь на современные методологические подходы и практический опыт, мы разработали определенные критерии и показатели сформированности коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма в обучении английскому языку в единстве с структурными компонентами такими как мотивационный, содержательный и деятельностно-коммуникативный.

Применительно к предмету нашего исследования содержание модели формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма должно включать такие компоненты, которые отражают специфику профессиональной деятельности, и потому её можно представить в совокупности трех взаимосвязанных компонентов: мотивационного, содержательного и деятельностно-коммуникативного, приведенного в таблице 5.

Таблица 5 - Критерии и показатели сформированности коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма

Компоненты	Критерии	Показатели
Мотивационный	<ul style="list-style-type: none"> <li>- аксиологический критерий;</li> <li>- направленность;</li> <li>-интерес</li> <li>- удовлетворенность</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие ценностных ориентаций связанных с профессиональной деятельностью;</li> <li>-осознание социальной значимости профессии;</li> <li>-устойчивости профессиональных намерений и интересов к формированию коммуникативной компетенции;</li> <li>-наличие мотивации и создание потребности в изучении английского языка;</li> <li>-удовлетворенность выбором профессии и ;</li> </ul>
Содержательный	<ul style="list-style-type: none"> <li>-коммуникативные знания в условиях профессиональной деятельности</li> <li>- знание основ грамматики, лексики, фонетики, орфографии английского языка</li> <li>- знания основ всех видов речевой деятельности (письмо, аудирование, говорение, чтение)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения;</li> <li>- знания о том, что такое общение, каковы его виды, фазы, закономерности развития.</li> <li>- знание о том, какие существуют коммуникативные методы и приемы, какое действие они оказывают, каковы их возможности и ограничения.</li> <li>- знание о том, какие методы оказываются эффективными в отношении разных людей и разных ситуаций.</li> <li>- знание особенностей межъязыковой, межкультурной и межличностной коммуникации, а также знание сущности и особенности профессиональной этики.</li> </ul>
Деятельностно-коммуникативный	<ul style="list-style-type: none"> <li>-профессионально-коммуникативные умения и навыки,</li> <li>-умение коммуникативного самоконтроля</li> <li>-владение техникой коммуникативного общения</li> <li>- владение 4 видами речевой деятельности ( аудирование, письмо, говорение и чтение)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- умение отбирать необходимую информацию на английском языке по специальности;</li> <li>- умения строить общение на иностранном языке;</li> <li>-умение привлекать собеседника к разговору;</li> <li>- умение поддержать разговор;</li> <li>-умение правильно подвести итоги процесса общения;</li> <li>- навыки речевой деятельности для применения английского языка в профессиональной сфере;</li> <li>- умения в области говорения, чтения, письма и аудирования.</li> </ul>

**Мотивационный компонент** вбирает в себя систему мотивов: интерес, потребность и готовность к профессиональной деятельности, осознание коммуникации как основы профессиональной деятельности будущих специалистов в сфере туризма, и в связи с этим стремление постоянно совершенствовать свои знания, умения и личностные качества, необходимые для коммуникации в профессиональной деятельности. Постоянная потребность в самообразовании и самосовершенствовании, в обогащении практического опыта профессиональной деятельности.

**Содержательный компонент** вбирает в себя систему знаний по вопросам коммуникативной компетентности и коммуникативной деятельности в профессиональной деятельности специалиста в сфере туризма, о коммуникативном процессе как объекте деятельности, по инновационным технологиям (коммуникативные и информационные), способствующим активному формированию их готовности и способности к профессиональной коммуникации в условиях модернизации и информатизации, знание особенностей межъязыковой, межкультурной и межличностной коммуникации, а также знание сущности и особенности профессиональной этики.

**Деятельностно-коммуникативный компонент** вбирает в себя систему коммуникативных умений, навыков и способов работы с материалом различного жанра, применения полученных знаний в различных профессиональных ситуациях, обработки и применения информации в профессиональной деятельности с использованием информационных технологий, а также систему психолого-этических умений, позволяющих определять характер межличностных отношений разноязычных партнеров, учитывать национальную специфику вербального и невербального общения разноязычных партнеров, адекватно ориентироваться в различных ситуациях общения разноязычных партнеров и организации их взаимодействия в профессиональной деятельности.

Наличие вышеназванных компонентов отражает содержание коммуникативной компетенции, представленную в современном понимании, а также учитывает объект и особенности готовности к профессиональной деятельности.

В основу нашего исследования были определены следующие уровни формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма в обучении английскому языку: низкий, средний и высокий, представленный в таблице 6.

Таблица 6 - Уровни сформированности профессиональной культуры будущих педагогов в условиях инновационного обучения

Основные компоненты	Уровни		
	Низкий	Средний	Высокий
1	2	3	4
Мотивационный	Низкая мотивация, отсутствие или низкий уровень профессиональной направленности, неудовлетворенность профессией, отсутствие осознания социальной значимости профессии.	Более устойчивое ценностное отношение к будущей профессиональной деятельности. Потребность в профессиональных новшествах; коммуникативная и профессиональная направленность	Большая целе-направленность, устойчивость профессиональных ценностей и мотивов; осознанность процесса готовности к профессиональной деятельности; стремление к профессиональному самообразованию.
Содержательный	Коммуникативные знания области будущей профессиональной деятельности сформированы на обыденном уровне; выполняемые коммуникативные действия зачастую неосознанны. Коммуникативные знания не в полной мере сформированы.	Знания о сущности и специфике английского языка для профессиональной деятельности начинают формироваться, однако поверхностны, не систематизированы. Знание об объекте коммуникативного акта в профессиональной деятельности, знание своего предмета, знания об особенностях коммуникации в профессиональной деятельности. Имеются незначительные пробелы в знаниях сущности, особенностей использования английского языка в коммуникации.	Знание основ коммуникативного анализа, Знания в области определения перспективы процесса коммуникации на английском языке в профессиональной деятельности; Высокий уровень сформированности коммуникативных знаний. Знание основ вербального и невербального общения. Знание сущности, особенностей использования английского языка для профессиональной деятельности

Продолжение таблицы 6

1	2	3	4
Деятельностно-коммуникативный	Низкий уровень коммуникативных умений и навыков. Недостаточность умений в управлении коммуникативной деятельностью.	Знание сущности, особенностей использования английского языка для профессиональной деятельности глубокие и разносторонние знания об объекте и предмете своей профессиональной деятельности, их сущностных и специфических характеристиках, видах и признаках знание своего предмета во взаимосвязи с реализацией инновационных идей.	Коммуникативные умения, умение управлять процессом коммуникации, умения воспроизводить и управлять коммуникативными звеньями, владение коммуникативными способами диагностирования технологичности обучения и ее эффективности, самоопределение и саморазвитие коммуникативных способностей

**Низкий уровень** сформированности коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма характеризуется безразличным проявлением интереса и слабым осознанием значимости данной компетентности в профессиональной деятельности; пассивной позицией к изучению профессионального содержания учебного предмета; безразличное отношение к возможностям использования английского языка в будущей деятельности. Отсутствуют умения планировать и организовывать учебный процесс.

**Средний уровень** характеризует неустойчивый интерес к овладению языком; неполный объем усвоения студентами знаний профессионального содержания учебного предмета иностранного языка; наличие недостаточно осознанных представлений о возможностях английского языка в профессиональной деятельности; неполное понимание сущности и особенностей сформированности коммуникативной компетентности в профессиональной готовности; отсутствие способности анализа, диагностирования и оценки результативности сформированности коммуникативной компетентности в профессиональной готовности к будущей деятельности по специальности.

**Высокий уровень** отражает ярко выраженное стремление студента к сформированности коммуникативной компетентности, твердую убежденность студентов в овладении и использовании английского языка в профессиональной деятельности, студент проявляет способность к планированию и организации учебно-воспитательного процесса на основе компетентностного подхода и рационально действовать в различных ситуациях профессионального характера;

способен анализировать, диагностировать и оценивать результативность сформированности коммуникативной компетентности как составляющего компонента профессиональной компетенции.

В процессе нашего исследования мы пришли к выводу о том, что формированию коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма в обучении английскому языку будет способствовать разработанная нами модель, при разработке которой учитывалось определение принципов, методов, форм, средств, этапов формирования коммуникативной компетентности и разработки уровней компетентностного подхода, применяемого в учебном процессе вуза. Модель представлена на рисунке 12.

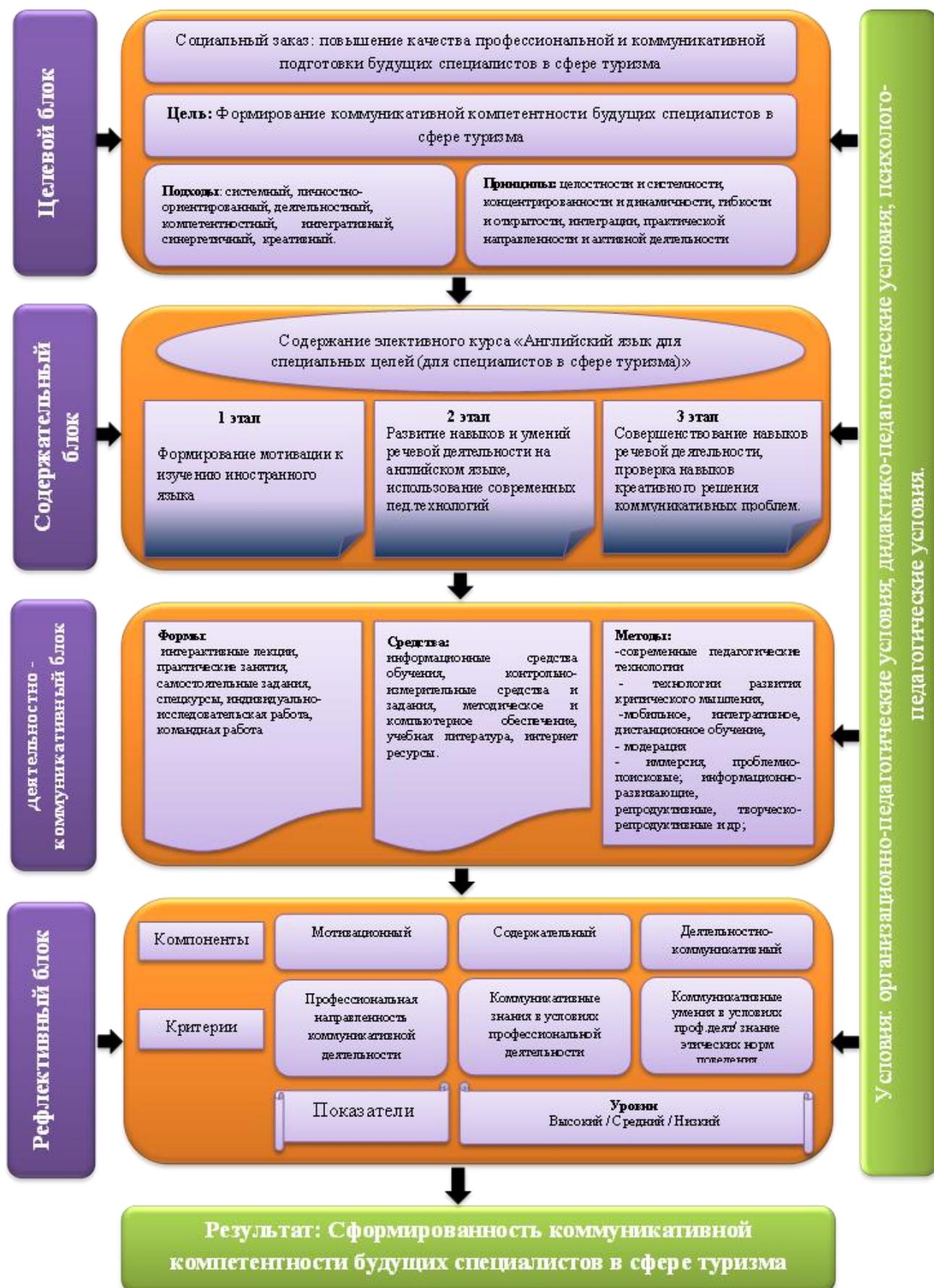


Рисунок 12 - Модель формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма

В структуру построения модели формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма положены следующие принципы: целостность и системность, реализуемый через выработку общих подходов к отбору содержания формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма; открытость и динамичность, осуществляемый посредством обеспечения адекватности и релевантности профессиональной среды целевым установкам процесса формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма; самоактуализация, реализуемый посредством активизации процесса инновационного и креативного развития студента в условиях его подготовки к профессиональной деятельности; полифункциональность, обеспечивающая влияние уровня сформированности коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма на качество решения профессиональных задач; последовательность – планирование содержания опирается на поэтапный переход, где каждое последующее знание, умение и формируемый опыт опирается на усвоенное ранее; креативность – направленность на творческую самореализацию, развитие личностных и профессиональных качеств студентов; интеграция – объединение разнородных знаний, дающее возможность комплексного, многоаспектного рассмотрения сферы профессиональной деятельности.

Наряду с традиционными методами, мы также использовали современные методики: инновационные технологии, интегративное, модульное, мобильное, дистанционное обучение на основе межпредметных связей, информационных и современных педагогических технологий.

Эффективному формированию коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма при обучении английскому языку способствуют следующие средства обучения: учебники, терминологические словари по специальности, специальные учебно-методические пособия, использование информационных технологий (видеоматериалы, наглядности, Интернет, компьютерные программы мультимедиа, электронные учебники и др.) и современных педагогических технологий (Brainstorming, Casestudy, Mindmapping, Problem Solving, Timesaver, Philo Coaching и др.).

Наряду с методами, средствами обучения для реализации содержания формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма при обучении английскому языку были применены следующие формы обучения: элективные курсы, практические и лабораторные занятия, занятия СРСП и СРС, НИРС, занятия в мультимедийных кабинетах и т.д.

Мы исходим из того, что процесс формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма при обучении английскому языку не одномоментный, а длительный процесс, который имеет поэтапный характер. Поэтому его организацию и осуществление мы представляем как последовательную реализацию трех этапов: начального, основного и заключительного.

*Начальный этап* – основное внимание акцентируется на его практическое использование английского языка в качестве коммуникативного инструмента в будущей профессиональной деятельности. Языковое образование будущих специалистов в сфере туризма в отличие от традиционных подходов, будет ориентировано на коммуникативные потребности будущего специалиста, в целях создания базы для овладения содержанием учебных предметов на иностранном языке. Формирование мотивации к изучению английского языка, работа с глоссарием в рамках терминологии по специальности, систематизация и отбор языкового материала, работа с профессионально направленными аутентичными материалами, использование современных педагогических и информационных технологий.

*Основной этап* – характеризуется тем, что некоторые профессиональные (специальные) дисциплины преподаются на английском языке с использованием современных технологий. Студенты усваивают специальные терминологии, клише, научную (профессиональную) лексику на английском языке. Основной целью данного этапа является формирование профессионально-языковых и специальных компетенций студентов. Развитие навыков и умений речевой деятельности на английском языке (говорение, аудирование, чтение и письмо), усвоение методов чтения и интерпретации текстов по специальности, активное использование терминологии по специальности для профессиональной деятельности, применение современных технологий для коммуникативной деятельности.

*Заключительный этап* — отличается тем, что необходимо введение элективных курсов, например авторского курса « Английский язык для специальных целей (для специалистов в сфере туризма)», целью которого является формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма. Совершенствование навыков и умений коммуникативных знаний на английском языке, профессиональное использование информационных технологий для самостоятельного решения коммуникативных и профессиональных задач.

Для реализации процесса формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма были использованы следующие организационно-педагогические, дидактико-педагогические и психолого-педагогические условия.

К психолого-педагогическому условию относится стимулирование мотивации в формировании коммуникативной компетентности у будущих специалистов в сфере туризма. Все факторы мотивации профессиональной деятельности будущих специалистов в сфере туризма можно разделить на следующие группы:

- экономические, т.е. факторы, способствующие удовлетворению различного рода материальных потребностей, без которых будущий человек в сфере туризма не может выжить физически;
- социальные, т.е. факторы удовлетворения социальных потребностей - самовыражения, признания, одобрения, участия;

- организационные, т.е. факторы удовлетворения потребностей в содержании профессиональной деятельности будущего специалиста в сфере туризма;
- психологические, т.е. факторы удовлетворения личностных и эстетических потребностей, причем индивидуальных, присущих конкретному специалисту в сфере туризма.

Организационно-педагогические условия. Данные условия способствуют достижению педагогических целей по формированию коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма. Среди них можно выделить следующие:

- дидактические условия: обновление содержания профессионального образования по иностранному языку, направленного на формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма, с учетом положений обоснованных методов обучения;
- учебно- методические условия: разработка и внедрение учебного методического комплекса (рабочей программы, учебного пособия по иностранному языку) по формированию данной компетентности будущих специалистов в сфере туризма;
- организационно – технические: наличие интернет- класса, компьютеров, аудио-видео аппаратуры.

Организационно-методические условия.

Данные условия способствуют реализации на практике представленной нами модели формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма. Организационно-методические условия включают в себя:

- индивидуальность обучения – осуществление педагогического сотрудничества с каждым специалистом в сфере туризма;
- гибкость обучения – предоставление широкого выбора методов обучения в зависимости от соматического, психологического и интеллектуального статуса будущего специалиста в сфере туризма;
- внутреннюю открытость – предоставление возможности самостоятельно организовывать коммуникативную деятельность;
- познание себя от простого к сложному – использование будущими специалистами в сфере туризма методик самостоятельной диагностики коммуникативной компетентности;
- равновесие психоэмоционального состояния будущего специалиста в сфере туризма в процессе обучения, достигающееся за счет использования навыков релаксации, психоконтроля и психокоррекции;
- непрерывное обновление знаний о коммуникативной компетентности, требований предъявляемых специалистам в сфере туризма в соответствие с основными мировыми тенденциями;
- коллективную деятельность – предполагающую развитие коммуникативных навыков будущих специалистов в сфере туризма;

- диагностику – предполагающую проверку эффективности работы модели формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма.

Разработанная нами модель дает практическую возможность для достижения цели формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма.

Использование представленной модели позволяет осуществить принципиально новый подход к формированию коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма как одной из важных составляющих компонент профессиональной компетенции.

Наши взгляды на данную проблему совпадают с мнением ученых, которые используют понятие коммуникативная компетентность как одно из критериев оценки модели выпускника вуза. Переход от квалификационной модели специалиста к компетентностной модели вызвано модернизацией системы высшего профессионального образования в современных условиях, что соответствует требованиям рынка труда, который на данном этапе характеризуется изменчивостью и гибкостью.

В правомерности данного мнения мы убедились в ходе нашего научного исследования, так как коммуникативная компетенция является одним из важных критериев успеха, как в личной, так и профессиональной деятельности и формирование данного качества требует профессиональной подготовки. На объективную зависимость формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма от развития социума, социально-экономических пространств, истории развития общества также указывает В.В. Охотникова в своем исследовании. На основании этого она отмечает, что формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов должно войти в задачи подготовки специалиста как компонент профессиональной компетентности и профессиональной мобильности [172].

Понятие коммуникативной компетентности рассматривается в нашей работе как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективного профессионального действия в определенной ситуации коммуникативного взаимодействия.

Резюмируя вышеизложенное, следует отметить, что в условиях модернизации профессионального образования коммуникативная компетентность будущих специалистов в сфере туризма – это ключевое, интегративное качество будущих специалистов, сочетающее в себе глубокий интерес к профессиональной деятельности, личностное стремление к самосовершенствованию, готовность и способность быстро мобилизоваться и адаптироваться к новым аспектам и условиям профессиональной деятельности для решения поставленных задач.

В целом следует отметить, что уровень сформированности коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма характеризует их готовность к профессиональной деятельности.

На основании вышеизложенного, можно сделать заключение, что высокий уровень сформированности коммуникативной компетентности у специалистов в сфере туризма позволит им эффективно взаимодействовать с клиентами, реализуя комфортно-психологическое общение и разнообразные стратегии и тактики, ориентированные на достижение компромисса и сотрудничества в профессиональных ситуациях общения.

## **2 ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ РАБОТА ПО ФОРМИРОВАНИЮ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ В СФЕРЕ ТУРИЗМА**

### **2.1 Диагностика формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма**

В первом разделе диссертационного исследования нами были выдвинуты предположения о возможности использования изучения иностранного языка в качестве эффективного средства формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма как ключевой компетентности в структуре их профессиональной готовности.

Для подтверждения правильности выдвинутых теоретических положений необходимо проведение опытно-экспериментальной работы как одного из наиболее надежных способов получения достоверных данных по проверке теоретических моделей, предположений, проектов, гипотетических выводов.

Педагогический эксперимент является методом активного, целенаправленного исследования различных аспектов осуществления образовательной деятельности. В философской литературе под экспериментом понимается «планомерная изоляция, комбинация и варьирование условий с целью изучения зависящих от них явлений». «Большой толковый словарь» определяет эксперимент (от латинского *experimentum*) как «воспроизведение какого-либо явления в определенных условиях с целью изучения, исследования» [27].

Под педагогическим экспериментом понимают «метод научного познания, при помощи которого в контролируемых и управляемых условиях исследуются явления действительности».

М. Е. Дуранов трактует педагогический эксперимент как систему познавательных операций, связанных с изучением педагогических ситуаций, фактов, явлений, процессов, факторов, специально созданных условий для выяснения свойств, связей, отношений, закономерностей.

В нашем исследовании мы будем придерживаться определения, данного Ш.Таубаевой: педагогический эксперимент - это активное воздействие на педагогическое явление путем создания новых условий, соответствующих цели исследования [173].

Вопросы организации изучения и обобщения педагогического эксперимента раскрыты в работах В. И. Загвязинского [174], М. Н. Скаткина [175], А.И. Пискунова, Г. В. Воробьева [176], Ш.Таубаевой [176], К.Д. Пошаева [177].

Необходимо отметить, что роль педагогического эксперимента в современных исследованиях оценивается по-разному. Эксперимент в педагогических исследованиях, по утверждению Ф. Ф. Королева, помогает совершенствованию содержания, методов, организации процессов воспитания и обучения. считает, что педагогический эксперимент по существу представляет собой совершенный педагогический процесс, в котором учащийся

находится в наиболее благоприятных условиях своей деятельности и развития [178].

В.В. Краевский полагает, что эксперимент применяется только в целях познавательных, а не практических, его масштабы ограничены и не так широки, как масштабы опытной работы, которая может носить массовый характер [179].

Мы придерживаемся точки зрения Ш.Таубаевой, которая, признавая в известной степени правоту В. В. Краевского, приходят к выводу, что эксперимент, равно как и опытная работа, может выполнять и познавательную, и практическую функции. Отсюда опытно-экспериментальной работой следует считать «не только конструирование педагогического процесса в соответствии с поставленной целью на основе имеющейся гипотезы, но и преломление, проверку полученных результатов».

Организация опытно-экспериментальной работы требует выполнения ряда требований. Так, при выборе возможного варианта эксперимента, как отмечает Ю. К. Бабанский, «следует выбрать наиболее информативный, дающий всестороннее представление об исследуемом явлении, наиболее валидный, наиболее репрезентативный с точки зрения выборки объектов изучения, отражающих типичность явлений, наиболее короткий по времени, менее трудоёмкий при сохранении его результатов» [180].

Анализ педагогической исследовательской литературы (Ю. К. Бабанский, В. И. Загвязинский, А. Я. Наин [181], Ш.Таубаева, К.Д.Пошаев и др.) показывает, что к общим требованиям-правилам к организации и проведению эффективной опытно-экспериментальной работы относятся: предварительный, обстоятельный анализ проблемы, включая исторический обзор её проявления; конкретизация гипотезы, её уточнение в ходе исследования; обстоятельный анализ теоретической и практической разработки проблемы в педагогике; чёткая формулировка задач исследования; разработка критериев, позволяющих всесторонне оценить результаты эксперимента; относительно длительное по времени проведения экспериментальной работы; выбор одной возрастной группы для проведения эксперимента; систематическое получение информации о ходе эксперимента и корректировки педагогического процесса.

В соответствии с выделенными требованиями в ходе экспериментальной работы нами решались следующие вопросы:

1. Определение эффективности внедряемой модели формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма .

2. Определение критериев оценки эффективности разработанной модели формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма в процессе преподавания иностранного языка.

3. Определение методики сбора эмпирического материала по оценке эффективности модели формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма в процессе преподавания иностранного языка.

4. Определение уровня сформированности коммуникативной

компетентности у будущих специалистов в сфере туризма на начало эксперимента, в процессе внедрения разработанной модели и по итогам ее внедрения.

5. Осуществление научной интерпретации полученных в ходе констатирующего и формирующего экспериментов результатов исследования с целью получения научно-значимых выводов.

Таким образом, в ходе констатирующего и формирующего экспериментов мы должны определить, что является предметом экспериментальной проверки, с помощью чего мы оцениваем изучаемое явление, каким образом мы это делаем и какие результаты и общие выводы были нами получены.

В соответствии с поставленными вопросами была проведена опытно-экспериментальная работа с целью проверки предположений, высказанных в гипотезе о необходимости формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма и возможностях использования изучения иностранного языка в качестве эффективного средства в решении данной проблемы, выявления путей повышения эффективного влияния данного педагогического средства и выявления зависимости между вводимым нами средством педагогического воздействия (модели формирования коммуникативной компетентности у будущих специалистов в сфере туризма в процессе преподавания иностранного языка) и полученными результатами (уровнем сформированности коммуникативной компетентности у будущих специалистов в сфере туризма).

Особенности предмета исследования обусловили выбор экспериментальной базы проверки выдвинутых нами теоретических положений. Эксперимент был проведен на базе Международного казахско-турецкого университета имени Ходжи Ахмеда Ясави, Южно-Казахстанского государственного университета им. М.Ауэзова и Таразского государственного университета им. М.Дулати. Всего в эксперименте участвовало 134 студента. Для осуществления экспертной оценки в ходе эксперимента привлекались представители администрации университетов, педагоги, работники методической службы, ученые кафедры педагогики (всего 13 человек).

В соответствии с гипотезой и задачами исследования в данной главе мы представляем организацию и результаты работы по формированию коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма от этапа к этапу. Педагогическое исследование представляло собой систему взаимосвязанных и взаимообусловленных этапов эксперимента, каждому из которых соответствовали конкретные задачи и методы исследования.

Первый этап эксперимента - констатирующий. В процессе данного этапа решались следующие задачи:

- выявить исходный уровень коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма на каждом этапе ее формирования;

- определить их отношение к данному вопросу и выяснить мнение о необходимости изменения условий с целью эффективного формирования коммуникативной компетентности.

Второй этап эксперимента-формирующий. Его задачи:

- апробировать модель формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма;

- разработать методические рекомендации, учебные пособия и вспомогательную литературу (разговорник) для будущих специалистов в сфере туризма к практическим занятиям по английскому языку с целью наиболее эффективного формирования коммуникативной компетентности;

- определить роль интенсивных методов и приемов при поэтапном формировании коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма.

Третий этап эксперимента - контрольный. Задача этого этапа заключалась в анализе и обработке полученных данных.

Для решения задач констатирующего этапа педагогического исследования проводилось изучение исходного уровня сформированности коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма на каждом этапе ее формирования по критериальным показателям, разработанным нами и представленными в параграфе 1.3.

Изучение уровня сформированности коммуникативной компетентности будущих специалистов в области туризма осуществлялось на основе ее компонентов, выделенных в теоретической части педагогического исследования: мотивационного, содержательного, деятельностно-коммуникативного. Для изучения коммуникативной компетентности использовались традиционные эмпирические методы: наблюдение, беседы, анкетирование, тестирование, интервьюирование.

Анкеты и тесты, применяемые нами для изучения сформированности уровней коммуникативной компетентности будущих специалистов в области туризма, были разработаны в соответствии с предметом и задачами педагогического исследования.

В процессе проведения констатирующего эксперимента нами была разработана диагностическая карта, в структуру которой входят все тесты и упражнения использованные для выявления уровня сформированности каждого из компонентов коммуникативной компетентности, представленная в таблице 7.

Таблица 7 - Диагностическая карта сформированности компонентов модели формирования коммуникативной компетентности

Компоненты	Метод диагностики
1	2
Мотивационный	Эссе «Я – специалист в сфере туризма» Методика «Диагностика реальной структуры ценностных ориентаций личности С.С. Бубнова» Методика «Мотивация достижения» Беседа Анкета 1

Продолжение таблицы 7

1	2
Содержательный	Тесты TELIP, тест Трофимова, Анкета 2 Анкета и экспертная оценка на определение уровня коммуникативной компетентности
Деятельностно-коммуникативный	Тест на оценку коммуникативных умений и навыков Тест Кэттэлла Тест Дж.Векслера

Для определения исходного уровня коммуникативной компетентности будущих специалистов в области туризма также были использованы тесты, разработанные на основе тестов TELIP [122; 123].

Эти тесты предназначены для оценки коммуникативной компетентности обучающихся во всех видах речевой деятельности: аудирование, говорение, чтение, письмо, а также проверки знания фонетической, орфографической, лексико-грамматической систем языка в соответствии с требованиями международных стандартов от Elementary до Advanced [194].

Как отмечалось выше (раздел 1), важнейшим мотивационным стимулом изучения иностранного языка является стремление к расширению общего кругозора, ведущая роль при этом принадлежит желанию познакомиться с жизнью страны изучаемого языка. Поэтому в материалы тестов включены тексты по истории, культуре, искусству, нравам, обычаям, традициям, укладу повседневной жизни народа страны изучаемого языка, его взглядам на жизнь, убеждениям и увлечениям.

По результатам тестирования на констатирующем этапе эксперимента нами было определено процентное соотношение всех тестируемых по предложенным уровням коммуникативной: низкий уровень, средний уровень, высокий уровень (§1.3).

Степень коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма определялась на основе самооценки данного качества самими студентами, а также посредством экспертной оценки.

В качестве инструмента для количественного измерения исследуемой способности был использован тест-опросник [182]. Вербальный тест состоит из трех блоков суждений: мотивационного, содержательного, деятельностно-коммуникативного характера - которые соответствуют трем структурным компонентам модели формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма:

Преобладание ответов «да», «нет», «не знаю» является показателем самооценки степени коммуникативной компетентности будущего специалиста в сфере туризма. Критерием корректности ответов является экспертная оценка эксперта. Каждый положительный ответ оценивается в один балл, ответ «не знаю» - в 0,5 балла, за каждый отрицательный ответ вычитается один балл.

Сумма набранных баллов характеризует то, как обучаемый оценивает степень своей коммуникативной компетентности, т.е. способности к ориентации в ситуации общения.

Первые десять суждений (1-10) несут смысловую нагрузку содержательного плана, вторые десять (11 - 20) – деятельно коммуникативного, а последние десять (21 - 30) - составляют мотивационный параметр.

Пример теста-опросника представлен в приложении Б. По окончании тестирования выводился общий средний балл самооценки данного качества для студентов экспериментальных групп, а также показатели самооценки участников по трем параметрам: мотивационному, содержательному, деятельностно - коммуникативному.

Отдельно был проведен уровневый анализ состояния сформированности коммуникативной компетентности 134 будущих специалистов в сфере туризма, участвовавших в эксперименте. Средством определения уровня сформированности коммуникативной компетентности выступал тест [182].

В качестве диагностов была сформирована экспертная группа, в состав которой входили:

- 1) преподаватель, работающий с данной группой студентов;
- 2) представитель студенческой группы (староста);
- 3) экспериментатор.

Эксперты были ознакомлены с целями и задачами тестирования. Экспертные оценки по каждому признаку-суждению усреднялись. Полученные оценки в баллах переводились в ранги. Студентам, набравшим наибольшее число баллов, присваивался наибольший - высокий уровень сформированности коммуникативной компетентности, наименьший 1 ранг результат 4 ранг (низший уровень сформированности коммуникативной компетентности). Было выделено 4 уровня: высокий (7,01 и более баллов); средний (7,00 - 5,18); низкий (5,18 и менее баллов). Каждый положительный ответ оценивается в один балл, ответ «не знаю» - в 0,5 балла, за каждый отрицательный ответ вычитается один балл. Сумма набранных баллов характеризует то, как обучаемый оценивает степень своей коммуникативной компетентности, т.е. способности к ориентации в ситуации общения.

Изучение отношения обучающихся к организации учебного процесса по иностранному языку мы начали с общих наблюдений, а также индивидуальных и коллективных бесед с целью выявить личное отношение студентов к будущей специальности и традиционным видам работы на занятиях по иностранному языку. Результаты бесед привели нас к мысли о целесообразности применить анкетирование для более детального исследования данного вопроса. Представленная нами анкета состояла из двух блоков (таблица 8,9).

Первый блок включал вопросы множественного выбора (селекционный тип анкеты). Каждому вопросу соответствовало несколько вариантов ответов, и анкетирруемому нужно было выбрать лишь тот, который наиболее соответствует его точке зрения.

Таблица 8 – Перечень вопросов первого блока анкеты

В процессе обучения по данной специальности вы чувствуете, что вы созданы именно для этой профессии?	А) Да Б) Нет В) Незнаю
Вы думаете, что Ваша профессия социально значима и играет важную роль в повышении конкурентоспособности Казахстана?	А) Да Б) Нет В) Незнаю
Вы видите себя в будущем, работающим (ей) по данной специальности?	А) Да Б) Нет В) Незнаю
Играет ли уровень коммуникативной компетентности роль в процессе вашей будущей профессиональной деятельности?	А) Да Б) Нет В) Незнаю
Иностранный язык, по вашему мнению, является средством формирования вашей коммуникативной компетентности?	А) Да Б) Нет В) Незнаю
На занятиях по иностранному языку Вы чувствуете себя комфортно?	А) Да Б) Нет В) Незнаю
Вы расцениваете психологический климат в группе как положительный.	А) Да Б) Нет В) Незнаю
Вы расцениваете психологический климат в группе как отрицательный.	А) Да Б) Нет В) Незнаю
Испытываете ли Вы недостаток знаний, умений, способностей и личностных качеств при выполнении деятельности?	А) Да Б) Нет В) Незнаю
Занятия по иностранному языку способствуют созданию положительного настроения и стимулируют творческую активность.	А) Да Б) Нет В) Незнаю
При изучении иностранного языка Вы, по возможности, предпочитаете приемы самостоятельной работы.	А) Да Б) Нет В) Незнаю
Выбирая форму самостоятельной работы, Вы всегда учитываете возможность проявить свои творческие способности и инициативность подготовки задания.	А) Да Б) Нет В) Незнаю
На занятиях по иностранному языку Вы предпочитаете совместную деятельность (в парах группах) под руководством преподавателя.	А) Да Б) Нет В) Незнаю
Работа на занятиях по иностранному языку помогает быстрее адаптироваться к новой группе, способствует раскрепощению.	А) Да Б) Нет В) Незнаю
Занятия иностранным языком способствуют утверждению правильности выбора Вашей будущей профессии.	А) Да Б) Нет В) Незнаю

Второй блок анкеты состоял из прямых вопросов, требующих от будущих специалистов в сфере туризма самостоятельно конструируемые ответы.

Таблица 9 – Перечень вопросов второго блока анкеты

Объясните роль коммуникативной компетентности в процессе вашей будущей профессиональной деятельности.
Какое значение имеет иностранный язык (английский язык) в формировании вашей коммуникативной компетентности?
Какие привилегии предоставит Вам знание иностранного языка в Вашей будущей профессиональной деятельности?
Аргументируйте роль иностранного языка (английского языка) в организации успешной профессиональной деятельности будущего специалиста в сфере туризма.
Какие предметы кроме иностранного языка, по вашему мнению, формируют вашу коммуникативную компетентность?
Как Вы относитесь к предлагаемым приемам работы на занятиях по иностранному языку?
Что, на Ваш взгляд, положительного и отрицательного в их использовании?
Аргументируйте свое желание (нежелание) продолжать обучение с помощью предлагаемых приемов.
Какие формы занятий Вы считаете наиболее эффективными и почему?
Каковы Ваши предложения для улучшения работы по овладению иностранным языком?

Для дополнительного анализа сформированности деятельностно-коммуникативного компонента коммуникативной компетентности обучающихся был применен опросник Р. Кэттелла, предназначенный для измерения 16 факторов личности. Было установлено, что в экспериментальных группах по сравнению с контрольными группами количество обучающихся, которые умели организовать общение, включающее умение слушать собеседника, эмоционально сопереживать, проявлять эмпатию, решать конфликтные ситуации было в 2 раза больше. В качестве ведущего мотива в экспериментальных группах выступала потребность владения иностранным языком, связанная с профессиональным развитием и будущей профессиональной деятельностью. Отношение обучающихся по вопросам использования приемов обучения иностранному языку характеризуется следующим. Студенты экспериментальных групп грамотно выражали свое мнение, желание и намерения формировать более высокий уровень коммуникативной компетентности как необходимого компонента профессиональной подготовки. Ответы студентов контрольных групп были неопределенными, что свидетельствует о несформированных

профессионально-личностных качествах.

По тесту Дж. Векслера обучающиеся экспериментальных групп демонстрировали умение контролировать и регулировать свое поведение на занятии, вести беседу, доказывать то или иное положение, проявлять сдержанность, умение четко выражать свои мысли. Обучающиеся контрольных групп испытывали проблемы при выступлении в аудитории, терялись в новой обстановке, испытывали психологический дискомфорт и чувство тревожности.

На основе анализа полученных данных анкетирования было установлено следующее.

*Блок 1.* Почти все опрошенные на вопрос «В процессе обучения по данной специальности вы чувствуете, что вы созданы именно для этой профессии?» ответили положительно (84%), только 16% не смогли дать определенный ответ на этот вопрос. Однако, лишь 52% опрошенных будущих специалистов в сфере туризма считают свою профессию социально значимой, остальные же воздерживаются от ответа. Подавляющее множество видят себя работниками сферы туризма (78%), 12% отметили что не знают что ждет их в будущем, 10% отметили что не будут работать в сфере туризма, даже оставили комментарии, что намереваются открыть собственный бизнес или получить вторую специальность после окончания и работать по ней. На вопрос о значимости коммуникативной компетентности в будущей профессиональной деятельности множество опрошенных не смогло дать однозначного ответа (52%), 40% считают коммуникативную компетентность важной составляющей профессионализма, 8% отвергают значимость коммуникативной компетентности. 58% опрошенных подтверждают значимость иностранного языка в формировании коммуникативной компетентности, 26% ответили отрицательно, 16% воздержались от ответа. Больше половины (52%) ощущают некий дискомфорт на занятиях по иностранному языку; 2% затрудняются ответить на поставленный вопрос; 46% считают рабочую обстановку на занятиях комфортной. 65% опрошенных расценивают психологический климат в группе как положительный, 35% - как отрицательный. Четвертый вопрос первого блока анкеты вызвал некоторые затруднения у студентов (40%). Только 60% обучающихся смогли дать определенный ответ (12% - ответили положительно; 48% - отрицательно). 53% опрошенных ответили, что занятия по иностранному языку способствуют созданию положительного настроения и стимулируют креативной активность, ответы 40% были отрицательными, 8% студентов затруднились ответить на пятый вопрос. При ответе на шестой вопрос студенты были почти единодушны: 80% ответили положительно, 20% затруднились ответить. Выбирая форму самостоятельной работы, 82% опрошенных учитывают возможность проявить свои творческие способности и неординарность подготовки задания, 18% не придают этому никакого значения. Предпочтению совместной деятельности (в парах, группах) на занятиях по иностранному языку под руководством преподавателя отдают 23% студентов; 48% колеблются в своем выборе. Однако 59% студентов склонны считать, что работа на занятиях по иностранному языку помогает быстрее

адаптироваться к новой группе, способствует раскрепощению, остальные отвечающие не уверены в ответах. Большинство положительных ответов, полученных на последний вопрос первого блока анкеты (60%) принадлежит студентам 2 курса, так как представление об избранной профессии начинает меняться с того момента, когда в учебном процессе появляются специальные учебные дисциплины, практическая деятельность, возможность проявить индивидуальность. Студенты 2 курса имеют более глубокие представления о будущей профессиональной деятельности, начальный опыт (практика), следовательно, у них сформированы определенные профессиональные намерения и ряд профессионально значимых качеств.

*Блок 2.* Проанализировав содержание ответов второго блока предложенной анкеты, мы выяснили, что на первый вопрос будущие специалисты не смогли дать определенного ответа, прослеживалось незнание значения коммуникативной компетентности для их будущей профессии. На вопрос о роли иностранного языка, в формировании коммуникативной компетентности будущие специалисты отвечали более охотно, многие считают иностранный (английский) язык важным в формировании их коммуникативной компетентности. Анализируя третий вопрос, было выявлено, что больше половины 58% опрошенных подробно описали привилегии, которые их ждут в связи со знанием иностранного (английского) языка. На вопрос о роли других дисциплин из учебного цикла которые способствуют формированию их коммуникативной компетентности будущие специалисты в сфере туризма перечислили следующие Турецкий язык, Казахский язык, Психология межличностного общения, Профессионально ориентированный английский язык, Критическое мышление, Основы туристского бизнеса и сервиса и т.д.

Из всех опрошенных на шестой вопрос 33% ответили положительно. Отвечая на восьмой вопрос, 8% из 33% отметили, что следует продолжать обучение с помощью предлагаемых приемов; 25% утверждали, что предлагаемые приемы работы на занятиях по иностранному языку приемлемы только с какими-то коренными изменениями. Из остальных 67% опрашиваемых 4% ответили отрицательно без объяснения своих позиций; 2% сказали, что некомпетентны судить о приемах работы преподавателя и их целесообразности; 1 студент высказал мнение, что предлагаемые приемы работы неинтересны, но он не знает, в какой мере они полезны для изучения языка. Остальные 60% участников опроса ответив отрицательно на шестой вопрос, выразили также нежелание продолжать обучение с использованием предлагаемых приемов в ответах на восьмой вопрос. При этом они подчеркнули, что необходимы различные изменения и улучшения приемов работы, которые были уточнены ими в ответах на девятый вопрос.

Таким образом, из 134 опрошенных 67% высказали отрицательное отношение к предлагаемым приемам обучения по четырем видам речевой деятельности; ответы 33% были положительными, хотя 25% студентов дополнили их критическими замечаниями.

Основные выводы, которые приводились студентами против

традиционных приемов обучения в подтверждение своих взглядов представлены ниже.

1. Используемые приемы работы не приводят к языковому росту, т.к. не предполагают усвоение желаемого объема нового лексического и грамматического материала и в этом плане являются «топтанием на месте».

2. Используемые приемы работы не расширяют тематический диапазон речи, т.к. не затрагивают новые разговорные темы.

3. Используемые приемы работы стоят вне разговорных тем и поэтому делают учебный процесс неинтересным.

4. Используемые приемы работы не расширяют кругозор обучающихся: благодаря им они мало узнают о стране изучаемого языка, не получают и других интересных сведений.

5. Используемые приемы работы не способствуют формированию умений обосновывать свою точку зрения, аргументировать ее должным образом.

6. Используемые приемы работы зачастую являются однообразными для всех видов речевой деятельности и используются на протяжении всего курса обучения.

Для иллюстрации отношения студентов к приемам работы на занятиях иностранного языка приведем несколько выдержек из ответов на второй вопрос. «Не чувствуем языкового роста, так как не знакомимся с новой лексикой» (III этап). «Делаем много упражнений, потому что если не будем их делать, у нас будет много ошибок на экзамене» (II этап). «Я ощущаю пользу упражнений при подготовке к устной речи, по ряду тем у меня уже есть определенный вокабуляр» (I этап). «Мы привыкли к работе, которую делаем с самого начала. Прочитать текст, поставить к нему вопросы, ответить на вопросы - это я могу, но ведь это всегда на базе конкретного языкового материала, а хочется брать материал из разных тем без подготовки, и это - трудно» (II этап).

Наиболее эффективными формами работы на занятиях по иностранному языку (четвертый вопрос) будущие специалисты в сфере туризма считают те, в которых присутствует элемент игры, так как именно они, по их мнению, делают процесс обучения привлекательным, интересным, стимулируют познавательную активность и проявление творческих способностей.

На десятый вопрос, каким образом, по мнению студентов, следовало бы улучшить процесс обучения иностранному языку, было дано более 100 ответов. Рекомендации ответивших сводились к следующему: а) процесс обучения надо организовывать так, чтобы было введено и закреплено определенное количество новых слов; б) нужно изменить «тематику» изучаемых разделов по устным темам; в) обучающимся нужно «дать возможность больше готовиться самостоятельно»; г) используемые приемы следует менять и делать разнообразными; д) некоторые виды работы требуют специальной подготовки, которую нужно проводить заранее.

В результате проведения констатирующего эксперимента, нами был

выявлен начальный уровень сформированности коммуникативной компетентности у будущих специалистов в сфере туризма, учитывая языковые, информационные и прагматические способности. Прочитать текст, поставить к нему вопросы, ответить на вопросы - это я могу, но ведь это всегда на базе конкретного языкового материала, а хочется брать материал из разных тем без подготовки, и это - трудно» (II этап).

В общем, констатирующий эксперимент проведенный с будущими специалистами в сфере туризма в 2014-2015 учебном году показал почти равный уровень сформированности коммуникативной компетентности в экспериментальных и контрольных группах (таблице 10).

Таблица 10 - Показатели сформированности мотивационного компонента коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма на констатирующем этапе

Уровни формирования	Констатирующий эксперимент			
	ЭГ (68)		КГ (66)	
	%	чел.	%	чел.
Высокий	9,2	7	10,6	7
Средний	40,8	28	42,9	27
Низкий	50	33	46,5	32

Проведенная качественная и количественная обработка данных полученных при проведении констатирующего эксперимента по формированию коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма позволила отследить следующие тенденции: - подавляющее большинство будущих специалистов в сфере туризма говорили о положительных сторонах работы в группах, а так же о необходимости в процессе обучения морального и материального поощрения; - установлено, что изучение иностранного (английского) языка способствует формированию коммуникативных знаний и умений будущих специалистов в сфере туризма необходимых для успешной профессиональной деятельности; - у студентов прослеживалась положительная инициатива по формированию коммуникативной компетентности и изучению иностранного языка.

Далее, нами был рассмотрен уровень сформированности содержательного компонента коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма на начальном этапе экспериментально-педагогической работы (таблице 11). Тестовые вопросы по определению уровня сформированности содержательного компонента были приведены ранее.

Таблица 11 - Показатели сформированности содержательного компонента коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма на констатирующем этапе

Уровни формирования	Константирующий эксперимент			
	ЭГ (68)		КГ (66)	
	%	чел.	%	чел.
Высокий	11,2	8	14	9
Средний	34,8	24	30	23
Низкий	54	36	56	36

В процессе анализа уровней сформированности содержательного компонента коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма, было выявлено, что необходима скрупулёзная работа по дополнению знаний будущих специалистов в области грамматики и лексики английского языка, этики профессионального общения и т.д.

В предложенной нами модели формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма как один из компонентов коммуникативной компетентности нами был представлен деятельностно-коммуникативный компонент, уровень сформированности которого мы будем рассматривать далее (таблица 12).

Таблица 12 - Показатели сформированности деятельностно- коммуникативного компонента коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма на констатирующем этапе

Уровни формирования	Константирующий эксперимент			
	ЭГ (68)		КГ (66)	
	%	чел.	%	чел.
Высокий	9,8	7	10,8	8
Средний	40,5	28	41,3	28
Низкий	49,7	33	47,9	30

Показатели уровня сформированности деятельностно-коммуникативного компонента коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма говорят о необходимости работы над умением практического применения английского языка в речи.

Работа над улучшением состояния и повышением уровня коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма является целью формирующего эксперимента организованного в рамках нашего исследования.

В процессе проведения констатирующего эксперимента по формированию

коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма нами параллельно была проведена работа по анализу содержания образовательной программы.

На основе компетентностей в TUNING разработаны общие дескрипторы (характеристики) отдельных образовательных уровней. Завершение первого цикла (уровня) обучения является необходимым условием допуска студента к освоению программы второго цикла. Второй цикл, как правило, подразумевает большую, по сравнению с первым, специализацию. Студенты, завершившие второй цикл обучения, приобретают способность проводить самостоятельные исследования (таблица 13).

Таблица 13 - Дескрипторы по методологии TUNING

По завершении первого уровня обучения студенты должны	По завершении обучения о втором цикле студенты должны
<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрировать знакомство с основами и историей своей специальности (профессии);</li> <li>- обмениваться полученными базовыми знаниями;</li> <li>- определять место новой информации и интерпретировать ее в контексте своей специальности (профессии);</li> <li>- демонстрировать понимание общей структуры специальности и связей внутри нее;</li> <li>- демонстрировать понимание и применение методов критического анализа и развития теорий;</li> <li>- правильно применять исследовательские методологии и методики, связанные с областью профессиональной подготовки;</li> <li>- демонстрировать понимание качества исследований, связанных с областью профессиональной подготовки;</li> <li>- показывать владение методами проверки научных теорий путем экспериментов и наблюдений.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- владеть специализированной областью внутри направления подготовки на достаточно глубоком уровне; на практике быть знакомыми с новейшими теориями, исследовательскими методами и технологиями в сфере профессиональной деятельности;</li> <li>- быть в состоянии критически осмыслить и интерпретировать новейшие теоретические концепции и практические разработки в сфере профессиональной деятельности;</li> <li>- владеть навыками самостоятельных исследований и быть в состоянии оценивать и распространять их результаты;</li> <li>- быть способными внести оригинальный вклад в научное осмысление проблем профессиональной области, защитив выпускную квалификационную работу;</li> <li>- демонстрировать самостоятельность и творческий подход в трактовке профессиональной проблематики;</li> <li>- иметь развитые компетенции в профессиональной сфере.</li> </ul>

Для освоения конкретного курса (группы курсов) и формирования соответствующей компетенции (или группы родственных компетенций) студенту необходимо определенное количество учебного времени – причем отнюдь не только аудиторного (но и самостоятельной работы, и практики,

например). В методологии TUNING данное время выражается в кредитах ECTS. Логическая взаимосвязь центральных для TUNING понятий «результаты обучения–компетентности–кредиты» может быть выражена следующим образом: по завершению образовательной программы должны быть достигнуты определенные результаты обучения, т.е. у студента должны быть сформированы соответствующие компетентности, что подтверждается набранным студентом необходимым количеством кредитов – кредитных (зачетных) единиц.

В рамках Болонского процесса, применяя методологию TUNING в проектировании образовательной программы, Международный Казахско-Турецкий университет разрабатывает образовательные программы по разным предметным областям. В силу того, что предметом данного диссертационного исследования являются специалисты в сфере туризма, рассмотрим образовательную программу, разработанную для специальности 5В090200–Туризм (таблица 14).

#### **Компетентности бакалавров по специальности 5В090200–Туризм**

1. Бакалавриат - (EQF-6)
2. Б1. Когнитивный (1)
3. Б2. Личностный (1)
4. Б3. Коммуникативный (1)
5. Б4.Профессиональный (1)

По окончании образовательной программы «Туризм» (4 года, бакалавриат) выпускники должны обладать следующими компетентностями:

Таблица 14 - Компетентности выпускников специальности 5В090200–Туризм

Метакомпентности	Компетентности
1	2
Б1.Когнитивные	<p>Б1.1 Инструментальные: умение понимать и использовать идеи и умозаключения, управлять окружающей средой, организовывать время, выстраивать стратегии обучения, принимать решения и разрешать проблемы.</p> <p>Б1.2 Управление информацией с помощью навыков критического мышления: критическое оценивание достоинств и недостатков информации, понимание, отстаивание своей точки зрения и умение предлагать новые решения конкретных задач.</p> <p>Б1.3 Использование информационно коммуникативных технологий: навыки в использовании современных информационно-коммуникационных технологий.</p>

Продолжение таблицы 14

1	2
Б2. Личностные	<p>Б2.1 Саморазвитие: нацеленность на рост в профессиональной сфере и самоопределение как личности.</p> <p>Б2.2 Самоорганизация: умение пропорционально и с пользой распределять время, правильное выполнение профессиональных обязанностей, соблюдение правил безопасности труда, охрана окружающей среды.</p> <p>Б2.3 Корпоративная работа: умение работать в группе, умение предлагать неординарные инновационные решения, умение коррелировать свое мнение с мнениями представителей группы, умение разрешать споры.</p> <p>Б2.4 Этика и ценности: знание и использование в профессиональной деятельности социально-этических ценностей основанных на общественных нормах, толерантность к представителям других культур.</p>
Б3. Коммуникативные	<p>Б3.1 Использование коммуникативных навыков в общественной и профессиональной среде: системное, грамотное, точное использование письменной и устной речи.</p>
Б4. Профессиональные	<p>Б4.1. Организационно-методический: использование современных методик и технологий; выполнение действий для достижения эффективных результатов.</p> <p>Б4.2. Диагностика: профессиональные знания, овладение навыками; использование современными диагностическими методами; профессиональный показатель</p> <p>Б4.3. Анализ и оценка: анализ и оценка формирования учебной деятельности; использование методов обработки информации; профессиональная оценка.</p> <p>Б4.4. Прогноз: умение определять личностное развитие ; проведение эксперимента и личностный прогноз; формирование профессионального роста.</p> <p>Б4.5. Исследование: использование методов теоретического и экспериментального исследования, планирование, организация, демонстрация понимания качества исследования.</p>

Продолжение таблицы 14

1	2
	<p>Б4.6 Профессиональная направленность:                      овладение профессиональными новшествами, происходящие в сфере туристских инновациях и технологиях; повышение умений и навыков использования информационных технологий; формирование профессионального мастерства, развитие профессионального потенциала и ценностей.</p>

Европейская квалификационная рамка для обучения в течение всей жизни является справочной структурой, которая устанавливает связи между системами квалификации стран членов Болонского процесса, для того чтобы квалификации всех стран были понятны друг для друга. Данная квалификационная рамка тем самым является инструментом, который имеет значение не только для системы образования и других институтов социализации, но и для самих граждан (субъектов деятельности). Так, в Европейской квалификационной рамке выделяется ряд описателей, указывающих на результат обучения:

- знания (теоретические или фактические);
- умения - описаны как когнитивные (использование логики, интуитивного и творческого рассуждения), практические (умение использовать методы, технологии, инструменты и средства).
- компетентности (ответственность и самостоятельность).

Следует отметить, что формирование любой компетентности подразумевает внедрение знаний, умений и эмоционально ценностных отношений. - Когнитивный домен (относятся большинство целей обучения от запоминания и воспроизведения изученного материала до решения проблем, профессиональных задач).

- Психомоторный домен (попадают цели связанные с формированием тех или иных видов двигательной(моторной), манипулятивной деятельности, нервно-мышечной координации (навыки письма, речевые навыки)

- Аффективный домен (эмоционально-ценностный) домен (относятся цели формирования эмоционально-личностного отношения к явлениям окружающей действительности, начиная от простого восприятия, интереса, готовности регулировать до усвоения ценностных ориентаций и отношений, их осознание и проявление в деятельности).

Таблица 15 - Категории учебных целей в когнитивном домене

Категории	Показатели языковой компетентности	Показатели информационной компетентности	Показатели прагматической компетентности
1. Знание	Особенности проявления речевых способностей в процессе профессиональной коммуникации	Припоминание соответствующих сведений по профессиональной тематике	Воспроизведение изученного материала (от конкретных фактов до целостных теорий)
2. Понимание	Способность интегрировать имеющиеся коммуникативные знания в профессиональную деятельность	Полное понимание целей и задач туристского образования для реализации профессиональной деятельности	Способность объяснить формирование личностно-профессиональных качеств
3. Применение	Способность выражать осведомленность об актуальных проблемах, противопоставлять точки зрения	Статистическая обработка, анализ и представление результатов профессиональной работы	Корректное использование профессиональных знаний по специальности
4. Анализ/синтез	Моделирование в профессиональном общении, конструирование профессионально коммуникации	Максимально-достаточная полнота изложения имеющихся профессиональных знаний по специальности, доказательность с использованием реальных фактов, ссылок.	Умение разбить полученный материал на составляющие так, чтобы правильно использовать в определенных ситуациях профессиональной деятельности
5. Оценка	Осуществление оценки на научной основе, на знаниях сущности и логики осуществляемого общественного процесса профессиональной коммуникации	Умение выявлять актуальность профессиональных проблем, определять их новизну, познавательный и воспитательный потенциал	Навыки использования инновационных технологий для решения профессиональных задач

Таблица 16 - Категории учебных целей в психомоторном домене

Категории	Показатели языковой компетентности	Показатели информационной компетентности	Показатели прагматической компетентности
1. Имитация	Способность анализировать собственную профессиональную деятельность и корректировать ее	Доказательная аргументация своей точки зрения по проблемам, связанным с будущей профессиональной деятельностью	Выражать готовность и способность передавать сведения, информировать собеседника
2. Манипуляция	Умение выразить собственные коммуникативные намерения на профессиональном уровне, в раженном вербально и визуально	Выдвижение развернутых аргументаций по наиболее актуальным проблемам, с опорой на ссылки и источники	Умение анализировать пространственные и временные рамки процессов и явлений общественной жизни;
3. Точность	Ведение диалога на основе подготовленной речи с использованием усвоенной профессиональной лексики	Владение навыками работы с компьютером, информационно-статистическими базами и программами в профессиональной деятельности	Психологические феномены, категории и методы изучения
4. Натурализация	Условия для конструктивного общения в профессиональной деятельности	Применение методов статистической обработки	Психологические закономерности развития личности и факторы, обуславливающие его развитие
5. Артикуляция	Способность и готовность варьировать и комбинировать материал, ориентируясь на решение конкретных задач в наиболее распространенных стандартных ситуациях профессионального	Владение навыками проведения компьютерной диагностики	Творческий подход к решению профессиональных задач, умение поиска решения профессиональных задач с использованием критического стиля мышления.

	общения		
--	---------	--	--

Таблица 17 - Категории учебных целей в аффективном домене

Категории	Показатели языковой компетентности	Показатели информационной компетентности	Показатели прагматической компетентности
1. Восприятие	Готовность и способность будущего специалиста в сфере туризма воспринимать речевые явления	Привлечение и удержание внимания на профессионально-важную информацию	Восхождение от пассивной позиции субъекта проф. деятельности до более активного.
2. Реагирование (отклик)	Проявление интереса к изучению речевых конструкций	Не просто восприятие, но и отклик на то или иное явление или внешний стимул	Активные проявления интереса
3. Усвоение ценностных ориентаций	Уровень усвоения ценностных ориентаций к речевой интеракции	Принятие ценности представляемой информации	Приверженность к социальному заказу общества
4. Организация ценностных ориентаций	Концептуализация ценностных ориентаций будущего специалиста в сфере туризма	Формирование системы ценностей согласно полученной информации	Осмысление и соединение социально и культурно значимых явлений
5. Интернализация	Распространение ценностной ориентации или их комплекс в речевую деятельность.	Обобщенная установка распространения полученной информации на профессиональную деятельность будущего специалиста в сфере туризма	Полное усвоение социально значимых ценностей необходимых будущему специалисту в сфере туризма.

Еще одним из документов рассмотренных нами в ходе анализа является государственный общеобразовательный стандарт. Здесь были представлена основная сфера профессиональной деятельности будущих специалистов в сфере туризма (рисунок 12).

Под сферой профессиональной деятельности понимается специфическая область трудовой деятельности, выделенная из совокупности по общности предметов, орудий, технологий и результатов труда.

Сфера профессиональной деятельности будущего специалиста в сфере туризма	Индустрия туризма (организация экскурсий, турфирмы, сферы организации досуга)
	Индустрия гостеприимства (отели, гостиницы, агентства организации мероприятий)
	Образование
	Наука
	Государственное регулирование
	Другие сферы прямо и косвенно связанные с туризмом (переводческая деятельность, организация трансфера)

Рисунок 12 - Основная сфера деятельности бакалавра по специальности 5В090200 – Туризм

В ГОСО специальности 5В090200 – Туризм так же рассмотрены объект, предмет, функции и типовые задачи профессиональной деятельности будущих специалистов в сфере туризма (рисунки 13,14,15).

Общеизвестно, что объектом является предмет, явление, процесс или их отдельные стороны, существующие в реальной действительности, на которые направлена деятельность. Объект – то, что обрабатывается (в отличие от субъекта, который обрабатывает (в нашем случае, будущий специалист в сфере туризма субъект)).



Рисунок 13 - Объекты профессиональной деятельности будущего специалиста в сфере туризма

По своей сути, предмет деятельности будущего специалиста в сфере туризма (рисунок 13) - это главный результат, главный продукт его деятельности, ради которого она осуществляется, однако результатами деятельности могут быть и другие продукты: эмоции (которые могут способствовать или препятствовать осуществлению подобных деятельностей в будущем), попутные наблюдения (которые могут пополнять индивидуальный опыт субъекта деятельности или даже становиться актом познания объективно нового), опыт осуществления деятельности и операционные навыки [183].

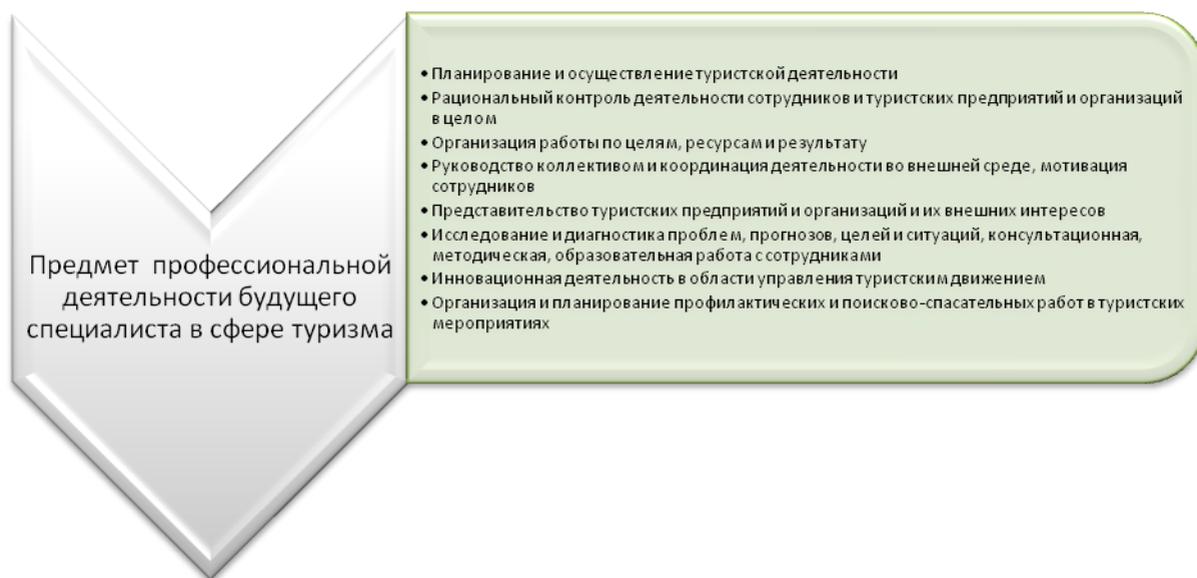


Рисунок 14 - Предмет профессиональной деятельности будущих специалистов в сфере туризма

Функции профессиональной деятельности будущего специалиста в сфере туризма представляют собой круг его обязанностей. Выпускник специальности 5В090200 - Туризм должен быть подготовлен к выполнению функциональных обязанностей представленных на рисунке 14.

Оценочные функции	Конструктивные функции	Информационно-технологические функции
<ul style="list-style-type: none"> <li>на основе отчетливого представления основного содержания функций туризма как мирового социального явления, объективная оценка их позитивных и негативных возможностей</li> <li>объективная оценка современного состояния туристской отрасли, включая материальное и кадровое обеспечение, а также обоснованное прогнозирование развития туристского рынка в своей стране и за рубежом</li> <li>выявление перспективных направлений туристской деятельности</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>разработка и реализация эффективных программ туристско-экскурсионного и гостиничного обслуживания как социальной, так и коммерческой направленности, способных удовлетворить туристско-рекреационные потребности клиентов и обеспечить реальную прибыль той структуре, в которой работает менеджер;</li> <li>оперативное конструирование (в том числе - по заказу клиента) туров с привлекательными элементами этики и высоким качеством обслуживания</li> <li>эффективное осуществление (в интересах фирмы) взаимодействия с нужными государственными и частными организациями и учреждениями, туристскими фирмами, агентствами, гостиницами, таможенными и налоговыми службами, пограничными властями, органами внутренних дел и национальной безопасности, органами санитарно-эпидемиологического и валютного контроля, структурами управления туристской индустрией в РК и за рубежом</li> <li>организация производственной, хозяйственной, рекламно-информационной и иной деятельности в системе туристского обслуживания</li> <li>формирование и совершенствование каналов сбыта туристских услуг и товаров</li> <li>внедрение системы менеджмента качества на туристском предприятии с целью повышения качества обслуживания отечественных и иностранных туристов</li> <li>оптимизация модели деятельности сотрудников туристского предприятия и адекватное осуществление подбора и повышения квалификации кадров</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>профессиональное применение в производственной деятельности современных подходов к основным понятиям, характеризующим мировую туристскую индустрию, экономическим основам международного и внутреннего туризма, технологиям продвижения туристского продукта на международном и внутреннем рынках услуг. Активное использование в практической деятельности современных данных о туристско-рекреационных ресурсах стран, имеющих туристские связи с Казахстаном или перспективы</li> <li>применение знаний об экономических, политических, национально-культурных особенностях стран и регионов, в которые организуются туры, и учет их в своей работе</li> <li>владение прочными знаниями о правовых основах туристской деятельности в РК и международное право, соблюдение туристских формальностей и предусмотренных процедур при осуществлении приема, отправки и обслуживания туристов</li> <li>обеспечение безопасности туристского путешествия</li> <li>позитивное управление состоянием окружающей среды в районах проведения туристских путешествий</li> <li>планирование и проведение информационно-инструктивных бесед с туристами и экскурсантами</li> <li>анализ; <ul style="list-style-type: none"> <li>маркетинговые исследования туристского рынка с целью повышения эффективности деятельности туристского предприятия (организации), привлечения инвестиций, расширения сферы услуг и т.д.</li> </ul> </li> <li>применение в профессиональной деятельности государственного, русского, английского (и желательно, еще одного европейского или азиатского) языка, включая свободное владение специальными туристско-экскурсионными терминами</li> </ul>

Рисунок 15 - Функции профессиональной деятельности будущего специалиста в сфере туризма

В целях определения валидности учебной программы цели профессиональной подготовки будущих специалистов в сфере туризма нами был проведен анализ предметов входящих в состав учебной программы бакалавров по специальности 5В090200 – Туризм и выявление значения этих предметов в формировании коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма. В ходе анализа было выявлено, что предметы государственного обязательного модуля, социально – коммуникативного модуля и профессионального модуля не в полной мере отвечают требованиям коммуникативной компетентности выдвигаемым будущим специалистам в сфере туризма (таблица 18).

Таблица 18 - Анализ учебной программы будущих специалистов в сфере туризма

Название модулей / дисциплина	Языковая компетентность		Информационная компетентность			Прагматическая компетентность		
<b>Государственный Обязательный Модуль</b>								
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Казахский/русский язык	+	+		+	+	+		
Английский язык	+	+		+	+		+	+
Профессионально ориентированный английский язык	+	+		+	+	+		+

Продолжение таблицы 18

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Социально-коммуни ативный модуль								
Психология межличностной коммуникации					+	+	+	+
Акмеология, основы личностных и социальных достижений					+	+	+	+
Критическое мышление					+	+	+	+
Профессиональный модуль								
Информационные технологии для профессиональных целей			+	+	+			
Основы туристской деятельности и сервиса						+	+	+
Коммуникация в туризме				+		+		+
Психология туристской деятельности						+	+	

Проведенный констатирующий эксперимент по формированию коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма и анализ документов обуславливающих содержание образования по специальности 5В090200 – Туризм показал необходимость исследований и работы по улучшению уровня сформированности коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма. Проведенный анализ объекта, предмета и сферы деятельности будущих специалистов в сфере туризма говорит о необходимости владения иностранным языком и высокого уровня сформированности коммуникативной компетентности. В связи с этим, в рамках данного диссертационного исследования мы посчитали необходимым, подборку наиболее эффективных методов, приемов и технологий, способствующих формированию коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма. О данных методах и формах обучения иностранному языку речь пойдет в следующем параграфе.

## **2.2 Формы и методы формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма**

Следует отметить, что главными задачами при проектировании методики формировании коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма являются отбор необходимого по содержанию учебного

материала адекватного поставленным целям, поиск и применение методов и средств обучения, обеспечивающих решение образовательных задач.

На начальном этапе проектирования мы предприняли попытку проанализировать традиционно используемые в массовой практике обучения английскому языку учебно-методические материалы с точки зрения их содержательного наполнения и адекватности стоящим перед нами целям и пришли к следующим выводам:

- несмотря на богато представленный лексический, грамматический и фонетический материал в виде текстов для чтения и аудирования, речевых и языковых упражнений, предлагаемые материалы не обладают особой ценностью с точки зрения прагматического компонента, так как в них практически отсутствуют материалы, иллюстрирующие особенности туристской деятельности в Казахстане, либо их содержание характеризует туризм в стране с негативной стороны, что не может не снижать мотивацию студента к изучению данной специальности в казахстанских вузах;

- зачастую задания, представленные в данных пособиях, требуют от студента чисто формальных действий по их выполнению без инициации личного отношения, что является главным препятствием для выражения будущих специалистов в сфере туризма своей субъектной позиции в речевой деятельности;

- предлагаемые задания, спроектированные на основе метода «case-study», не требуют от студента широкого диапазона междисциплинарных знаний, характеризуются слишком простыми и очевидными решениями, часто являются продуктом фантазии составителей учебника, что делает процесс обучения неадекватным с точки зрения реалий профессиональной деятельности будущих специалистов в сфере туризма.

Обобщая проделанный анализ, мы вынуждены констатировать, что при всех своих положительных чертах учебно-методические материалы, направленные на формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма не могут быть использованы в качестве основного средства обучения.

Для решения поставленных перед нами задач и с целью оптимальной организации процесса обучения отбор учебного материала необходимо осуществлять таким образом, чтобы это отвечало принципам реализации функций профессионального общения будущих специалистов в сфере туризма через типичные для него виды деятельности, решения профессиональных проблем посредством речевой деятельности, индивидуализации в выборе стратегии и тактики в профессиональной коммуникации, ситуативной детерминированности профессиональной деятельности, интегративности специальных и общепрофессиональных учебных дисциплин, новизны профессиональных ситуаций в сфере туризма.

Мы внимательно проанализировали содержание дисциплин основной специальности «Туризм» и составили тематический план, который в равной мере учитывает реалии практической деятельности будущих специалистов в

сфере туризма, их субъектную позицию и социокультурные особенности Казахстана и других стран.

Содержание учебного материала было организовано нами по модульному принципу, что придало учебному процессу большую логичность и завершенность. Отдельно взятый модуль обучения посвящен профессиональной проблемной ситуации.

Структура учебного модуля (юнита)

1. Предварительный обзор темы (preview). Основная цель — выяснить, что студенты знают о предлагаемой теме и настроить их на восприятие нового учебного материала. Это может быть представлено в форме некоторого количества вопросов для групповой, парной или индивидуальной работы. Вследствие того, что каждый высказывает свое мнение, происходит взаимное обогащение идеями. Стимулом к высказыванию может послужить экстралингвистический объект, представленный в виде логотипов туристических компаний и т.д.

2. Задание на чтение или аудирование (reading/listening). Основная цель - дать возможность студентам проверить высказанные идеи и снабдить их более подробной информацией по проблеме, которая должна являться стимулом и базой для последующей дискуссии. Естественно, что данный тип задания включает в себя проверку понимания прочитанного или прослушанного. Проверка может быть проведена в виде утверждений, которые студенты должны проанализировать с точки зрения соответствия содержанию прочитанного или прослушанного; вопросов, которые требуют объяснения полученной информации. После проверки понимания студенты обязательно должны высказать собственное мнение по поводу прочитанного или услышанного. Это позволяет закрепить употребление новых лексических единиц и придать обсуждаемой проблеме личностное отношение, что, в свою очередь, способствует развитию субъектной позиции личности.

3. Работа с лексикой (vocabulary). Основная цель — расширить лексический запас студентов по проблеме на основе выполненных упражнений. Особенностью данного типа заданий является наличие контекста, в котором употребляются лексические единицы. Например, это может быть текст с пропусками, который после их заполнения новыми словами может служить стимулом к дальнейшей дискуссии, что предполагает рассмотрение проблемы через призму личностного развития.

4. Работа с грамматическими конструкциями (grammar). Основная цель — ознакомить студентов с наиболее употребляемыми грамматическими конструкциями и обеспечить их закрепление посредством речевой практики. Главной особенностью здесь является то, что сначала студенты анализируют функциональную составляющую конструкции. Далее, отталкиваясь от выведенного ими самими правила, они практикуют данные конструкции в контексте (например, в рассказе какого-нибудь специалиста в сфере туризма о своих рабочих обязанностях); затем осуществляют самостоятельное использование данных конструкций в ответах на похожие вопросы.

5. Навыки, необходимые в общении (communication skills). Основная цель - снабдить студентов грамматическими конструкциями, подходящими для решения коммуникативных задач (например, убедить кого-либо выяснить что-то и т.д. в определенных ситуациях, к примеру, по телефону, на переговорах). Иными словами, язык преподносится с точки зрения функциональности. Задания предполагают обсуждение образца (презентации, записанного разговора, дискуссии) и последующего анализа с лингвистической и функционально-коммуникативной точек зрения. Предполагается вычленение отдельных фраз, выражений и их дальнейшее практическое использование в похожих ситуациях.

6. Культура (culture at spot). Основная цель - обратить внимание студентов на культурные различия между ними и еще раз сделать акцент на важности адекватного использования языковых средств. Данный тип заданий может быть представлен в виде дилеммы: в некоторых культурах не принято опаздывать, в других это считается нормой. Каково отношение к опозданиям в вашей стране? Что ближе вам? Как действовать в интернациональной команде?

7. Рабочая ситуация (dilemma). Основная цель — комплексная отработка изученного материала с упором на групповую форму работы и решение предлагаемых задач посредством общения. Помимо поиска оптимальных способов преодоления возникших трудностей студенты должны убедить своих оппонентов, доказать свою точку зрения и т.д., то есть решать коммуникативные задачи. (Пример: специалист в сфере туризма организует туры для туристов. На выбор предоставляются три варианта. Студенты должны объяснить, какой выбор является наиболее предпочтительным.) Главной особенностью данных заданий в нашей работе является наличие некоего решения, которое было принято профессионалами в этой ситуации в реальной жизни. Это помогает студентам увидеть, насколько они соответствуют образу профессионала. Кроме того, кто-то может даже оспорить это решение, что может быть использовано в качестве повода для дальнейшей дискуссии.

8. Письмо (writing). Основная цель - закрепление изученного материала и решение предлагаемой рабочей проблемы посредством письменной коммуникации с учетом всех стилистических особенностей выбранного жанра.

Иными словами, студентам предлагается написать отчет, жалобу, отказ. Данная схема построения модуля помогает в полной мере развить у студентов следующие навыки, необходимые в их профессиональной деятельности: решать различные речемыслительные задачи, достигать своих целей посредством общения (как письменного, так и устного) с учетом социокультурного контекста, расширять свои знания по проблеме.

В качестве примера приведем содержание модулей, из которых состоит разработанный нами элективный курс «Английский язык для специальных целей (для специалистов в сфере туризма)» (Приложение А) по формированию коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма. В таблице 19 представлено содержание элективного курса «Английский язык для

специальных целей (для будущих специалистов в сфере туризма)».

Таблица 19 - Содержание элективного курса «Английский язык для специальных целей (для будущих специалистов в сфере туризма)»

Название тем	Лекция	Практика	СРС	СРСII	Результаты обучения
1	2	3	4	5	6
Модуль 1. Conversational language					
Unit 1. Tourism as a science and business. Vocabulary: communicating Grammar: time expressions with Past Simple and Present Perfect Listening: People discussing a book Extended speaking: Getting to know		4	4	4	1.1, 1.3
Unit 2. My future profession: a manager of tourism. Grammar: Cleft sentences Reading: Friendship overload Listening: Who do you confide in?		4	4	4	1.1, 1.3, 2.1
Unit 3. Types of transport in tourism Vocabulary: sayings and idioms Listening: Favourite sayings Extended speaking: A panel game: Bluff.		4	4	4	1.1, 1.3, 2.1
Unit 4. Advantages and disadvantages of travelling. Vocabulary: intensifying adverbs Grammar: Relative clauses with prepositions Listening: Radio program about a painter Extended speaking: deciding which people should win an award.					1.1, 1.3, 2.1

Продолжение таблицы 19

1	2	3	4	5	6
Модуль 2. Professional language					
Unit 5. Your favorite transport Grammar: participle clauses Vocabulary: adjectives describing places Reading: A tourist board website Listening: Favorite sayings Extended speaking: Recommending places to visit in your country		4	4	4	1.1, 2.3, 3.1, 5.1
Unit 6. Types of tourism. Grammar: Introductory <i>If</i> Reading: Born to lose? Listening: impostor syndrome Extended speaking: Giving both sides of an argument.					1.1, 2.3, 3.1, 5.1
Unit 7. Tourist motivation Vocabulary: phrasal verbs : health Grammar: inversion Listening: How to cheer yourself up Extended speaking: Persuading people to try your ideas		4	4	4	1.1, 2.3, 3.1, 5.1
Unit 8. Reservation system in tourism. Booking a tour Vocabulary: phrasal verbs : health Grammar: Being Tactful Listening: Being Tactful in different situations Extended speaking: Sport Role play		4	4	4	1.1, 1.3, 2.1
Модуль 4. Communication in tourism					
Unit 9. The most fashionable world destinations today. Vocabulary: new collocations Grammar: phrases referring to the future Reading: Discussion about TV programs Listening: Four news stories					1.1, 1.3, 2.1, 2.3, 3.1

Продолжение таблицы 19

1	2	3	4	5	6
Unit 10. Your favorite places Vocabulary: near synonyms Reading: The world goes to town Listening: How Star Trek changed the world Extended speaking: Discussion about strange inventions		4	4	4	1.1, 1.3, 2.1, 2.3
Unit 11. Airport. The process of airport departure Vocabulary: newspaper language Grammar: Persuading Reading: Two newspaper splashes Listening: Interview Extended speaking: Creating a front-page news story		4	4	4	1.1, 1.3, 2.1, 2.3, 3.1
Unit 12. The marketing process. Local tourism promotion. SWOT-analysis of Kazakhstan Vocabulary: prefixes with multiple meanings Reading: text Listening: Extras Extended speaking: Role play		4	4	4	1.1, 1.3, 2.1, 2.3
Unit 13. Kazakhstan - The Land of Wonders Vocabulary: verb+ Infinitive with <i>to</i> Reading: The young ones Listening: interview with three 18 year olds Extended speaking: How to improve schools.					1.1, 1.3, 2.1, 2.3
Unit 14. Mountains of Kazakhstan Vocabulary: work expressions Grammar: Conversational strategies Listening: Work issues Extended speaking: Extending and role-playing dialogues		4	4	4	1.1, 1.3, 2.1

Продолжение таблицы 19

1	2	3	4	5	6
Unit 15. Weather in Kazakhstan Vocabulary: word with different but related meanings Grammar: formal and informal ways of comparing Reading: Quicky behavior Listening: Talking about quicky behavior Extended speaking: Talking about unusual habits.		4	4	4	1.1, 1.3, 2.1, 2.3
Всего			60	60	60

Следует отметить, что организация содержательной основы процесса формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма на принципе интегративности специальных и общепрофессиональных учебных дисциплин, то есть носит междисциплинарный характер.

Специфика профессиональных знаний определяет сущность содержательного компонента коммуникативной компетентности, который трактуется как денотативный план высказывания, выбор фрагментов окружающего мира через знания студента об этом мире. В аудиторных условиях выбор фрагмента мира в соответствии с познавательными целями обучения осуществляется посредством ограничения сфер общения, а внутри каждой сферы — путем определения тем и речевых ситуаций, в которых будет протекать обучение речи. Соответствующим образом отбирается текстовый материал, который аккумулирует информацию о данных предметных областях, располагая которой обучаемые смогут порождать/распознавать высказывания [184].

Требования к учебным текстам выдвигаются как в отношении содержания и языка текста, так и в отношении их композиции. Тексты должны:

- вызывать интерес с профессиональной точки зрения;
- представлять собой законченное целое;
- быть доступными по языку и содержанию: в плане языка должны соответствовать уровню языковой подготовки; в плане содержания -уровню знаний в изучаемой профессиональной области;
- подготавливать к чтению литературы по специальности;
- быть оптимально трудными и заставлять при чтении решать определенные коммуникативные задачи.

Приобщение будущих специалистов к профессиональным фрагментам англоязычной картины мира существенно ограничивается отсутствием в их картине мира многих стереотипных ситуаций общения, дискурсивных

стратегий, профессиональных концептов, свойственных социуму страны изучаемого языка. Наибольшие трудности при обучении будущих специалистов в сфере туризма иностранному языку вызывают такие ситуации делового общения, как установление личных контактов, написание деловых писем, беседы по телефону, проведение встреч и переговоров и т.д. Предметом познавательной деятельности студентов, изучающих иностранный язык, должны стать типичные ситуации, возникающие в ходе профессионального туристского общения в англоязычном социуме.

Ситуациям профессионального туристского общения общения целесообразно обучать в определенной последовательности, которая, в свою очередь, соответствует основным коммуникативным потребностям личности (контактоустановочные, информационные, бездейственные), выделяемым в психолингвистике [185], и этапам обучения профессиональному дискурсу. Обучение деловому общению включает два аспекта: во-первых, обучение языку взаимодействия, способствующему адекватной ориентации в замыслах общающихся и реализации фактической потребности коммуникантов, и, во-вторых, профессионально ориентированное обучение ценностям и знаниям, понятийному аппарату и идеям профессионально-интеллектуальной, социокультурной сфер личности, из которых исходят участники общения. Схемы, фреймы, стереотипные ситуации, формулы, диаграммы, слова-сигналы (ключевые слова), являющиеся способом представления знаний на лингвокогнитивном уровне, вербализуются в текстах профессиональной ориентации и реализуют информационную потребность коммуникантов.

Вербальные и письменные тексты, содержащие теоретическую информацию о профессиональной деятельности будущего специалиста в сфере туризма и предполагающие ее индивидуальное присвоение каждым обучающимся, представляют собой семиотическую обучающую модель. Единицей работы студента в данной модели является речевое действие.

При формировании коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма средствами иностранного языка в систему заданий мы включили целый спектр упражнений [186]

Snapshot - содержит интересную информацию о мире, представляет тему раздела или части раздела, а также развивает лексический запас. В данном виде упражнений развиваются навыки чтения и говорения с использованием продуктивных, рецептивных, интерактивных и посреднических видов деятельности. С точки зрения развития компонентов коммуникативной компетентности, следует отметить, что такие упражнения призваны развивать лингвистическую, стратегическую (при дискуссиях) и социокультурную компетентности.

Conversation - используют диалоги, записанные на аудиокассеты и представляющие новую грамматику раздела в коммуникативном контексте, а также содержащие определенные речевые образцы. В данном виде работы развиваются навыки слушания и чтения. Виды деятельности при этом в основном рецептивные. С точки зрения развития компонентов

коммуникативной компетентности данное упражнение направлено на формирование лингвистической, социолингвистической и социокультурной компетентностей.

Pronunciation,- это упражнение фокусирует внимание на важных особенностях разговорного английского языка, включая ударение, ритм, интонацию. Этот вид упражнений подразумевает развитие навыков слушания и говорения с использованием продуктивных и рецептивных видов деятельности. В ходе их выполнения развивается лингвистическая компетентность, а именно ее фонологический аспект.

Речевая деятельность студентов в рецептивных упражнениях частично регламентируется инструкцией, согласно которой средствами выразительности речи необходимо отразить изменения в ситуации общения или роли коммуникантов. Внимание студентов направлено на решение коммуникативной задачи. Опоры задают в основном парадигму высказывания.

Рассмотрим пример рецептивно-продуктивного упражнения.

Дополните предложение:

T: It is extremely difficult to decide what marketing methods to choose for promoting a new tourism industry. On the one hand it should reach the most part of the target audience, on the other hand .....

S: On the other hand it has to be cost-effective. Besides....

При выполнении продуктивных упражнений все опоры снимаются. В инструкциях к упражнениям только описывается ситуация и формулируются коммуникативные задания.

Приведем пример продуктивного упражнения.

Что бы Вы сказали в следующей ситуации?

You are going to speak in front of a group of investors and persuade them to make some investment in your tourism industry. Make a presentation.

В упражнениях на продукцию предлагаются ситуации, в которых необходимо выразить отношение к различным профессиональным ситуациям (одобрение, критику, согласие/несогласие).

Grammar focus - здесь новая грамматика каждого раздела представлена в виде упражнений, разделенных на контролируемые и самостоятельные. Посредством таких упражнений развиваются навыки слушания, чтения, говорения и письма с использованием продуктивных, рецептивных, интерактивных видов деятельности. Этот вид работы призван развивать лингвистическую, дискурсивную, стратегическую и социальную компетентности.

Word Power - в данных упражнениях пополняется лексический запас обучающихся посредством выполнения ими разного рода коммуникативных видов деятельности и задач: работа в парах по подбору антонимов к приведенным словам, заполнение таблицы или схемы, дискуссия с использованием новой лексики и т.д. Упражнения данного типа способствуют развитию навыков чтения, письма и говорения через применение продуктивных, рецептивных и интерактивных видов деятельности. При этом задействованы и по-

лучают развитие лингвистическая, социолингвистическая, стратегическая и социокультурная компетентности.

Interchange Activities — это задачи по выполнению парной и групповой работы, по получению и сообщению информации, а также ролевые игры, которые способствуют настоящей коммуникации. В этих упражнениях развиваются навыки говорения и слушания; свое дальнейшее развитие получают все виды компетентностей, кроме лингвистической.

Таким образом, все виды коммуникативной компетентности, будучи взаимосвязанными и взаимозависимыми, получают свое развитие в дидактически обоснованной системе упражнений, которые могут применяться на различных видах занятий по иностранному языку.

Применительно к сфере туризма в структуре коммуникативной компетентности специалиста особое значение приобретает прагматический компонент, содержание которого определяется такими основными функциями туризма, как планирование, организация, координация, мотивация, контроль, и который проявляется в способности варьировать различные организационные формы взаимодействия с персоналом — совещание, распоряжение, объяснение и т.д.

Прагматический компонент коммуникативной компетентности формируется в речевых упражнениях, в которых присутствует новая профессиональная ситуация, благодаря чему обеспечивается продуктивность высказывания (речевой деятельности).

Рассмотрим пять обобщенных типов речевых задач, включающих определенное количество частных прагматических задач, решение которых способствует формированию коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма:

1) объяснение - охарактеризовать, показать, конкретизировать, уточнить, акцентировать, выделить, отметить, заострить внимание (функции организации и координации в профессиональной деятельности);

2) убеждение - доказать, обосновать, уверить, склонить, побудить, внушить, уговорить, подтолкнуть, воодушевить, вдохновить, настоять, упросить (функции планирования, организации и мотивации в профессиональной деятельности будущего специалиста в сфере туризма);

3) сообщение — уведомить, доложить, рапортовать, известить, информировать (функция планирования, организационная форма — совещание);

4) одобрение - рекомендовать, посоветовать, подтвердить, оправдать, поддержать, надоумить, подсказать, пожелать, похвалить, извинить, поздравить, поблагодарить (функция мотивации в профессиональной деятельности будущего специалиста в сфере туризма);

5) осуждение - покритиковать, опровергнуть, возразить, отрицать, отвергнуть, пристыдить, обвинить, опротестовать, оспорить (функция контроля в профессиональной деятельности будущего специалиста в сфере туризма).

Применение упражнений данного типа позволяет создать условия для

осуществления аутентичного процесса учебно-профессиональной социализации. В данном контексте понятие «аутентичный» предполагает не только использование материала, позаимствованного из газет, журналов, официальных документов, но и организацию процесса обучения как естественного процесса профессиональной коммуникации, в ходе которого обеспечивается «репетиция реального употребления языка».

«Социализация» обучающихся предполагает не только приобретение будущими специалистами в сфере туризма опыта социального взаимодействия в условиях квазипрофессиональной деятельности, но и интериоризацию ценностей, культивируемых в данном профессиональном сообществе.

Именно поэтому обучение английскому языку в профессиональной подготовке будущих специалистов в сфере туризма осуществляется посредством заданий речевого взаимодействия [187].

Данные задания организованы таким образом, что их выполнение требует наличия партнера или партнеров. Поэтому парная или групповая работа представляются оптимальными для организации процесса обучения на основе этих заданий.

Задания по речевому взаимодействию делятся на три вида:

- а) сотрудничество участников в выработке единой идеи при решении проблемных задач;
- б) комбинирование информации, известной разным участникам;
- в) передача информации от одного участника к другому (в заданиях ти-па «выполнение инструкции»).

Кроме того, учитывая тот факт, что будущий специалист в сфере туризма вынужден обрабатывать огромное количество информации для успешной координации своей деятельности, мы использовали задания, предполагающие «информационное неравенство» участников, с целью максимального приближения условий обучения к реалиям туристской деятельности.

Задания типа "information gap" («информационное неравенство») могут принимать различные формы [188]:

- text gap (у обучаемых имеются аналогичные тексты по профессиональной тематике или фрагменты одного и того же текста, где подробности, присутствующие в тексте одного, студента, отсутствуют в тексте другого обучаемого, и недостаток информации нужно восполнить, например, путем использования соответствующих вопросов);

- knowledge gap (у одного студента имеется информация по сделке, которая отсутствует у другого, и ее нужно восполнить, заполнив таблицу);

- belief / opinion gap (у обучаемых имеются разные мнения по стратегиям развития бизнеса, увольняемым кандидатам и т.п., и студентам необходимо прийти к единому решению по данным вопросам).

Так как будущий специалист в сфере туризма осуществляет свою профессиональную деятельность посредством общения, для формирования коммуникативной компетентности будущим специалистам недостаточно уметь решать задачи, требующие только интеллектуальных операций. Необходимо,

чтобы решение было найдено в процессе речемыслительной деятельности. Поэтому аутентичное коммуникативно-ориентированное обучение иностранным языкам осуществляется с помощью проблемных речемыслительных заданий.

Проблемные речемыслительные задания основаны на последовательно-сти действий, причинно-следственном рассуждении, критическом мышлении, предположении, догадке, классификации, нахождении сходств и различий, ранжировании по порядку, открытии, интерпретации, умозаключении, суждении, исключении лишнего.

При работе по формированию коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма нами были применены задания, предполагающие «перенос информации» [189].

Перенос информации возможен в двух основных видах:

- из текста в наглядное изображение;
- из наглядного изображения в текст.

Для переноса информации осуществляют следующие виды наглядного изображения:

- а) картинка (изображение с глубоким или парадоксальным содержанием);
- б) план (например, офиса, где произошло важное событие);
- в) карта (города или местности, о которых идет речь);
- г) диаграмма (например, эффективность работы подразделения по кварталам);
- д) таблица (с цифровыми или фактическими данными);
- е) ассоциативная карта типа "mind map" (лексические ассоциации по той или иной проблеме);
- ж) карточки (с последовательностью событий).

Как перенос информации из текста в наглядную форму, так и высказывания с опорой на наглядное изображение являются познавательными приемами, «подсмотренными» в реальной жизни, и поэтому соответствуют требованиям аутентичности.

В процессе профессиональной деятельности (в работе с клиентами и т.п.) будущий специалист в сфере туризма выслушивает множество мнений по разным вопросам, повергает их сомнению, анализирует, что требует хорошо развитого критического мышления. При этом в процессе обучения данные навыки могут быть сформированы при помощи следующих вопросов:

- насколько правдива полученная информация?
- содержит ли имеющийся учебный материал ответ на заданный вопрос?

Критическое мышление формирует активное отношение студентов к учебной деятельности и является важным условием не только успешной работы с текстом, но и организации ролевого общения и проведения дискуссий в процессе аудиторной работы.

Существует множество разновидностей приемов и методов развития критического мышления будущих специалистов, опираясь на педагогический опыт, выделив наиболее эффективные из них в таблице 20.

Таблица 20 - Приемы и методы развития критического мышления будущих специалистов в сфере туризма

4D Стимул	это метод, позволяющий получить большое количество разных идей за сравнительно короткое время. В его основе лежит широко известный метод случайного стимула, поверх которого наложена сетка из четырех параметров — свойства, функции, символы и процессы. 4D Стимул помогает мышлению не ограничиваться первой реакцией на стимул, а обратить внимание на его различные стороны. Как результат, полученные идеи разнообразнее, а самих идей — больше. 4D Стимул направляет наше внимание на различные параметры стимула педагогической ситуации, которые могут быть полезны для разных типов профессиональных задач — свойства пригодятся, если целью является создание некоего объекта, функции и процессы, если целью является действие.
1	2
Омега-мэппинг	это метод создания идей, помогающий находить целостные решения сложных педагогических задач. Омега-мэппинг использует специальную технику визуализации процесса нахождения решения, делая его наглядным и структурированным. Этот метод позволяет находить быстрое решение, профессиональное создание идей, создание новых продуктов, проектов и услуг.
Фила	это техника нахождения профессиональных решений, основанная на обращении к личностным пластам, сформировавшимся в контакте с людьми, которые позитивно повлияли на формирование культуры развития личности. Это может быть группа — постоянно действующий «совет мудрецов».
Фила-коучинг	это ролевая техника нахождения решений, построенная на основе диалогов. Она хорошо применима для работы со сложными ситуациями, трудно достижимыми целями, задачами с открытым результатом, то есть везде, где решение не лежит на поверхности — как в личной, так и в профессиональной сфере. Фила-коучинг — это разговор, в котором один из собеседников задает вопросы, а другой отвечает. Отличие от обычного коучинга в том, что на месте коуча находится воображаемый советник, которого обучаемый выбирает из числа тех, которые их вдохновляют (это могут быть как современники, так и исторические личности). Задача фила-коучинга — преодолеть ограничения стиля мышления. Даже если просто обучаемые могут задавать вопросы сами себе и сами же отвечать на них, то это уже хорошо, потому что тем самым они постоянно ставят себя в позицию выбора и поэтому мыслят более креативно. Однако фила-коучинг идет еще дальше, предоставляя задавать вопросы другим — выбранным «персональным советникам». Это позволяет испытать стили мышления и культуру общения других, взглянуть на ситуацию с других точек зрения, подключить богатые дополнительные ресурсы.
Деловая игра	это педагогический прием моделирования различных ситуаций, имеющих целью обучение обучающихся принятию неординарных решений профессиональных задач. Занятия в форме деловой игры в значительной мере активизируют креативный процесс, вызывают дух соперничества, эмоциональный накал, способствуют развитию творческого мышления обучающихся, учат целенаправленно применять креативные знания и способности в будущей профессиональной деятельности.

Продолжение таблицы 20

1	2
Приём «Корзина» идей, понятий, имен	Это прием организации индивидуальной и групповой работы будущих специалистов на начальной стадии урока, когда идет актуализация имеющегося у них опыта и знаний, он позволяет выяснить все, что знают или думают будущие специалисты по обсуждаемой теме урока. На доске можно нарисовать значок корзины, в которой условно будет собрано все то, что все будущие специалисты вместе знают об изучаемой теме.
Приём «Фишбоун» (рыбный скелет)	Голова - вопрос темы, верхние косточки - основные понятия темы, нижние косточки — суть понятии, хвост – ответ на вопрос. Записи должны быть краткими, представлять собой ключевые слова или фразы, отражающие суть.
Приём Синквейн.	<p>Как показывает опыт, синквейны могут быть полезны в качестве:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) инструмента для синтеза сложной информации;</li> <li>2) способа оценки понятийного багажа будущих специалистов;</li> <li>3) средства развития творческой выразительности.</li> </ol> <p>Правила написания синквейна:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. (первая строка – тема стихотворения, выраженная ОДНИМ словом, обычно именем существительным);</li> <li>2. (вторая строка – описание темы в ДВУХ словах, как правило, именами прилагательными);</li> <li>3. (третья строка – описание действия в рамках этой темы ТРЕМЯ словами, обычно глаголами);</li> <li>4. (четвертая строка – фраза из ЧЕТЫРЕХ слов, выражающая отношение автора к данной теме);</li> <li>5. (пятая строка – ОДНО слово – синоним к первому, на эмоционально-образном или философско-обобщенном уровне повторяющее суть темы).</li> </ol>
Приём Вопросы Блума	<p>Условное название методического приема организации чтения с использованием разных типов вопросов. Типы вопросов, стимулирующих развитие критического мышления:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- «перевод» и интерпретация (перевод информации в новые формы и определение взаимосвязи между событиями, фактами, идеями, ценностями);</li> <li>- память (формальный уровень) – узнавание и вызов полученной информации;</li> <li>- синтез – логическое обобщение полученной информации, целостное восприятие причинно-следственных связей;</li> <li>- анализ – фрагментарное рассмотрение явления, выделение «частного» в контексте «общего»;</li> <li>- применение – использование информации как средства для решения проблем в сюжетном контексте или же вне его;</li> </ul>
Приём Джигсо.	Метод предназначен для того, чтобы будущие специалисты помогали друг другу учиться. Каждая группа получает одинаковое задание: прочитать свой микротекст, продумать, как, какими способами запомнить его и пересказать, составить вопросы, направленные на понимание сущности текста. Будущие специалисты могут записать опорные слова, начертить рисунки, схемы или кластеры. После работы с текстом группы перераспределяются таким образом, чтобы в каждой оказались представители всех трех групп. Объяснив и обсудив три микротемы в группе, все возвращаются на свои места и ещё раз обсуждают общую тему, состоящую из трех микротем.

Учитывая, что в ходе процесса профессиональной деятельности взаимодействие будущих специалистов в сфере туризма и клиентов носит ролевой характер, в учебной деятельности нами были использованы задания, имитирующие организованное ролевое общение. Они позволяют сформировать у студентов коммуникативные умения, необходимые для успешного решения задач в профессиональных ситуациях.

Ролевое общение находит свою реализацию в ролевой игре, которая как вид деятельности характеризуется разработанным сюжетом, распределенными ролями и межролевыми отношениями.

В процессе формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма нами были использованы свободная и длительная ролевые игры, которые в наибольшей степени раскрывают личностный и профессиональный потенциал будущих специалистов сферы туризма.

Креативное ролевое общение предполагает наличие хорошо развитых умений социального взаимодействия. Поэтому ролевые игры нередко включают элементы социального тренинга (упражнений в общении). Приведем примеры подобных заданий:

- smile (обучающиеся подходят друг к другу и с обязательной улыбкой обмениваются репликами);
- merry-go-round (студенты образуют внешний и внутренний круг и, двигаясь по кругу, обмениваются репликами);
- contacts (участники подходят друг к другу и начинают беседу);
- kind words (будущие специалисты говорят любые приятные слова в адрес собеседника);
- reflection (участники пытаются представить, что думают о них другие);
- listening (будущие специалисты в сфере туризма внимательно слушают партнера, кивая в знак согласия и выражая солидарность с ним);
- politeness (студенты обращаются друг к другу с вежливыми просьбами);
- concessions (участники учатся уступать друг другу в споре);
- respect (студенты говорят о своем уважении друг к другу и подкрепляют свои слова примерами);
- gratitude (работая в парах, будущие специалисты выражают друг другу благодарность за оказанную ранее услугу, помощь, поддержку и т.п.);
- conflict (студенты учатся правильно реагировать на эмоциональную фразу партнера).

Формирование коммуникативной компетентности в рамках коммуникативно-ориентированного обучения невозможно без спонтанного общения. Неподготовленная речь является неотъемлемой частью профессиональных коммуникаций и характеризуется непредсказуемостью, переходами от одной темы к другой, потребностью обучающихся в использовании еще незнакомых или недостаточно усвоенных лексики и грамматики и, самое главное, при личной вовлеченности студентов в ситуацию

общения.

Кроме того, спонтанное общение в процессе квазипрофессиональной деятельности способствует формированию имплицитных знаний, которые отличаются от знаний эксплицитных. Их отличия показаны на рисунке 16.

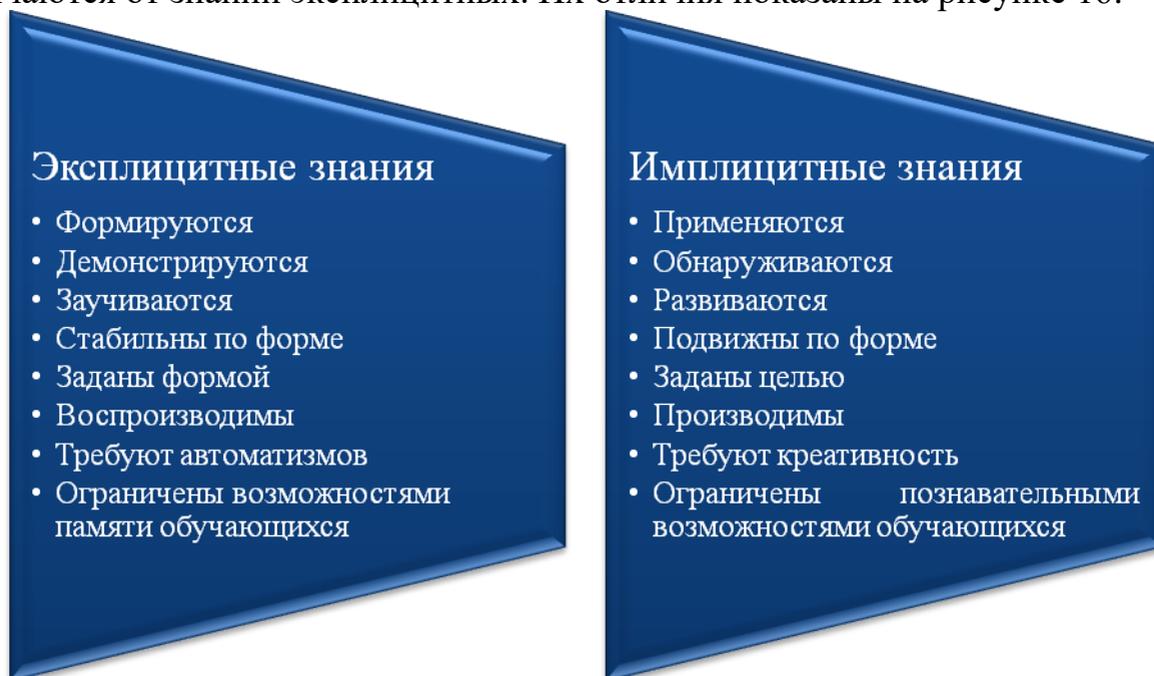


Рисунок 16 - Сравнительная характеристика эксплицитных и имплицитных знаний

Как мы можем видеть, имплицитные знания носят деятельностный характер, имеют подвижную форму, что во многом определяет способность будущих специалистов в сфере туризма к творческому владению английским языком в процессе профессиональной коммуникации.

Приведенные примеры различных упражнений, включенных в экспериментальную программу формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма, составляют в совокупности имитационную обучающую модель. Это моделируемая ситуация будущей профессиональной деятельности, требующая анализа и принятия решений на основе теоретической информации. Единица работы обучающегося — предметное действие, основная цель которого — практическое преобразование имитируемых профессиональных ситуаций.

Учитывая тот факт, что целью нашей работы является формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма, следует отметить, что преподаватель как субъект педагогического процесса выступает в качестве примера, экспективной модели специалиста профессионала в сфере туризма. Поэтому от того, какой стиль коммуникации с аудиторией он предпочитает, зачастую зависит и выбор будущего специалиста.

Исходя из вышесказанного, мы считаем, что формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма

должно осуществляться на базе технологии диалогического общения, в основе которой лежит модифицированная нами в соответствии со спецификой туристской деятельности техника модерации, предложенная Багдасарьяном И.С. [196] как способ организации образовательного процесса.

Модерирование представляет собой систему техник и методов, используемых для формирования мнений, поиска решения, сбора информации, а также разработки совместного решения и проведения мероприятий в процессе группового взаимодействия в сфере туризма; применяется в ходе совещаний, семинаров, переговоров, дискуссий, презентаций, обучения и т.п. Главными инструментами модерирования являются визуализация, техники постановки вопросов и ответов на них, работа в больших и малых группах.

В результате использования техник модерирования можно ожидать следующих результатов: принятие решения со стороны группы, повышение вовлеченности в процесс группового решения каждого члена группы, выработка групповых правил взаимодействия, совместное планирование дальнейшей деятельности, разработка предложений по их усовершенствованию.

Роль ведущего (преподавателя или одно из студентов), работающего в режиме модерирования, заключается в следующих функциях:

- содействует дискуссии в группе;
- оставляет принятие решения полностью на усмотрение группы; устраняет сам и помогает преодолеть барьеры в коммуникации;
- помогает сформулировать тему, проблему и т.п.;
- задаёт вопросы, но не даёт поучений;
- не соперничает с группой, не противопоставляет себя ей;
- наблюдает за психологическим климатом и корректирует его;
- помогает отличить факты от ощущений;
- не даёт оценок по содержанию и форме высказываний со стороны группы;
- действует гибко, в соответствии с ситуацией.

Модератор, как правило, обладает «фасилитативным» стилем общения (от «фасилитация» - 1) облегчение, упрощение; 2) помощь).

«Фасилитативный» стиль предполагает, что модератор обладает следующими качествами:

- нацелен на качество;
- поощряет способность студентов решать проблемы и принимать решения;
- возлагает ответственность на самих студентов;
- акцентирует внимание на доверии;
- использует взаимное обучение;
- стремится к консенсусу («консенсус» - с англ. - «согласие»);
- вовлекают группу в усовершенствование деятельности;
- и использует мотивацию;
- призывает каждого подчинять свои личные потребности групповым.

Учебные занятия с использованием методов модерации имеют следующую структуру:

Вступление. Модератор и члены группы приветствуют друг друга, в случае необходимости - знакомятся. На этом этапе необходимо уделить внимание среде, отношениям в группе, объяснению цели занятия.

Сбор тем, предложенных членами группы к разработке. Полезно уделить внимание тому, чтобы все поняли основную тему, были названы все аспекты, связанные с ней. Модератор старается понять, является ли тема важной для всех присутствующих, стремится учесть всё разнообразие мнений.

1. Выбор основной темы (проблемы), уточнение цели. Разработка темы (проблемы). Модератор выбирает метод в соответствии с составом и размером группы. Если группа слишком большая, делит её на подгруппы. Полезно использовать устные и письменные способы представления информации. Модератор помогает группам, следит за визуализацией (за тем, как группа воссоздает образ проблемы), направляет обсуждение к результатам.

2. Составление плана действий («Что будет дальше?»). На данном этапе чётко формулируется цель - достичь определённого (требуемого) результата, который можно наблюдать или измерить. Цель меняется в зависимости от динамики группы.

3. Заключение.

4. Оформление результатов в визуальной форме, в виде записи.

5. Разработка записи и рекомендации.

На разных этапах занятия в соответствии с его целью могут быть использованы различные методы модерирования. Например:

- ответ с помощью одного балла используется для выявления настроения, ожидания, позиции, догадки;

- ответ с помощью нескольких баллов используется для определения приоритетов, порядка решения проблем;

- открытые ответы используются при сборе проблем, тем, идей, предложений относительно решения этих проблем;

- ответы с помощью карточек используются для выявления и сбора проблем, тем, ожиданий, идей; гарантируется анонимность;

- анализ и предложения относительно решения проблемы используются для разъяснения и анализа проблемы, выявления причин ее возникновения и поиска возможных решений;

- четыре поля - используются для выявления возможного риска или конфликта при решении проблемы.

Таким образом, техника модерации, являясь основой технологии диалогического общения, позволяет повысить эффективность формирования коммуникативной компетентности и способствует развитию умения будущих специалистов в сфере туризма вступать в коммуникацию с рабочим коллективом в демократическом стиле, что на данном этапе развития общества представляется наиболее эффективным и целесообразным.

Процесс коммуникативного иноязычного образования строится как модель

реального общения, но организуется так, чтобы обучающийся имел возможность сам познавать и развиваться, овладевать иноязычной культурой, а также являлся активным субъектом освоения профессиональной деятельности.

Овладение коммуникативной компетентностью предполагает овладение иноязычным общением в единстве всех его функций: информационной, регулятивной, эмоционально-оценочной (ценностно-ориентационной) и этикетной. В ходе реализации этих функций решаются определенные коммуникативные задачи и формируются основные коммуникативные умения (таблица 21).

Таблица 21 - Функции общения, решаемые в ходе их реализации коммуникативные задачи и формируемые коммуникативные умения

Речевые функции	Коммуникативные задачи	Коммуникативные умения и навыки
Информационная (познавательная, когнитивная) функция	запросить информацию сообщить информацию объяснить информацию воспринять и понять полученную информацию	Формирование продуктивных речевых умений в говорении и письме  Формирование рецептивных речевых умений в восприятии речи на слух (аудировании) и чтении
Регулятивная (побудительная) функция	побудить к чему-либо попросить о чем-либо предложить что-либо посоветовать договориться о чем-либо воспринять побуждение и отреагировать на него	
Эмоционально-оценочная (ценностно-ориентационная) функция	выразить мнение, оценку выразить чувства, эмоции доказать, убедить ощутить удовольствие/неудовольствие и другие чувства от воспринятой информации	
Этикетная функция	обратиться, начать разговор выразить интерес к собеседнику внимательно слушать и слышать поддержать разговор, закончить его поздравить поблагодарить выразить сочувствие / благодарность	

Для того чтобы реализовать указанные функции общения средствами иностранного языка, необходимо овладеть этими средствами, уметь употреблять их в основных видах речевой деятельности. Содержание обучения составляют речевые умения, которыми должен овладеть студент (говорение,

аудирование, чтение и письмо), а также само умение общаться. Каждое их перечисленных умений представляет собой сложное образование с точки зрения включенных в него компонентов.

В процессе обучения английскому языку, в настоящее время несомненно целесообразно применение ИКТ. Рассмотрим более подробно основные методы обучения иностранному языку на основе информационно-коммуникационных технологий как наиболее эффективные в процессе обучения иностранному языку.

*Информационно-коммуникационные технологии (ИКТ)* — совокупность методов, производственных процессов и программно-технических средств, интегрированных с целью сбора, обработки, хранения, распространения, отображения и использования информации в интересах ее пользователей. Термин «информационно-коммуникационные технологии» (ИКТ), объединяет информационное содержание и коммуникативные возможности технологий, под которыми понимается система методов и способов ввода, обработки, хранения, вывода, поиска и передачи информации в компьютерных сетях. Это взаимоотношение отмечено А.И. Ракитовым как связь между технологическими и информационными революциями [195].

Следует помнить, что понятие "информационные технологии" существенно шире, чем "компьютерные технологии". Информационные технологии — "вечный спутник" человеческой цивилизации, объективно отражающий уровень ее развития (исторически первой информационной технологией была письменность). Так, например, связь, кино- и видеосъемка, телевидение и т.д. — информационные технологии. Однако компьютерные технологии — высший этап развития информационных, поэтому современные информационные технологии не представимы без компьютерных или микропроцессорных систем.

Не оспоримым является тот факт, что компьютерные технологии изменили и расширили характер подачи учебной информации (возможность применения графики, цвета, звука и др.). Компьютер позволяет за короткий промежуток времени объективировать фрагменты мышления в виде слов и визуальнo-графических образов на экране. Анализ, синтез, преобразование на экране могут стать фактором, стимулирующим мысль человека, работающего с компьютером.

Следует более глубоко рассмотреть вопрос целесообразности применения ИКТ в обучении. Критериями целесообразности использования информационно коммуникационных технологий по сравнению с традиционными средствами обучения, по мнению Е.В.Данильчук, являются [194]:

- доступ к большим массивам учебной информации, возможность ее структурирования, свертывания в пространстве и времени;
- повышение производительности поиска сильно разветвленной учебной информации, ее пошаговая детализация, возможность отбора информации по определенными критериям;
- возможность креативного создания обучаемыми собственного реального

учебного продукта на основе ИКТ;

-вовлечение обучаемого в самостоятельное освоение учебного материала, добывание знаний.

После анализа определенной литературы мы пришли к выводу, что при внедрении информационно коммуникационных технологий (ИКТ) в процессе обучения иностранному языку необходимо придерживаться следующих методических правил:

1. ИКТ в образовании являются не самоцелью, а средством, направленным на решение задач реального изменения качества обучения иностранному языку, повышение его эффективности.

2. ИКТ оптимально интегрируются в традиционную систему обучения иностранному языку, учитывая педагогическую целесообразность, требующую всестороннюю оценку применения ИКТ в сочетании с другими педагогическими технологиями.

3. В качестве наиболее значимых ориентиров применения ИКТ выбирается обращение к личности обучаемого; создание максимально благоприятных условий для овладения им определенных лингвокультурологических и социокультурологических знаний; направленность на получение глубоких фундаментальных знаний по грамматике, развитие критического мышления студентов, их креативной индивидуальности, на проявление их самостоятельности — на саморазвитие и самореализацию личности.

4. ИКТ не замещают его основных функций преподавателя, а усиливают отдельные приемы и компоненты его деятельности, преобразовывают отдельные функции преподавателя между студентами и компьютером, оптимизируют профессионально - педагогическую деятельность [134].

Применение информационно коммуникационных технологий является одним из факторов развития и индивидуализации стратегии деятельности субъекта, ее мотивационной, личностной регуляции. Успешность учебной деятельности с их использованием достигается, если имеется поисковая активность, рождающаяся из мотивационной сферы, в которой присутствует цель, достигаемая через формирование плана действий. Побудительными мотивами применения ИКТ на данном этапе развития, компьютерного обучения выступают: более высокая интенсивность работы, ее организованность, активность, качество усвоения, самостоятельность, объективность оценки, дисциплинированность, предметная новизна, а также необычность занятий и другие [122].

Использование в образовательном процессе информационно коммуникационных технологий может стать основой для становления принципиально новой формы образования, опирающейся на детальную самооценку и мотивированную самообразовательную активность личности, поддерживаемую современными техническими средствами.

Интеграция в учебный процесс компьютерных технологий способствует развитию креативного фактора мыслительных способностей обучающегося

благодаря, во-первых, реорганизации процесса познания, в ходе которого обучаемый становится созидателем, во-вторых, тому, что учебный материал становится средством достижения созидательной цели. Использование информационно коммуникационных технологий в процессе обучения формирует у студентов как алгоритмическое, так и образное мышление, причем значение этой составляющей мыслительных способностей очень велико, потому что умственная деятельность человека ни в коем случае не должна копировать «систему мышления» компьютера.

Применение компьютерных технологий в образовании оказывает на обучающегося педагогическое воздействие, которое ориентировано:

- 1) на развитие определенных видов мышления - наглядно-образного, наглядно-действенного, творческого, интуитивного, теоретического, критического и др.;
- 2) формирование «пространственного» видения, умения осуществлять анализ, синтез, абстрагирование, обобщение;
- 3) обучение принятию оптимального решения;
- 4) обучение самостоятельному представлению и извлечению знаний;
- 5) формирование умений и навыков осуществления экспериментально-исследовательской деятельности.

Чтобы информационные технологии были мощным фактором эффективности обучения иностранному языку необходимо, чтобы они были адекватны его целесмысловой программе, содействовали бы реализации основных функций педагогического управления. Условия, которые должны осуществляться для эффективного использования компьютерных технологий в процессе обучения иностранному языку, отражены на рисунке 17.

Следует отметить, что особенность современного педагогического процесса состоит в том, что в отличие от традиционного образования, где центральной фигурой является преподаватель, центр тяжести при использовании компьютерных технологий постепенно переносится на студента (обучающегося), который активно строит свой учебный процесс, выбирая определенную траекторию в развитой образовательной среде. Данная особенность, можно подчеркнуть, соответствует требованиям, предъявляемым применяемой нами кредитной технологией. Так, функция преподавателя — поддержка обучающегося в его деятельности: способствовать его успешному продвижению в «море» учебной информации, облегчить решение возникающих проблем, помочь освоить большую и разнообразную информацию. Безусловно, преимущества которые компьютерные сети, а в частности Интернет, могут предоставить образованию велики. Интернет является основой для организации виртуальных конференций, дистанционных курсов обучения, совместных учебных проектов как элементов образовательного процесса в части реформирования процесса обучения.

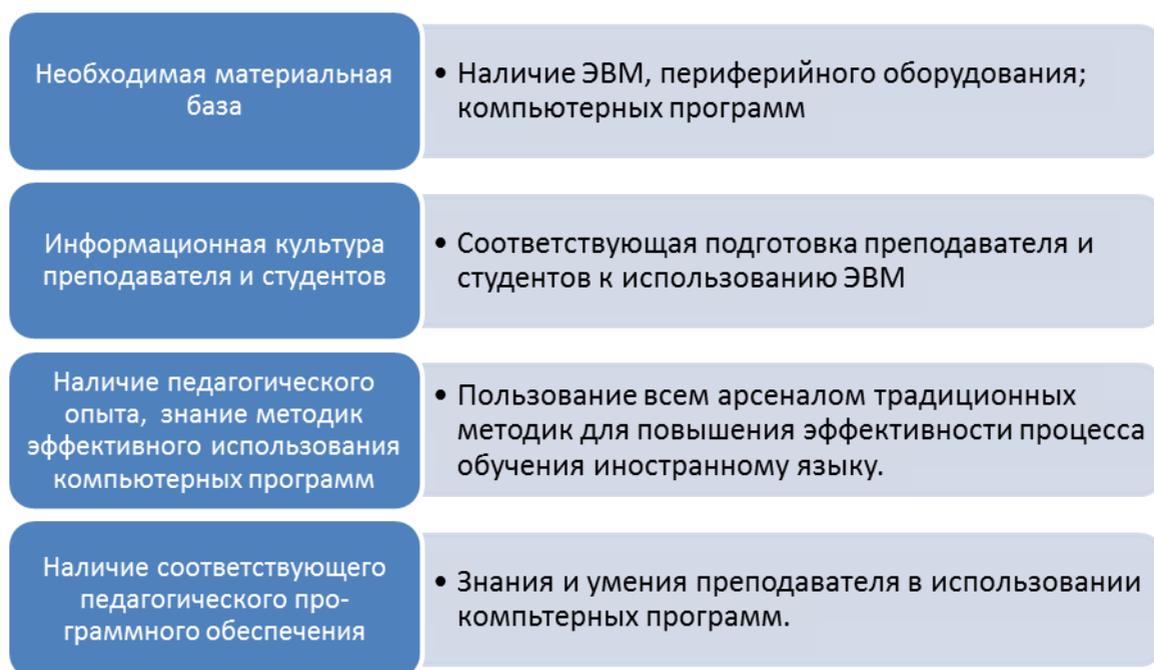


Рисунок 17 - Условия эффективного использования компьютерных технологий в процессе обучения иностранному языку

При обучении иностранному языку на основе информационно коммуникационных технологий от преподавателя требуется квалифицированная поддержка. Предоставление такой помощи требует от преподавателя [122, 134]:

1. *Использования инновационных дидактических подходов и методик.* В системе образования на основе информационно коммуникационных технологий перед преподавателем возникают задачи, отличные от традиционных. Необходимо использовать как можно более открытые педагогические подходы, ориентированные на совершенствование, поддержание и упрощение процесса обучения. Преобразование учебно-практического материала в цифровую форму должно сопровождаться адаптацией методики преподавания для работы на основе информационно коммуникационных технологий. Решающим фактором успешного внедрения информационно коммуникационных технологий в учебный процесс являются готовность и способность преподавателей освоить средства информационных технологий и предложить новые методики обучения с использованием этих средств.

2. *Управленческих навыков.* Для преподавателя происходит переоценка видения своих функций. Из поставщика информации он трансформируется в руководителя, консультанта и стимулятора учебного профессора. Наиболее эффективный способ изучения учебного материала — практические задания, решаемые с помощью проектов. Задания принимают форму смоделированных ситуаций из реальной жизни, которые содержат контекст и саму проблему. Преимущества данного подхода: студенты благодаря совместному обсуждению

заданий развивают навыки критического мышления, обмениваются идеями и мнениями, помогают приобрести качества, необходимые для работы в современных условиях рыночной экономики (умения находить и устранять источник проблемы, умения работать в коллективе, навыки работы с сетями, навыки налаживания сотрудничества и укрепления контактов).

1. *Навыков работы с информационными технологиями.* Необходимо регулярно актуализировать текущие компьютерные знания, поддерживая, таким образом, уровень компетентности в качестве квалифицированного и опытного пользователя ПК.

2. *Регулярного обновления содержания и структуры учебных дисциплин.* Постоянные изменения в содержании предметной области должны находить отражение в материалах и структуре соответствующих учебных курсов. Это относится и к курсу английского языка как предметно ориентированного, так как туризм, маркетинг, консалтинг, экономика, менеджмент относятся к быстроразвивающимся наукам. Поэтому преподаватель должен уметь в полной мере использовать возможности информационно коммуникационных технологий в целях выявления изменений и в зависимости от этого проводить модернизацию учебного курса.

Необходимо учитывать тот факт, что преподавателям иностранного языка предстоит понять, что использование информационно коммуникационных технологий поможет им, освободит от долгих объяснений и рутинной работы, но никак не заменит их. Изменив отношение к компьютеру, педагог сможет большую часть урока посвятить упражнениям, которые стимулируют реальное общение, что является целью коммуникативного подхода в обучении иностранному языку.

Таким образом, применение информационно коммуникационных технологий в учебном процессе требует от преподавателя поиска нужного баланса между технологическими средствами, методикой обучения и подходами. Использование информационно коммуникационных технологий в образовании обеспечивает развитие у обучаемых исследовательских навыков, самостоятельности, творческого мышления, познавательной активности, умения мыслить, строить и проверять гипотезы, актуализируя их интеллектуальные способности [122].

Так как, процесс формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма имеет достаточно сложную структуру и требует учета многих аспектов, предлагаемая методика проведения учебного процесса должна характеризоваться полифункциональностью и быть нацелена на комплексное формирование профессиональных умений будущих специалистов в сфере туризма в различных видах речевой деятельности.

Для решения стоящих перед нами задач нами был разработан следующий алгоритм учебно-профессиональной деятельности будущих специалистов в сфере туризма, который включает три основных этапа, представленные на рисунке 18.

Алгоритм реализации модели формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма

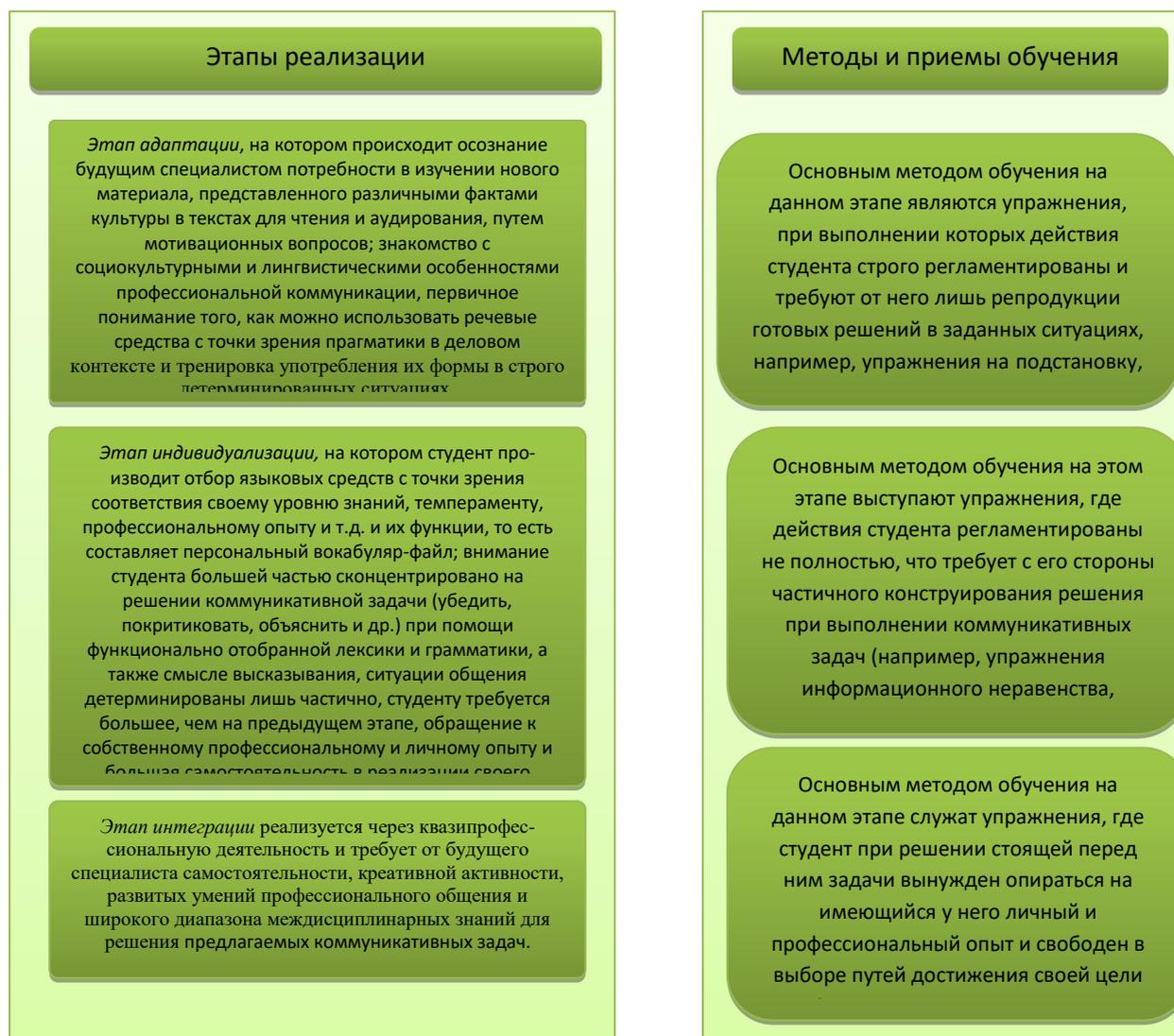


Рисунок 18 - Алгоритм реализации модели формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма

Таким образом, стратегия нашей методики заключается в том, чтобы - постепенно усложнять формы и методы обучения от этапа к этапу,

способствуя комплексному формированию всех компонентов коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма;

- позволить студентам при реализации коммуникативных намерений осуществить переход от действий на основе инструкций и опор к самостоятельным и творческим речевым поступкам;

- создать подходящие условия для профессиональной социализации личности студентов и усвоения ими ценностей будущей профессии.

### **2.3 Результаты экспериментально-педагогической работы**

Экспериментально-педагогическая работа по формированию коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма осуществлялась на базе специальности 5В090200 – «Туризм» Международного казахско-турецкого университета имени Ходжи Ахмета Ясави, Южно-Казахстанского государственного университета им. М.Ауэзова и Таразского государственного университета им. М.Дулати.

В проведенном нами опытно-экспериментальной работе мы привлекли к участию студентов специальности 5В090200 – «Туризм». Общее число (134 студента) участников разделили по две группы: экспериментальная группа (68 студента) и контрольная группа (66 студентов).

Представленные нами в исследовательской работе теоретически-методологические основы и структурно-содержательная модель формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма стала основой для практического изучения сформированности коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма.

Опираясь на дидактические положения, изложенные в первой главе диссертации, а также учитывая результаты исследования по организации методов и форм использования инновационного обучения для коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма в процессе профессиональной подготовки, мы провели педагогический эксперимент.

Педагогический эксперимент состоял из трех этапов: констатирующий, формирующий и контрольный. Все этапы педагогического эксперимента взаимосвязаны и подчиняются общей задаче исследования, хотя каждый этап имеет свою цель, содержание и итоги.

Целью констатирующего этапа в ходе педагогического эксперимента явилось определение уровня сформированности коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма. Этот этап направлен на констатирование учебно - практических проблем исследования. В ходе проведения констатирующего этапа педагогического эксперимента решались следующие задачи: уточнялась методика педагогического эксперимента по исследуемой проблеме, правильность отбора учебного материала для роста коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма, выявлялись аспекты способствующие формированию коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма и интеграции

профессиональных знаний будущих специалистов в сфере туризма в условиях инновационного обучения, определялись направления процесса формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма в ходе профессиональной подготовки. Итоги констатирующего эксперимента представлены в параграфе 2.1.

Целью формирующего этапа педагогического эксперимента является применение в учебно-методическом процессе элективного курса, подтверждающего на практике достоверность теоретически обоснованной структурно-содержательной модели формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма.

На контрольном этапе эксперимента определился уровень сформированности профессиональной культуры будущих специалистов в сфере туризма. В процессе педагогического эксперимента также было установлена качественная и количественная разница в уровнях сформированности коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма в экспериментальной и контрольных группах.

Базируясь на задачи педагогического эксперимента, формируются их основные положения:

1) определить критерии, показатели и уровни формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма;

2) разработать формы и методы непрерывного участия будущих специалистов в сфере туризма в процессе формирования коммуникативной компетентности;

3) контролировать внедрения элективного курса в учебно-воспитательный процесс в для эффективности формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма;

4) анализ итогов педагогического эксперимента.

Формирующий этап заключается в применении элективного курса «Английский язык для специальных целей (для специалистов в сфере туризма)», способствующего овладению будущим специалистом в сфере туризма необходимой совокупностью знаний, умений и навыков, определяющих сформированность его профессиональной деятельности, навыков профессионального общения, личности специалиста как носителя духовных ценностей, идеалов и национального сознания и имеет свои специфические особенности: отношение к профессии, к самому себе как к ценности; использование социокультурного опыта в процессе профессиональной деятельности; критическое отношение к решению профессиональных задач и креативное преобразование туристской деятельности.

В целях формирования базовой коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма и развития их лексико-грамматических навыков, автором диссертационного исследования было разработано учебное пособие «English for tourism specialists». Учебное пособие состоит из разделов. Каждый раздел состоит из упражнений для развития всех 4 видов речевой деятельности (чтения, письма, аудирования и говорения). Немаловажен тот

факт, что тематика текстов в данном учебном пособии имеет профессиональный туристский характер, что в свою очередь способствует развитию у будущих специалистов навыков профессионального общения на английском языке. Каждый текст сопровождается упражнениями с использованием приемов развития критического мышления, такими как Jigsaw reading, omega mapping, sinquein, T-table т.д. Работа по формированию лексико-грамматических навыков включала задания на множественный выбор, лексико-грамматические трансформации, перевод короткого связного монологического или диалогического текста с русского (казахского) на английский язык, заполнение пропусков, а также задания по конкретным грамматическим и лексическим темам [190].

Для формирования и развития навыков креативности, критического мышления и воображения, что является немаловажным фактором формирования коммуникативной компетентности, нами было разработано учебное пособие «Creativity and critical thinking», которое состоит из упражнений для развития креативности, критического мышления и воображения [191]. Основные теоретические положения и тренировочный материал представлены в трех разделах пособия и рекомендованы к поэтапному изучению.

На данном этапе педагогического эксперимента при выборе форм, методов, средств и приемов формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма в условиях инновационного обучения активно использовались такие технологии как:

- развивающие методы;
- методы личностно-ориентированного обучения;
- игровые методы;
- методы инновационного обучения;
- методы проблемного обучения;
- элементы программированного обучения;
- элементы интенсивной методики;
- групповые работы;
- теорию поэтапного формирования умственных действий;
- технологию индивидуализации обучения;
- коучинг;
- модерация;
- стратегии развития креативности и критического мышления;
- информационно-коммуникационные технологии.

В своей исследовательской работе мы ориентировались на программу диагностики экспериментальных работ Т.Е. Исаевой для определения коэффициента полноты сформированности коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма, используя формулу статистической обработки данных:

$$K=(Z \cdot n_i) / n =(n_1+n_2+n_3 \dots n_n); \quad (1)$$

где:  $n$  – количество показателей уровня профессиональной культуры;  
 $n_i$  – количеств. показатель полученных знаний;  
 $Z$  – знак суммирования вариантов;  
 $K$  – коэффициент полноты сформированности профессиональной культуры.

При достижении следующих величин коэффициента уровень сформированности профессиональной культуры соответствовал одному из типов содержания определенного компонента компетентности:

$K \leq 0,5$  – низкий уровень;  
 $0,5 \leq K \leq 0,7$  – средний уровень;  
 $0,7 \leq K$  – высокий уровень.

Для тех же показателей сформированности коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма, уровень развития которых не мог быть определен в системе «да» или «нет», мы использовали другую систему статистической обработки данных.

Для подсчета коэффициента полноты сформированности этих показателей коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма была использована следующая формула:

(2)

$$K = (Z \cdot m_i) / nm = (m_1 + m_2 + m_3 \dots m_n);$$

где:  $K$  – коэффициент полноты сформированности показателя;  
 $Z$  – знак суммирования вариантов;  
 $m$  – количество баллов, соответствующих степени сформированности показателя ;  
 $n$  – количественный показатель профессиональной культуры.

При достижении следующих величин коэффициента уровень сформированности коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма соответствовал одному из типов содержания компонентов:

$K \leq 0,5$  – низкий уровень;  
 $0,5 \leq K \leq 0,7$  – средний уровень;  
 $0,7 \leq K$  – высокий уровень.

Кроме того, в ходе исследования для определения организационных и методологических знаний и навыков были проведены специальные измерения, использованы математические преобразования.

Формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма приводит к ярко выраженному стремлению будущего специалиста в сфере туризма к сформированности коммуникативной компетентности, твердую убежденность в овладении и использовании профессиональных ценностей в профессиональной деятельности проявляет способность рационально действовать в различных ситуациях профессионального характера; способен анализировать, диагностировать и оценивать результативность сформированности коммуникативной компетентности как составляющего компонента профессиональной

компетентности.

Эффективность обучения определялась на основе анализа уровня развития соответствующих умений и повышения знаний у одних и тех же будущих специалистов в сфере туризма в начале и конце экспериментального исследования.

Образовательная программа, построенная на основе психологической готовности к профессиональной деятельности, включала в себя разноуровневые блоки с учетом способностей будущих специалистов в сфере туризма:

- текст (работа с текстом, беседы по профессиональной тематике и значению иностранного языка для успешной реализации специальной деятельности);

- упражнения (построены на материале, обусловленном определенным этапом обучения в процессе формирования коммуникативной компетентности, демонстрируют интеграцию мотивационного, содержательного и деятельностно-коммуникативного компонентов);

- речь (грамотная речь в интонационном и фонетическом оформлении в ролевых ситуациях, приближенных к реальному профессиональному общению ведет к овладению уровнями коммуникативной компетентности, являющейся показателем профессиональной культуры специалиста, которая отвечает требованиям социального заказа по формированию личности специалиста, способного быть конкурентоспособным и успешно функционировать на мировом рынке труда).

Так как конечной целью обучения иностранному языку является коммуникативная компетентность, то для выявления оптимальных приемов усвоения ее содержания необходимо было определить способы формирования знаний, умений и навыков будущих специалистов в сфере туризма. В этой связи считаем необходимым рассмотреть третье организационно-педагогическое условие. Реализация данного условия предполагает владение преподавателем способом педагогического управления на каждом этапе профессиональной подготовки, знание критериев оценки уровней освоения иностранного языка, умение оперативно корректировать данный процесс.

Мотивированная основа общения может быть создана путем его мотивирования по образцу естественного (при условии создания благоприятного фона общения). Этим требованиям отвечает организация материала в форме развернутых актов общения, где участниками событий являются сами будущие специалисты в сфере туризма. Предметное содержание общения задается также в этюдах при помощи стимулирующих речевых воздействий со стороны преподавателя, через предметные и беспредметные действия, путем введения предлагаемых обстоятельств [192].

Коммуникативная обстановка на занятиях также являлась одним из существенных факторов управления общением. Это достигалось специальными приемами и играми, учетом социально-личностных и социокультурных факторов ситуативной ориентировки общения, поведением участников

общения. К специальным приемам мы относим:

- 1) особую форму введения нового учебного материала;
- 2) сеансы релаксации и аутогенной тренировки;
- 3) «игры на психотехнику» (адаптированные для целей обучения игры на развитие внимания, эмоциональной, образной, оперативной памяти, быстроты реакции, чувства ритма, внутренней собранности и организованности);
- 4) формы группового взаимодействия, формирующие адекватное самовыражение в общении;
- 5) приемы по развитию критического мышления будущих специалистов в сфере туризма.

С целью оптимизации учебного процесса и эффективности формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма нами были выявлены и реализованы следующие дидактико-педагогические условия.

В связи с тем, что обучение иностранному языку будущих специалистов в сфере туризма имеет свои особенности, то реализация первого дидактико-педагогического условия - отбор и структурирование заданий, упражнений, поэтапный ввод их в процесс профессионально-туристской подготовки при комплексно-дифференцированной работе в различных видах речевой деятельности обуславливает специфику приемов обучения, доминирующих на каждом этапе формирования коммуникативной компетентности. На первом этапе формирования коммуникативной компетентности при показе и ознакомлении исходными и доминирующими в свою очередь были приемы, основанные на слухо-моторном восприятии и направленные на предварительную устную обработку единиц учебного материала. В этот период доминировало обучение устной речи. Приемы, основанные на зрительно-моторном восприятии и направленные главным образом на обучение письменной речи, были вспомогательными. На втором и третьем этапах - приемы, основанные на слухо-моторном и зрительно-моторном восприятии, дополняли друг друга и приобретали равноправное значение.

Далее мы подробно рассмотрим методы и приемы, способствующие эффективному формированию компонентов коммуникативной компетентности обучающихся на каждом этапе ее формирования. Формирование коммуникативной компетентности происходило поэтапно с равномерным увеличением единиц языкового материала, его усложнением и совершенствованием навыков работы с ним.

В силу того, что для формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма необходимо развитие орфографических навыков нами использовались орфографические диктанты: словарный диктант; диктант, состоящий из предложений; диктант - связный текст (1, 2, 3 этапы); диктант - перевод; самодиктант (2, 3 этапы). Диктанты были составлены из слов лексического минимума по определенным темам и незнакомых слов, подчиняющихся изученным правилам и корректному членению звукового

потока иноязычной речи.

Следуя логике диссертационного исследования, становится очевидным, что важным критерием сформированности коммуникативной компетентности является наличие навыков делового общения у будущих специалистов в сфере туризма. В целях следования этой логике, нами был разработан разговорник «Профессиональная коммуникация в сфере туризма». В содержание разговорника включены фразы, словосочетания и слова которые находят частое употребление в сфере туризма. Руководствуясь данным разговорником будущие специалисты в сфере туризма имеют возможность повысить свой вокабуляр и развить навыки делового туристского общения.

Перспективным представлялось применение в учебном процессе таких упражнений в устной и письменной речи, которые обеспечивали бы максимальную повторяемость материала и стимулировали обучающихся к его использованию на всех этапах формирования коммуникативной компетентности. Реализация данного положения требовала не механического выполнения большого количества формальных подстановочных, трансформационных и других заданий, а смещения акцентов с языковых элементов (1 этап) на содержательные (2, 3 этапы). Необходимо, чтобы обучающиеся понимали, с какой целью и где, в какой ситуации то или иное языковое явление может помочь им выразить свои мысли, намерения или понять другого человека [192].

Поскольку язык должен восприниматься обучающимися не как совокупность неких формальных языковых элементов, а как инструмент, позволяющий взаимодействовать с окружающим миром на уровне текстовой деятельности, необходимо чтобы упражнения стимулировали речевые действия обучающихся на продуктивном (креативном) уровне.

Устная речь. В рамках данного исследования упражнения в аудировании делились на:

1упражнения для устранения психологических сложностей слушания (1,2 этапы);

2упражнения для устранения лингвистических сложностей слушания (2, 3 этапы).

Первая группа упражнений была направлена на формирование навыков и умений, связанных с функционированием психологических механизмов. Это такие упражнения, как: заполнение пропусков в тексте; запись имен героев по памяти; фиксация дат; соотнесение картинок с содержанием прочитанного; определение места событий; восстановление порядка следования событий с помощью картинок; определение принадлежности участников общения к культуре той или иной страны.

Вторая группа упражнений была направлена на формирование навыков и умений, связанных с лингвистическими, лингвострановедческими и социолингвистическими особенностями материала и состояла из двух вариантов выполнения. Вариант а) включал упражнения, предназначенные для активизации языкового материала, содержащегося в аудиотексте. Вариант б)

предполагал наличие упражнений, которые делали возможным сочетание элементарных операций со сложными умственными действиями с одной стороны, и мнемической деятельности с логико-смысловой с другой.

Широко применялись такие задания с опорой на видео-фильмы. В работе на первом этапе формирования коммуникативной компетентности использовались: "Shrek", "Mary Poppins", "The Lion King", "Pocahontas", "Family Album", "Robin Hood", "Ghost", "Harry Potter and the Philosopher Stone", "Harry Potter and the Chamber of Secrets", "Video English for Schools".

На втором этапе - "My Fair Lady", BBC Essential English. Guide to Britain', The Crown Jewels. Her Majesty Palace and Fortress. The Tower of London", "Alice in Wonderland", "101 Dalmatians", "Peter Pan", "My Best Friend's Wedding", "Little women", "The Sixth Sense", "Woman in White", "What women Want".

На третьем этапе - "Free Willy", "The Last of the Mohicans", "Charlie's Angels", "Pride and Prejudice", "Richard III", "Titanic", "Wuthering Heights", "Henry V", "Hamlet", "Notting Hill", "Men in Black", "Vanilla Sky", "Something's Gonna Give".

Эти упражнения позволяли научить не только полноте понимания, но и более глубокому осмыслению содержания. Они отличались критической направленностью и установкой на избирательное запоминание необходимых фактов и сведений, что требует высокой степени умственной активности обучающихся, хорошего знания реалий и общей эрудиции.

Опыт обучения в вузах показывает, что для оптимизации учебного процесса по иностранному языку необходимо включение специальных приемов и методов обучения, учитывающих не только родной язык, но и психологические и этнокультурные особенности отдельных групп, а также их профессиональную ориентацию [40]. Поэтому считаем необходимым реализацию второго дидактико-педагогического условия формирования коммуникативной компетентности обучающихся - использование приемов активизации учебной деятельности. Не вызывает сомнения факт целесообразности применения игр на страноведческой основе в практике обучения иностранным языкам будущих специалистов в сфере туризма. Это обстоятельство обусловлено профессиональной необходимостью владения иностранным языком как для полноценного общения с его носителями, так и для правильной интерпретации фактов национальной действительности средствами иностранного языка в последующей профессиональной деятельности.

Особенно важным представляется использование игр страноведческого содержания на 1 и 2 этапах формирования коммуникативной компетентности, поскольку именно здесь закладываются содержательные основы интеркультурной коммуникации. На занятиях по иностранному языку, проводимых нами, использовалось организованное ролевое общение. Оно позволяло формировать у обучающихся коммуникативные умения в некотором количестве специально отобранных «жизненных» ситуаций. Ролевое общение в нашем педагогическом эксперименте реализовалось в ролевой игре - виде

учебного общения, который организуется в соответствии с разработанным сюжетом, распределенными ролями и межролевыми отношениями.

Несомненно, что в условиях реализации перечисленных выше приемов активизировалась мыслительная деятельность всех участников учебной работы, повышалась мотивация говорения и общий «тонус» урока, обеспечивалось более полное достижение практического, образовательного, воспитательного и развивающего компонентов цели обучения иностранным языкам. Опыт речевого взаимодействия обучающихся позволял им перейти к более сложным формам ролевого и дискуссионного общения.

Для осуществления обратной связи при корректировке профессионального обучения необходим элемент контроля, который используется для оценки знаний и может состоять из индивидуальных и коллективных заданий, многоуровневых вопросов, тестов и поощрений. Поэтому нами было использовано третье дидактико-педагогическое условие - *языкового портфолио* как оптимальное средство контроля результативности процесса формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма. Целями контроля знаний являлись выработка у обучающихся способности трансформации знаний в умения и навыки, развитие у будущих специалистов умения усваивать и систематизировать большой объем информации, развитие речи.

Смысл контроля знаний и умений будущих специалистов заключался в том, что выявление уровней знаний, умений и навыков проводится после изучения учебного материала. Одним из стимулов к изучению курса иностранного языка является объективность оценивания, поэтому в процессе обучения обучающиеся должны четко знать систему оценок и формы поощрения.

Структурно - языковое портфолио включало следующие разделы:

1. Языковая биография будущего специалиста в сфере туризма, написанная им в жанре эссе или обзора о процессе овладения иностранными языками, начатая, желательно, с детских лет (детский сад, школа), включающая период обучения в вузе и продолжающаяся, при желании, в течение всей жизни: когда, где и каким образом студент изучал языки (в школе, в семье, среди друзей, др.); в каких странах изучался иностранный язык (по месту постоянного жительства или за рубежом); происходило ли обучение в группе или индивидуально; изучал студент язык самостоятельно или с педагогом.

2. Свидетельства различных достижений будущих специалистов, например регистрация результатов текущей успеваемости (тестов, контрольных работ, аттестаций и другие), представляющие собой совокупность всех выполненных им заданий, видов учебных поручений и самостоятельных работ за весь период изучения иностранного языка, результаты экзаменов, сертификаты, дипломы, написанные на иностранном языке материалы всевозможных типов и т.д.

3. Языковой паспорт представляет уровень владения иностранным языком по видам речевой деятельности, составленный на различных этапах

формирования коммуникативной компетентности на основе самооценки будущих специалистов в сфере туризма. В качестве инструмента самооценки для определения своего уровня владения иностранным языком в соответствии с международными стандартами будущему специалисту предлагается использовать таблицу уровней сформированности коммуникативной компетентности, представленную в нашем исследовании. Регулярно регистрируемые показатели самооценки, проводимой на различных этапах обучения, позволяют будущему специалисту самому сравнить получаемые результаты, отслеживать динамику происходящих (или не происходящих) во времени качественных изменений, вносить соответствующую коррекцию в процесс овладения иностранным языком.

Исходя из того, что положительная мотивация учения способствует созданию психологического комфорта и влияет на эмоциональное состояние обучающихся, снимая барьер тревожности, считаем, что эффективное формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма невозможно без реализации психолого-педагогических условий.

Первое психолого-педагогическое условие - реализация принципа обучения «центрированного на обучающемся» способствует стимулированию познавательной активности, личностной заинтересованности, формированию профессионально значимых качеств личности. Преподаватель как источник информации, наделенный особым авторитетом лидера коллектива, становится также и организатором благоприятного психологического климата в учебном коллективе и активно влияет на формирование межличностных отношений. В нашем исследовании аудиторные и внеаудиторные занятия, обеспеченные учебными пособиями, оригинальным дидактическим материалом, аутентичными аудио-визуальными средствами, способствовали эмоционально комфортной обстановке в группе, а деятельность обучающихся была направлена на сознательное осуществление коллективных действий по достижению учебных, конкретных для каждого занятия, целей, что создавало непосредственную мотивацию и стимулировало рост речемыслительной активности. Темп работы в группе, чередование видов и форм заданий по отдельным аспектам задавались с учетом личностных характеристик обучающихся, их психофизиологического состояния.

Второе психолого-педагогическое условие - ориентация учебной деятельности на создание положительной мотивации учения подразумевает наличие в представлении обучающихся некоторого эталона, который обеспечивал бы сопоставимость результатов усилий по овладению иностранным языком на разных этапах формирования коммуникативной компетентности и конкретизировал бы общую перспективу движения к конечному результату. Реализация данного условия была направлена на развитие познавательной активности обучающихся, возбуждение у них повышенного интереса к иностранному языку и будущей специальности.

После завершения формирующего этапа в нашем исследовании мы перешли к реализации контрольного этапа педагогического эксперимента. По

материалам контрольного этапа в нижеследующих таблицах представлены результаты срезов педагогического эксперимента.

Сопоставление разных подходов к определению структурных компонентов коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма, и учет особенностей и требований к их профессиональной деятельности, позволило нам в структуре коммуникативной компетентности будущего специалиста выделить следующие компоненты (мотивационный, содержательный и деятельностно-коммуникативный), содержательные характеристики которых отражают их направленность на приоритетные ценности профессиональной деятельности.

В формировании коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма мотивационный компонент дает развитие системе мотивов в учебной деятельности: интерес, потребность и готовность к профессиональной деятельности, осознание профессиональных ценностей, стремление постоянно совершенствовать свои профессиональные знания, умения и личностные качества, необходимые в профессиональной деятельности, постоянная потребность в самообразовании и самосовершенствовании, в обогащении практического опыта профессионального общения. В таблице 22 и на рисунке 19 представлены показатели сформированности мотивационного компонента коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма на контрольном этапе.

Таблица 22 – Показатели сформированности мотивационного компонента коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма на контрольном этапе

Уровни формирования	Константирующий эксперимент				Контрольный эксперимент			
	Эксп. группа (68)		Контр. группа (66)		Эксп. группа (68)		Контр. группа (66)	
	%	чел.	%	чел.	%	чел.	%	чел.
Высокий	9,2	7	10,6	8	30,5	20	16,6	11
Средний	40,8	28	42,9	27	55,2	37	48,5	32
Низкий	50	33	46,5	31	14,3	11	34,9	23

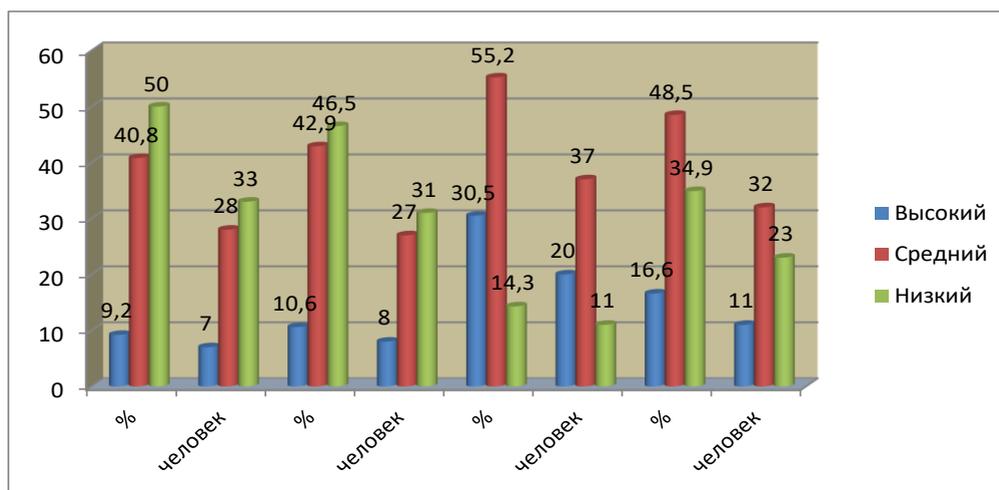


Рисунок 19 - Диаграмма показателей сформированности мотивационного компонента коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма на контрольном этапе

Количественный и качественный анализ результатов контрольного этапа по формированию коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма показывает, что студенты проявляют более позитивное отношение к учебе и профессиональной деятельности.

В экспериментальной группе высокий показатель достиг уровня 30,5 % (20 чел), в контрольной группе данный показатель составляет 16,6% (11 чел).

Мы считаем, что целенаправленное использование учебных материалов по формированию коммуникативной компетентности дали свои определенные плоды для будущих специалистов в сфере туризма. У будущих специалистов наглядно просматривается мотивация к самосовершенствованию.

Содержательный компонент вбирает в себя систему знаний по вопросам профессиональной и коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма, о значении иностранного языка в формировании коммуникативной компетентности, знание основ грамматики, фонетики, орфографии и лексики английского языка, о профессиональных ценностях как объекте коммуникативной компетентности, а также знание сущности и особенности профессиональной этики.

Наличие вышеназванных компонентов отражает содержание коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма, представленную в современном понимании.

В ходе контрольного эксперимента было установлено, что ниже следующие показатели содержательного компонента формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма. Большинство будущих специалистов в сфере туризма в контрольной группе проявили невысокие методологические знания в усвоении теоретических основ коммуникативной компетентности. Одна из причин заключается в том, что не

всегда учебная деятельность организуется на основе использования возможностей инновационного обучения. Данные результатов сформированности содержательного компонента коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма на контрольном этапе представлены в таблице 23 и рисунке 20.

Таблица 23 – Показатели сформированности содержательного компонента коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма на контрольном этапе

Уровни формирования	Константирующий эксперимент				Контрольный эксперимент			
	Эксп. группа (68)		Контр. группа (66)		Эксп. группа (68)		Контр. группа (66)	
	%	чел.	%	чел.	%	чел.	%	чел.
Высокий	11,2	8	14	10	30,3	21	19,1	13
Средний	34,8	24	30	20	48,2	33	36,8	23
Низкий	54	36	56	36	21,5	14	44,1	30

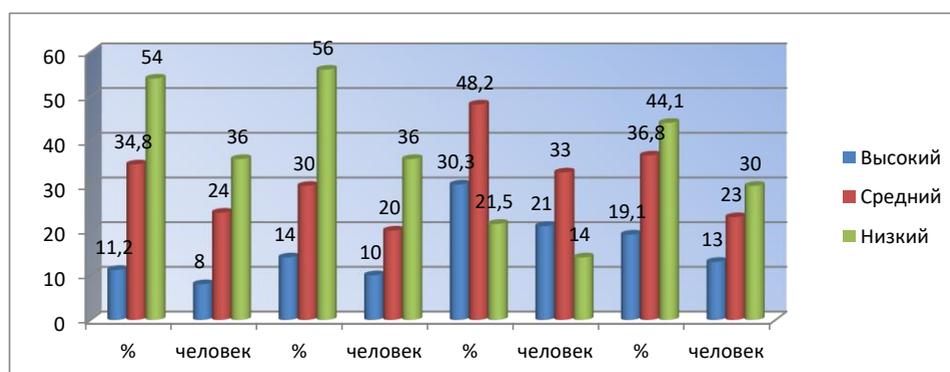


Рисунок 20 - Диаграмма показателей сформированности содержательного компонента коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма на контрольном этапе

По данным результатов формирования содержательного компонента коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма на контрольном этапе можно заметить, что показатели выше. Согласно этому показателю, студенты продемонстрировали свои теоретические знания на уровне понимания, применения, анализа и оценки и некоторые из них смогли это наглядно показать. В экспериментальной группе показатель - 30,3% (20), контрольной группе- 19,1% (13).

Деятельностно-коммуникативный компонент вбирает в себя систему

профессиональных умений, навыков общения, применения полученных знаний в различных профессиональных ситуациях, обработки и применения информации в профессиональной деятельности с использованием креативного подхода, а также систему психолого-этических умений, позволяющих определять характер профессиональных ценностей и отношений. В таблице 24 и на рисунке 21 представлены показатели сформированности деятельностно-коммуникативного компонента коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма на контрольном этапе

Таблица 24 – Показатели сформированности деятельностно-коммуникативного компонента коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма на контрольном этапе

Уровни формирования	Константирующий эксперимент				Контрольный эксперимент			
	Эксп. группа (68)		Контр. группа (66)		Эксп. группа (68)		Контр. группа (66)	
	%	чел.	%	чел.	%	чел.	%	чел.
Высокий	9,8	7	10,8	8	29,2	22	13,2	9
Средний	40,5	28	41,3	28	47,4	30	43,7	29
Низкий	49,7	33	47,9	30	23,4	16	43,1	28

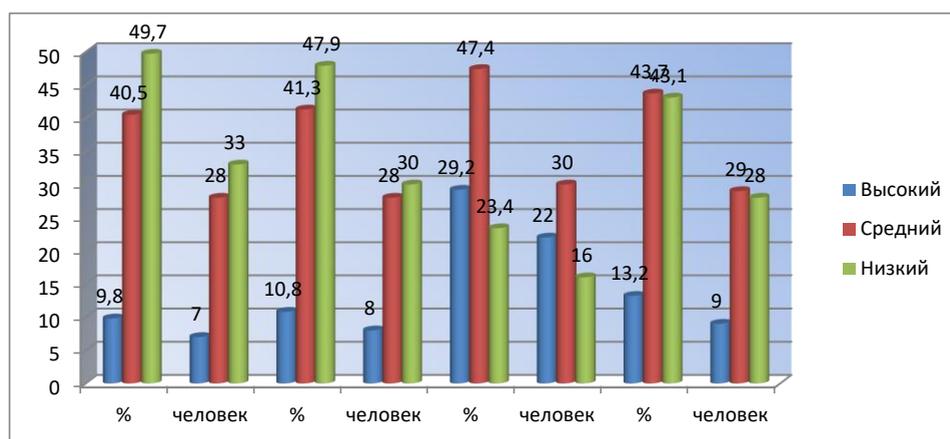


Рисунок 21 - Диаграмма показателей сформированности деятельностно-коммуникативного компонента коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма

Единство и взаимосвязь всех компонентов коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма характеризуют его познавательную, коммуникативную, мотивационную и поведенческую сферы и являются показателями сформированности его коммуникативной

компетентности. В таблице 25 и на рисунке 22 представлены показатели формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма до и после педагогического эксперимента.

Таблица 25 – Показатели формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма до и после педагогического эксперимента

Уровни формирования	Константирующий эксперимент				Контрольный эксперимент			
	Эксп. группа (68)		Контр. группа (66)		Эксп. группа (68)		Контр. группа (66)	
	%	чел.	%	чел.	%	чел.	%	чел.
Высокий	9,2	7	10,6	8	28,0	19	15,2	10
Средний	40,8	28	42,9	27	48,5	33	42,4	28
Низкий	50	33	46,5	31	23,5	16	42,4	28

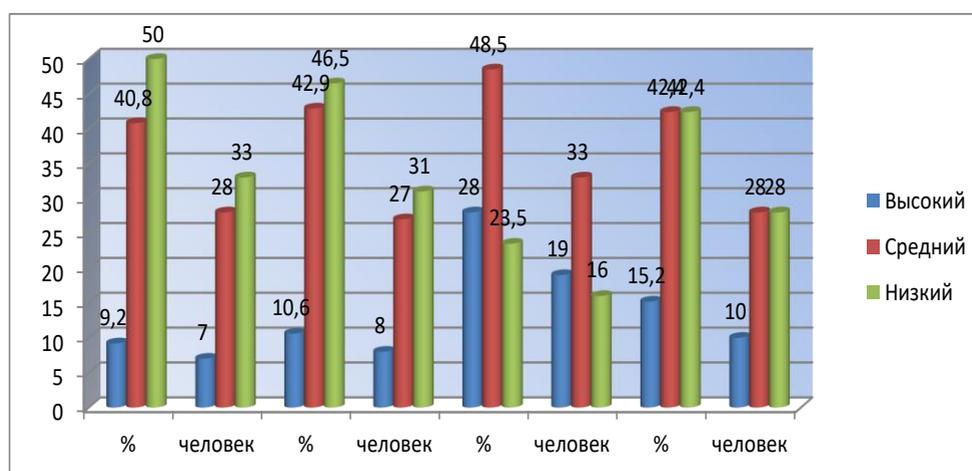


Рисунок 22 - Диаграмма показателей формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма на контрольном этапе

Таким образом, можно конкретизировать и сделать заключение, что коммуникативной компетентности представляет собой нормативные требования, предъявляемые к любому конкретному виду деятельности человека, в данном исследовании, к деятельности будущих специалистов в сфере туризма. Обобщенные результаты по формированию коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма представлены в таблице 26 и на рисунке 23.

Таблица 26 – Обобщенные результаты по формированию коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма

Компоненты	Уровни формирования	Константирующий эксперимент		Контрольный эксперимент	
		Контрольная группа	Экспериментальная группа	Контрольная группа	Экспериментальная группа
Мотивационный	Высокий	10,6	9,2	16,6	30,5
	Средний	42,9	40,8	48,5	55,2
	Низкий	46,5	50	34,9	14,3
Содержательный	Высокий	14	11,2	19,1	30,3
	Средний	30	34,8	36,8	48,2
	Низкий	56	54	44,1	21,5
Деятельностно-коммуникативный	Высокий	10,8	9,8	13,2	29,2
	Средний	41,3	40,5	43,7	47,4
	Низкий	47,9	49,7	43,1	23,4

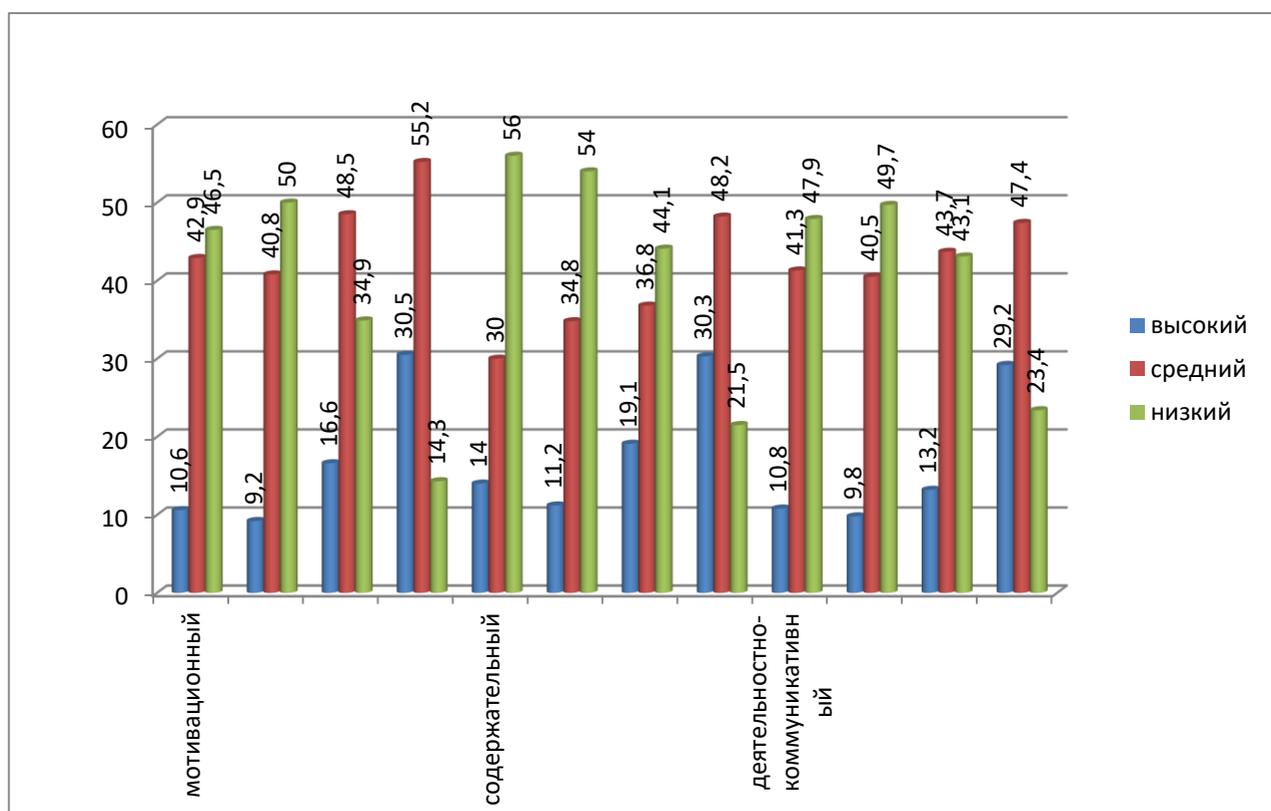


Рисунок 23 – Диаграмма результатов по формированию коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма

Выделенные показатели характеризуются следующими проявлениями:  
 - осознание будущими специалистами в сфере туризма необходимости освоения иноязычных коммуникативных умений и навыков;

- овладение будущими специалистами навыками общения на английском языке, грамотное использование грамматических структур в речи;
- умение актуализировать коммуникативные умения и навыки в процессе профессиональной деятельности,
- способность ориентироваться на результат коммуникативной деятельности;
- готовность адекватно оценивать собственные профессиональные и коммуникативные способности.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Повышение качества профессионального образования является актуальной проблемой не только для Казахстана, но и всего мирового сообщества. Решение этой задачи связано с модернизацией содержания образования, в первую очередь системы высшего профессионального образования, которая должна обеспечить общество образованными, компетентными специалистами в сфере туризма новой формации, способными реализовать в практической деятельности требования быстроменяющегося мира к личности, готовой к диалогу и сотрудничеству, способной к самостоятельному принятию ответственных решений в профессиональной среде.

Высокая потребность общества в высококвалифицированных специалистах, способных конкурировать на международном рынке труда, отличающиеся инициативностью, социально-профессиональной мобильностью, готовностью к быстрому обновлению профессиональных знаний, освоению новых сфер деятельности, способных креативно решать профессиональные задачи и развитым критическим мышлением. Это предполагает наличие того, что сегодня называют профессиональной, коммуникативной, информационной компетентностью. Высшее образование призвано создавать необходимые предпосылки и условия для ее формирования.

Опираясь на анализ исследований по проблеме формирования коммуникативной компетентности, мы полагаем, что имеет смысл формировать коммуникативную компетентность будущего специалиста в сфере туризма в процессе обучения английскому языку на основе использования педагогических технологий, так как это обеспечит возможность осуществлять эффективное профессиональное общение на иностранном языке.

В связи с этим получила свое естественное развитие авторская концепция формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма в процессе обучения английскому языку, которая позволяет с новых позиций рассматривать проблему качества профессиональной подготовки будущих специалистов в сфере туризма.

Анализ теории и практики высшего педагогического образования приводит к пониманию особой значимости проблемы формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма в процессе обучения английскому языку.

На основе разработанных теоретических положений и полученных в ходе опытно-экспериментальной работы данных нами сделаны следующие выводы:

1. Определены теоретические основы формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма.

2. Обоснованы возможности английского языка как средства формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма.

3. Разработана структурно-содержательная модель формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма на

основе использования педагогических технологий в процессе обучения английскому языку, выявлена и обоснована структура, содержание компонентов, критериев, показателей и уровней сформированности коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма, педагогические условия, обеспечивающие ее реализацию в процессе освоения английского языка.

4. Разработан учебно-методический комплекс по формированию коммуникативной компетентности и апробирован путем проведения экспериментально-педагогической работы.

Предложенная модель формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма в процессе обучения английскому языку, разработанный учебно-методический комплекс элективного курса «Английский язык для специальных целей (для специалистов в сфере туризма)»; учебное пособие по английскому языку для специалистов в сфере туризма; электронный учебник по английскому языку для специалистов в сфере туризма; учебное пособие по развитию креативности и критического мышления; разговорник для специалистов в сфере туризма (на казахском, английском, турецком и русском языках) могут быть использованы при подготовке будущих специалистов в сфере туризма, в практике работы вузов, на курсах института повышения квалификации, в целях совершенствования профессиональной деятельности специалистов в сфере туризма в Республике Казахстан.

Проведенное исследование наметило ряд проблем, требующих дальнейшего изучения: вузовское образование по формированию всех других компетенций: креативной, информационной, социально-политической, готовности к самообразованию и саморазвитию языковой личности будущих специалистов в сфере туризма.

Данное исследование не претендует на исчерпывающее решение всех проблем, связанных с формированием коммуникативной компетентностью будущих специалистов в сфере туризма в процессе обучения английскому языку. С нашей точки зрения, перспективы исследования заключаются в дальнейшей разработке таких проблем, как изучение креативных подходов к проблеме формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма, так и реализация задачи расширения использования информационно-коммуникационных технологий для более полного удовлетворения познавательных потребностей будущих специалистов в сфере туризма, в их продуктивной профессиональной деятельности.

Многоаспектность данной проблемы открывает перспективы дальнейшей работы в направлении исследования следующих вопросов:

- подготовка будущих специалистов в сфере туризма к проектированию и реализации послевузовского образования;
- система сотрудничества вуза в формировании коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма на основе креативного подхода;

- создание международной информационно-образовательной среды в сфере туризма.

Существующие решения, сопоставления оценки коммуникаций с оценкой общей культуры языковой личности, его воспитанности позволяют оптимистически решать эту проблему, связанную с повышением качества образования в общем контексте его гуманизации и определения новой парадигмы результата высшего профессионального образования.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Основные положения Послания Президента РК Н.А.Назарбаева народу Казахстана «Стратегия «Казахстан -2050»: новый политический курс состоявшегося государства». (Астана, 14 декабря 2012 г.)
- 2 Послание Президента Республики Казахстан Н.Назарбаева народу Казахстана. 31 января 2017 г. «Третья модернизация Казахстана: глобальная конкурентоспособность». // Электронный источник. Режим доступа: [http://www.akorda.kz/ru/addresses/addresses\\_of\\_president/poslanie-prezidenta-respubliki-kazahstan-nazarbaeva-narodu-kazahstana-31-yanvary-2017-g](http://www.akorda.kz/ru/addresses/addresses_of_president/poslanie-prezidenta-respubliki-kazahstan-nazarbaeva-narodu-kazahstana-31-yanvary-2017-g).
- 3 Назарбаев Н.А. Взгляд в будущее: модернизация общественного сознания от 12 апреля 2017г. // Электронный источник. Режим доступа: [http://www.akorda.kz/ru/events/akorda\\_news/press\\_conferences/statya-glavy-gosudarstva-vzglyad-v-budushchee-modernizaciya-obshchestvennogo-soznaniya](http://www.akorda.kz/ru/events/akorda_news/press_conferences/statya-glavy-gosudarstva-vzglyad-v-budushchee-modernizaciya-obshchestvennogo-soznaniya).
- 4 Государственная программа развития образования Республики Казахстан на 2016 -2019 годы. № 205. - Астана, 2016.
- 5 Закон Республики Казахстан от 27.07.2007 г. № 319-III «Об образовании» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 11.07.2017 г.).
- 6 Ризаходжаева Г.А., Беркимбаев К.М., Рахимова Д.А. К вопросу о формировании профессиональной компетентности будущих специалистов в области туризма // Международный научно-популярный журнал «Наука и жизнь Казахстана» - Астана, 2015. - №1 (28) - С. 213-218.
- 7 Уманов Г.А. Проблемы формирования профессионального мастерства учителя. - Алма-Ата: КазПИ им.Абая, 1985. - 163 с.
- 8 Хмель Н. Д., Иванова Н. Д. Организация самообразовательной работы студентов. - Алма-Ата, 1971. - 48 с.
- 9 Бидайбеков Е. Ы. Информатизация образования как деятельность (задачи и проблемы) //Информатика и образование. – 2010. – №. 14. – С. 15-25.
- 10 Абдыманапов С. А. Перспективы и приоритеты развития высшего образования в XXIвеке // Вестник Евразийского гос. ун-та им. Л.Н.Гумилева. - 2001. - С. 171-183.
- 11 Кенжебеков Б.Т. Сущность и структура профессиональной компетентности специалиста // Высшая школа Казахстана. – 2002. – С.81-84.
- 12 Бим Л. И. Теория и практика обучения иностранным языкам. – 2006.
- 13 Каргин С. Т. Сущность понятия «педагогическое мышление» //Реформа общеобразовательной и профессиональной школы и подготовка педагогических кадров.– Алма-Ата: КПИ им. Абая, 1986. – С. 58-63.
- 14 Жетписбаева Б. А. Полиязычное образование: теория и методология.- Алматы: Білім, 2008.
- 15 Изаренков Д. И. Когнитивные процессы и обучение устной иноязычной речи //Вестник МАПРЯЛ. – 2002. – Т. 36. – С. 30-40.
- 16 Изаренков Д. И. Базисные составляющие коммуникативной компетенции и их формирование на продвинутом этапе обучения студентов-нефилологов //Русский язык за рубежом. – 1990. – Т. 4. – С. 54-60.

- 17 Лapidус Б. А. Обучение второму иностранному языку как специальности: учебное пособие. – Высшая школа, 1980.
- 18 Сафонова В. В. Коммуникативная компетенция: современные подходы к многоуровневому описанию в методических целях. – 2004.
- 19 Мельник Е. В. Содержание коммуникативной компетентности педагога // Психология и школа. – 2004. – №. 4. – С. 36-42.
- 20 Чанышева Г. О коммуникативной компетентности // Высшее образование в России. – 2005. – №2.
- 21 Верещагин Е. М., Костомаров В. Г. Язык и культура. Три лингвострановедческие концепции: лексического фона, рече-поведенческих тактик и сапиен-темы. – Directmedia, 2015.
- 22 Пассов Е. И. Коммуникативный метод обучения иноязычному говорению: пособие для учителей иностранных языков. – Просвещение, 1985.
- 23 Скалкин В. Л. Основы теории обучения устной речевой коммуникативной деятельности. – М., 1986.
- 24 Canale M., Swain M. Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing // Applied linguistics. – 1980. – Т. 1. – С. 1
- 25 Hymes D. On communicative competence // The communicative approach to language teaching. – 1979. – Т. 26.
- 26 Brown G., Yule G. Teaching the spoken language. – Cambridge University Press, 1983. – Vol. 2.
- 27 Краевский В. В., Хуторской А. В. Предметное и общепредметное в образовательных стандартах // Педагогика. – 2003. – №2. – С. 3-10.
- 28 Байденко В. И. Компетентный подход к проектированию государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (методологические и методические вопросы) // Методическое пособие. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2005. – Т. 114. – С. 10.
- 29 Зеер Э. Ф., Павлова А. М., Сыманюк Э. Э. Модернизация профессионального образования: компетентный подход. – 2005.
- 30 Цетович О. Компетентный подход как основа функционирования службы // Власть. – 2007. – №3.
- 31 Татур Ю. Г. Компетентный подход в описании результатов и проектировании стандартов высшего профессионального образования. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. – Т. 17. – С. 1.
- 32 Зимняя И. А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентного подхода в образовании. – 2004.
- 33 Медведев В., Татур Ю. Подготовка преподавателя высшей школы: компетентный подход // Высшее образование в России. – 2007. – № 11.
- 34 Шаронова С. А. Компетентный подход и стандарты в образовании: учебное пособие; Социол. исслед // Социол. исслед. – Урал-Екатеринбург, 2013. – С. 44-12.

- 35 Давыдова О. И., Майер А. А. Компетентный подход в работе ДОУ с родителями.- Санкт–Петербург: Детство–Пресс, 2013.
- 36 Жетписбаева Б. А. Полиязычное образование: теория и методология -Алматы: Білім, 2008.
- 37 Чакликова А. Компетентностный подход как целевая основа новой образовательной парадигмы //Рекомендовано к изданию решением Ученого совета КазУМОиМЯ им. Абылай хана (протокол № 3 от 27 октября 2015 г.). – 2015.
- 38 Касымова Г.М. Компетентностная модель специалиста в условиях многоаспектной деятельности // Акад. Вестн. Америк. Ун-та в Центр. Азии. – Бишкек, 2007. – № 2. – С. 165–171.
- 39 Касымова Г.М. Культура профессионального общения будущего переводчика: учеб. пособие по спецкурсу для студентов старшего и выпускного курса специальности «Переводческое дело». – Тараз, 2004. – 82с.
- 40 Касымова Г.М. Развитие коммуникативных умений студентов. (Психолого-педагогический тренинг). – Алматы: КазГАСА, 2008. – 50 с.
- 41 Касымова Г.М. Формирование коммуникативной компетентности будущих переводчиков в условиях многоаспектной деятельности: дис. ... док.пед.наук. – Тараз,2009.- 294 с.
- 42 Волкова Л.В. Формирование коммуникативной компетенции преподавателя английского языка: дис. ... канд. пед. наук. - Астана: ЕГИ, 2009.- 121 с.
- 43 Баймырзаев К. М., Кудрицкая М.И. Совершенствование профессиональной подготовки педагогических кадров в условиях модернизации современного образования. – 2008.
- 44 Кудрицкая М. И. социокультурные аспекты формирования полиязыковой личности в процессе иноязычного образования – С. 237.
- 45 Кудрицкая М.И. Методика работы с видеоматериалами на занятиях по практике речи английского языка: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.02. - Алматы: КазУМОиМЯ им. Абылай хана, 2004. - 170 с.
- 46 Жусупова Р.Ф. Формирование коммуникативной компетенции. // Международная конференция Институт Языка и перевода «Лингва». - Караганда, 2001.
- 47 Жусупова Р.Ф. Методические рекомендации по формированию иноязычной коммуникативной компетенции у студентов сельскохозяйственных специальностей.- Костанай: Костанайский госуниверситет им. А. Байтурсынова, 2003.
- 48 Плужник И. Л. Формирование межкультурной коммуникативной компетенции студентов в процессе профессиональной подготовки. – М.: ИНИОН РАН, 2003. - 216 с.
- 49 Зеер Э. Ф. Психология профессий. - М., 2003. - 257 с.
- 50 Богомолова Н. Н., Петровская Л. А. Социально-психологическая подготовка // Вестник Московского университета. Психология. - 1997. - Серия 14, № 1 - С. 53-61.

- 51 Громкова, М. Г. Психология и педагогика профессиональной деятельности. - М., 2003. - 450 с.
- 52 Сергеев, Н. К. Теория и практика становления педагогических комплексов в системе непрерывного образования учителя: автореф. ... док. пед. наук. - Волгоград, 1998. - 124 с.
- 53 Новиков, А. Н. Профессиональное образование России. -М., 1997.- 252 с.
- 54 Зеер Э. Ф. Психология профессий: учебное пособие для студентов вузов.-2-е изд., перераб., доп. - М.: Академический Проект, 2015.
- 55 Зеер, Э. Ф. Психология профессионального образования. -М., 2003.- 560 с.
- 56 Маркова, А. К. Психология профессионализма. - М., 1996.-564 с.
- 57 Головей М. Я., Балашова О. В. Психология популярных профессий - М.: Речь, 2003. - 256 с.
- 58 Бабушкин Г. Д., Двоглазов А. Н., Никулин Ю. В. Социальная психология - Омск: Тара, 2000. - 119 с.
- 59 Хомский Н. Аспекты теории синтаксиса / пер. с англ., под ред. и пре-дисл. В.А. Звягинцева. – М.: Изд-во Московского университета, 1972. – 256 с.
- 60 Michael Canale and Merrill Swain. Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing // Applied linguistics. – 1980 – Vol. 1, №1. – P. 1–47.
- 61 Hymes D. On communicative competence //Sociolinguistics. – 1972. – Vol. 293. – С. 269-293.
- 62 Widdowson H.G. Teaching language as Communication. – London; Oxford: University Press, 1978.
- 63 Равен Д. Компетентность в современном обществе. Выявление, развитие и реализация. – Когито-центр, 2002.
- 64 Шишов С. Е., Агапов И. Г. Компетентностный подход к образованию: прихоть или необходимость? //Стандарты и мониторинг в образовании. – 2002.
- 65 Шишов С. Е. Понятие компетенции в контексте качества образования //Стандарты и мониторинг в образовании. – 1999. – №. 2. – С. 30-34.
- 66 Сергеев Н. К., Данильчук В. И. Непрерывное педагогическое образование: концепция и технологии учебно-научно-педагогических комплексов (вопросы теории). – 1997.
- 67 Новиков В. Н. Образовательная среда вуза как профессионально и личностно стимулирующий фактор //Психологическая наука и образование www. psyedu. ru. – 2012. – № 1. – С. 110-120.
- 68 Сериков Г. Н. Образование и развитие человека .-М.: Мнемозина, 2002. – Т. 416.
- 69 Bachman L.F. Fundamental Considerations in Language Testing. – Oxford: University Press, 1990.

- 70 Гейхман Л.К. Интерактивное обучение общению: автореф. ... док. пед. наук: 13.00.01. – Екатеринбург, 2003. – 46 с.
- 71 Van Ek J.A. Objectifs de l'apprentissage des langues vivantes // Contenu et portee. – Strasbourg: Conseil de l' Europe, 1998. – Vol. 1.
- 72 Гез Н.И. Формирование коммуникативной компетенции как объект зарубежных методов исследований // Иностранный язык в школе. – 1985. – № 2. – С. 17–24.
- 73 Емельянов Ю.Н. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности: автореф. ... док. психол. наук: 19.00.05. – Л., 1991 – 40 с.
- 74 Петровская Л.А. Компетентность в общении. – М.: Изд. Моск. ун-та, 1989. – 216 с.
- 75 Братченко С.Л. Развитие у студентов направленности на диалогическое общение в условиях групповой формы обучения: автореф. ... канд. психол. наук: 19.00.05. – Л., 1987. – 16 с.
- 76 Артамонова Е. П. К вопросу об особенностях иноязычной коммуникативной компетентности выпускников ВУЗа // Наука на рубеже веков. История, Филология, Педагогика: сборник науч. ст. - СПб, 2001.-С. 75-79.
- 77 Дмитриева Е. В. направление и технология профессионально-ориентированного обучения иностранному языку на неязыковых факультетах вузов: анализ педагогических и научно-методических источников //Проблемы современного педагогического образования. – 2016. – №53(3). – С. 158-164.
- 78 Жуков Ю. М., Емельянов Ю. М., Петровская Л. А., Растянников П. В. Диагностика и развитие компетентности в общении . - Киров, 1991. - 453 с.
- 79 Казаринова Н. В. Межличностная коммуникация: из истории идей //Дискурс. – 2017. – С. 114.
- 80 Левитес, Д. Г. Практика обучения: Современные образовательные технологии. - М.: Воронеж, 1998. - 465 с.
- 81 Якунин, В. А. Педагогическая психология. - М.: Полиус, 1998.-412 с.
- 82 Цуканова Е. В. Деструктивные параметры взаимодействия в ситуации временного дефицита // Психология исследования общения / под ред. Б. Ф. Ломова. - М.: Наука, 1985. - 452 с.
- 83 Вазина, К. Я. Саморазвитие человека и технологическая организация образовательного пространства (концепция, опыт). - Челябинск, 1997. -285 с.
- 84 Ризаходжаева Г.А. К вопросу о значении речевой компетентности в профессиональной деятельности специалиста по туризму // Сборник научных трудов по материалам международной научно-практической конференции «Перспективы развития науки и образования». -Тамбов, 2015. - С. 116-119 .
- 85 Серегина И. И. О социально-значимых аспектах коммуникативной компетентности российских менеджеров // Мир психологии. - 2000. - № 2. - С.25.
- 86 Rizahodjaeva G.A., Kudabaeva P.A., Jumadullayeva A.A. Correlation between the concepts "professionalism" and "competence" in educational context //

Proceedings of the European Conference on Education and Applied Psychology 6 International Scientific Conference. - Vienna, 2015. - P.41-48.

87 Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности - СПб.: Питер, 2001. – 568 с.

88 Столяренко, Л. Д. Психология делового общения и управления. - М., 2001. - 623 с.

89 Бабушкин Г. Д., Двоглазов А. Н., Никулин Ю. В. Социальная психология, - Омск: Тара, 2000. - 119 с.

90 Ризаходжаева Г.А., Беркимбаев К.М. К вопросу о повышении эффективности профессиональной деятельности специалистов, посредством формирования коммуникативной компетентности // Вестник ЕНУ им. Л.Н.Гумилева.- Астана, 2015. - №3 (106). – С.99-104.

91 Агеев, В. С. Межгрупповое взаимодействие: социально - психологические проблемы. - М., 1990. - 356 с.

92 Шевчук Д. Деловое общение. – Litres, 2017.

93 Толочек В. А., Шпитонков С. В., Палт Е. А. «Вертикальная» организация пространства стилей делового общения менеджеров //Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия Акмеология образования. Психология развития. – 2017. – Т. 6, №. 2.

94 Ризаходжаева Г.А., Рахимова Д.А., Беркимбаев К.М. Болашақ мамандардың кәсіби күзіреттілігін қалыптастыру жолдары // Вестник КазНПУ им.Абая. – Алматы, 2016. - № 2 (50). – С.78-82.

95 Самыгин С. И., Руденко А. М. Деловое общение. Культура речи: учебное пособие-5-е изд., перераб. - М.: КНОРУС, 2016.

96 Коноваленко М. Ю., Коноваленко В. А. Психология общения. – 2016.

97 Ильин Е. П. Психология делового общения. – " Издательский дом" Питер", 2017.

98 Морозова Н. С. Реализация компетентного подхода в тексте фгос: к вопросу об организации учебного процесса //Евразийский союз ученых. – 2016. – № 2-1. – С. 63-66.

99 Игебаева Ф. А. Профессиональная этика в деятельности делового человека //Символ науки. – 2016. – № 2-3.

100 Захарова Л. В., Гунина Л. А. Культура делового общения как важный фактор профессионального становления специалистов //Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Русский и иностранные языки и методика их преподавания. – 2016. – №. 4.

101 Яковенко Г., Романова Г. Наша миссия-подготовка профессионалов туризма //Высшее образование в России. – 2005. – №. 10.

102 Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности - СПб.: Питер, 2001. - 568 с.

103 Яворович, Н. А. Совершенствование системы подготовки специалистов для сферы сервиса / под ред. Гулиева А. Д.- Омск: ОГИС, 2002.

104 Почепцов, Г. Г. Имиджелогия. - М., 2000. - 654 с.

- 105 Литвин, Д. В. Введение в специальность. - Омск: ОГИС, 2002.-235 с.
- 106 Морозова, Н. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме. - М.,2003 - 362 с.
- 107 Касьянов Ю. Имиджология. - М.: Дело, 2014. – С. 78-93.
- 108 Столяренко Л. Д. Основы психологии. 4-е изд., перераб. и допол. - Ростов н/Д: Феникс, 2001г.© АВ Крутов, 2016г© АА Фирюлина, 2016.
- 109 Шихирев, П. Н. Современная социальная психология. - М.,2000. - 543 с.
- 110 Ризаходжаева Г.А., Жумадуллаева А.А., Кайбулдаева Г.А., Сущность и содержание компетентного подхода // Материалы международной научно-практической конференции «Вопросы образования и науки: теоретические и методические аспекты». - Тамбов, 2015. - С.126-130.
- 111 Harris. Communication Competence: An Argument for a Systematic View. - 1979.- 451 p.
- 112 Лобейко Ю. А. Социально-психологические проблемы общения в контексте межличностных общественных отношений //Экономические и гуманитарные исследования регионов. – 2015. – №. 4. – С. 73-78.
- 113 Персикова Т. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура. – Litres, 2017.
- 114 Бодалев А. А., Карпова Н. Л., Парыгин Б. Д. Международная конференция: «Психология общения - 2000: проблемы, перспективы // Мир психологии. - 2001. - №1. - С.264-271.
- 115 Джемс В. Научные основы психологии. – Рипол Классик, 2013.
- 116 Столяренко Л. Д. и др. Психология и педагогика высшей школы. – Общество с ограниченной ответственностью Феникс, 2014.
- 117 Стернин И. А. Основы речевого воздействия. – Directmedia, 2015.
- 118 Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения. - М., 2003. - 512 с.
- 119 Гойхман О. Я. Осуществление современными массмедиа связей с общественностью посредством речевой коммуникации //I ssue 5 L anguage inthe Coordinates of Mass Media. – 2016. – С. 31.
- 120 Смирнов Г. Н. Этика деловых отношений: учебник. - 2-е издание. – " Издательство Проспект", 2014.
- 121 Ильин Е. П. и др. Психология общения и межличностных отношений. – Издательский дом" Питер", 2013.
- 122 Ризаходжаева Г.А., Рахимова Д.А., Беркимбаев К.М. Использование информационно-коммуникативных технологий при обучении иностранным языкам будущих специалистов в области туризма // Вестник Академии Педагогических Наук Казахстана – Алматы, 2015. - № 4 (66). - С. 132-139.
- 123 Ризаходжаева Г.А., Жумадуллаева А.А., Мейрбекова Г.П. Компетентность – как результат образования // Материалы II международной научно-практической конференции «Наука сегодня: постулаты прошлого и современные теории». – Саратов -Даллас, 2015. – С. 31-34.

- 124 Паранук Б. К. Формирование коммуникативных умений у студентов-будущих специалистов социально-культурного сервиса и туризма : дис. ... канд.наук – Майкоп, 2006.
- 125 Бабушкин Г. Д., Ражина Н. Ю. Коммуникативная компетентность специалистов сервиса //Профессиональное образование. Столица. – 2005. – № 11. – С. 18-19.
- 126 Саипов А. А. Теория и практика туризма Казахстана. - Алматы: Акад. образов. им. И. Алтынсарина, 1999.
- 127 Жолдасбеков А. А., Мамадияров М. Д., Жолдасбекова Б. А. Туристско-рекреационные ресурсы как основа туристско-рекреационного потенциала //Международный журнал экспериментального образования. – 2013. – №11-3.
- 128 Огиенко Н. А. Туризм, как средство познания собственной цивилизации. Проблемы, пути решения //Казахстановедение: познавательные, оценочные и прикладные проблемы. Материалы международной научно-практической конференции. – 2006. – С. 450-453.
- 129 Вуколов В. Н., Садиева Д. Р. Изучение рынка труда в сфере туризма республики Казахстан //Вестник университета Туран. – 2014. – №1. – С. 50-54.
- 130 Турсынова Т. Т. и др. Перспективы развития международного туризма в республике казахстан //Актуальные научные исследования в современном мире. – 2017. – №3-4. – С. 61-65.
- 131 Асматуллаева Н. С. Опыт использования современных инновационных технологий в учебном процессе //Учитель ИЯ в контексте информатизации иноязычного образования.: Матер. респуб. науч.-практ. конф.– Алматы: КазУМОиМЯ им. Абылай хана, 2012. – С. 17-21.
- 132 Акешова М. М., Беркимбаев К. М., Дарибаев Ж. Е. Формирование иноязычной коммуникативной компетенции в процессе подготовки будущих экологов //Вестник ЛГУ. – С. 21.
- 133 Утеубаева Э. А. Формирование иноязычной коммуникативной компетенции юристов в системе послевузовского образования //Робота, яку проводить соціальний педагог. – 2010.
- 134 Rizakhojayeva G.A., Akeshova M.M., Moldasheva A., Dadashev D. Developing the XXIst century competencies through integration of information and communication technologies//Espacios. – 2017. –Vol.38, issue 40.
- 135 Rizakhojayeva G.A., Jumadullayeva A.A., Kaybuldayeva G.A. Justification of competence approach in the process of learning a foreign language// European Science and Technology: materials of the X international research and practice conference. - Munich, 2015. – Vol. 2. - P.63-68.
- 136 Rizakhojayeva G. A. The main directions of implementation of information and communication technologies in the process of learning a foreign language //RUDN Journal of Informatization in Education. – 2017. – Vol. 14, №. 1. – P. 114-120.

- 137 Сергеев А. Г., Латышев М. В., Терегеря В. В. Метрология, стандартизация, сертификация: учеб. пособие.-Изд. 2-е, перераб. и доп.-М.: Логос, 2005.- 560 с.
- 138 Степанов А. В. О терминологии и процессном подходе //Стандарты и качество. – 2007. – №. 1. – С. 84-88.
- 139 Жиенбаева Н. Б. Коммуникативный субъект в образовательном процессе.–Алматы, 2006.
- 140 Ризаходжаева Г.А., Мусабекова Г.Т. К вопросу о роли иностранного языка в профессиональной деятельности будущего специалиста // Сборник научных трудов по материалам международной научно-практической конференции «Наука сегодня: постулаты прошлого и современные теории». – Саратов; Даллас, 2015. – С. 10-14.
- 141 Совет Европы: Симпозиум по теме «Ключевые компетенции для Европы»: Док. DECS/SC/Sec (96)43. – Берн, 1996.
- 142 Указ Президента Республики Казахстан. Государственная программа развития образования на 2011-2020 гг.: утв. 7 декабря 2010 года, № 1118.
- 143 Концепция развития иноязычного образования Республики Казахстан. – Алматы: Казахский университет международных отношений и мировых языков имени Абылай хана, 2010.
- 144 Артюхина А.И. и др. Иностранный язык: типовая программа: учебно-методическое пособие / под ред. Е.В.Лопановой. – Омск: ООО«Полиграфический центр КАН», 2012. – 198 с.
- 145 Щерба Л.В. Теоретические основы описания научных текстов в современной лингвистике.
- 146 Пассов Е.И. Коммуникативный метод обучения иноязычному говорению. – М.: Просвещение, 1991. –223 с.
- 147 Бермус А.Г. Проблемы и перспективы реализации компетентностного подхода в образовании // Эйдос: интернет-журнал.– 2005, сентябрь 10 // <http://www.eidos.ru/journal/2005/0910-12.htm>.
- 148 Мильруд Р.П. Технология стимуляции реального общения на иностранном языке // Иностранный язык в школе. – 2000. - № 3. – С. 60
- 149 Зимняя. Педагогическая психология:учебник для вузов. Изд. второе, доп., испр. и перераб. — М.: Издательская корпорация «Логос», 2000. — 384 с.
- 150 Зимняя. Педагогическая психология:учебник для вузов. Изд. второе, доп., испр. и перераб. — М.: Издательская корпорация «Логос», 2000. — 384 с.
- 151 Чурилов Л.П., Цинзерлинг В.А., Строев Ю.И., Утехин В.И. Об университетской практике интегрированного преподавания: возврат к прошлому или шаг в будущее? // Тезисы 4-й Всероссийской учебно-методической конференции по преподаванию патологической анатомии в высших медицинских учебных заведениях. – М.: ММА им. И.М. Сеченова, 2004. – С.148-149.

- 152 Якиманская И.С. Личностно-ориентированное обучение в современной школе. – М., 1996– 1998. - С. 86.
- 153 Бейсенбаева А.А. Гуманизация образования старшеклассников на основе межпредметных связей: автореф. ... док. пед. наук. – Алматы, 1996. – 46 с.
- 154 Государственный общеобязательный стандарт образования Республики Казахстан. Министерство образования и науки Республики Казахстан. Издание официальное. – Астана, 2010.
- 155 Мильруд Р.П. Коммуникативность языка и обучение разговорной грамматике (упрощенным предложениям) // Иностраный язык в школе. – 2002. – № 2. – С. 15.
- 156 Гальскова Н.Д., Гез НИ. Теория обучения иностранным языкам: Лингводидактика и методика. – М.: Академия, 2005. – 336 с.
- 157 Астафурова ТН. Когнитивно-коммуникативный аспект стратегии // Лингвистические явления в системе языка и в тексте: сб. науч. тр. – Волгоград, 2003. – С. 4-11.
- 158 Зимняя И.А. Компетентность человека – новое качество результата образования // Проблемы качества образования. Матер. XIII Всерос. совещания.– М.: Уфа, 2003. – Книга 2. – С. 4-15.
- 159 Зимняя И.А. Педагогическая психология: учебное пособие / под ред. Зимней И.А. – Ростов Н/Д: Феникс, 1997. – 480 с.
- 160 Алексеев Н.А. Личностно-ориентированное обучение: вопросы теории и практики. – Тюмень: Изд-во Тюменского госуниверситета, 1997. – 216 с.
- 161 Сафонова В.В. Коммуникативная компетенция: Современные подходы к многоуровневому описанию в методических целях. Сер. О чем спорят в языковой педагогике. – М.: Еврошкола, 2004. – 236 с.
- 162 Халеева И.И. Основы теории обучения пониманию иноязычной речи (подготовка переводчиков). – М.: Высшая школа, 1989. – 238 с.
- 163 Витлин Ж.Л., Московкин Л.В. Международная конференция «Современные методы преподавания и изучения иностранных языков» // Иностранные языки в школе. – 1998. - № 3. – С. 87-92.
- 164 Rizakhojayeva G.A. Improving professionalism of the specialists in the field of tourism as the fundamental factor for attracting tourists (on the example of architectural monument of Khoja Ahmed Yasawi) // International Symposium on Hoca Ahmed Yesevi. – Ankara, 2016. – P. 313-318.
- 165 Шадриков В. Д. Новая модель специалиста: инновационная подготовка и компетентностный подход // Высшее образование сегодня. – 2004. – № 8. – С. 26-31.
- 166 Мусин Д. З. Роль репрезентации в процессе восприятия в концепции М. Вартофского // Вестник Оренбургского государственного университета. – 2009. – № 11.
- 167 Ризаходжаева Г.А., Акешова М.М., Беркимбаев К.М. Структурно-содержательная модель формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма т// Международный научно-

популярный журнал «Наука и жизнь Казахстана» - Астана, 2017. - №5 (49). - С.128-133.

168 Воронин В. Н., Тышковский А. В., Филиппов А. В. Организационно-психологическая модель проведения групповой дискуссии // Психологический журнал. – 1990. – Т. 11, №. 2. – С. 16-24.

169 Афанасьев В. Г. Моделирование как метод исследования социальных систем // Системные исследования: Ежегодник. – 1982. – № 8. – С. 26-46.

170 Ананишнев В. М. Моделирование в сфере образования // Системная психология и социология. – 2010. – Т. 1, №. 2. – С. 67.

171 Ризаходжаева Г.А., Рахимова Д.А., Беркимбаев К.М. Роль системного подхода в формировании профессиональной компетентности специалиста в области туризма печатный // Материалы 7 международной научно-практической конференции «Теоретические и прикладные аспекты современной науки». – Белгород, 2015. - С. 92-97.

172 Охотникова Е. С. Математические методы и модели в современных системах управления обучением // Вестник Тюменского государственного университета. Социально-экономические и правовые исследования. – 2007. – №5.

173 Таубаева Ш. Т. История и этапы развития методологии педагогики. – 2016.

174 Загвязинский В. И. и др. Методология и методы психолого-педагогического исследования. -М.: Академия, 2001. – Т. 32003. – С. 208.

175 Скаткин М. Н. Методология и методика педагогических исследований:(В помощь начинающему исследователю). – Педагогика, 1986.

176 Пискунов А. И., Воробьев Г. В. (ред.). Методы педагогических исследований. – Педагогика, 1979.

177 Пошаев Д. К. Гылыми-педагогикалык зерттеу негиздері. – Шымкент, 2006.

178 Королев Ф. Ф. Системный подход и возможности его применения в педагогических исследованиях // Советская педагогика. – 1970. – №9. – С. 103-115.

179 Краевский В. В., Бережнова Е. В. Методология педагогики: новый этап. – 2008.

180 Бабанский Ю. К. Проблемы повышения эффективности педагогических исследований. -М.: Педагогика, 1982. – Т. 190.

181 Найн А. Я. О методологическом аппарате диссертационных исследований // Педагогика. – 1995. – Т. 1. – С. 44-49.

182 Трофимова Г. С. Дидактические основы формирования коммуникативной компетентности обучаемых. - СПб.: СПбГУ, 2000. – Т. 397.

183 Ушаков Д. Толковый словарь современного русского языка. 100 000 слов и словосочетаний. – Litres, 2017.

184 Ризаходжаева Г.А. Технология формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма печатный //

Материалы IV традиционной Международной научно-практической конференции «Актуальные проблемы профессионального обучения в условиях новой формации».- Туркестан, 2016. – С. 301-305.

185 Колшанский Г. В. Коммуникативная функция и структура языка. – URSS, 2005.

186 Ломтева Т. Н., Щёголева О. Н. Ключевые компетенции специалиста-лингвиста и способы их формирования //Современные наукоемкие технологии. – 2004. – №6.

187 Omaggio A. C. Pictures and second language comprehension: Do they help? //Foreign Language Annals. – 1979. – Т. 12, №. 2. – С. 107-116.

188 Ушакова Т. Н. Языковое сознание и принципы его исследования //Языковое сознание и образ мира. – 2000. – С. 13-23.

189 Бим И. Л., Миролубов А. А. К проблеме обученности иностранным языкам выпускников средней школы //Иностр. языки в школе.-2001.-№3. – С. 3-10.

190 Ризаходжаева Г.А., Сахитжанова З.О., Беркимбаев К.М. Английский для специалистов по туризму English for tourism specialists// Учебное пособие для специалистов по туризму. -Туркестан, 2016.-200с.

191 Akeshova M.M., Rizakhojayeva G.A., Sarimsakova N.M. Creativity and critical thinkin:учебное пособие. - Туркестан, 2017.- 152с.

192 Rizakhojayeva G.A. Ways of teaching foreign languages to the future specialists in the field of tourism. печатный // International Turkic World Educational Sciences and Social Sciences Congress, held in memory of Hodja Ahmet Yassawi. – Antalya,2016.- P.723-729.

193 Rizakhojayeva G.A., Berkimbayev K.M. To the question of indicators of professional and informational competences of specialists // Материалы Международной научно-практической интернет-конференции «Профессиональная подготовка педагогов творческих специальностей: поиск, тенденции и перспективы».- Туркестан, 2015.- С.77-81

194 Бобровская Л. Н., Данильчук Е. В., Куликова Н. Ю. Методические особенности использования интерактивных средств обучения для решения дидактических задач учителя на уроках информатики //Информатика и образование. – 2013. – № 2. – С. 76-78.

195 Ракитов А. И. Информация. – М., 1998. – С. 32-34.

196 Багдасарьян И. С., Твердохлебова Т. В. Интерактивные методы как условие развития профессиональных компетенций современного менеджера //Вестник Университета (Государственный университет управления). – 2010. – №3. – С. 61-67.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ А**

**УМК элективного курса «Английский язык для специальных целей (для специалистов в сфере туризма)».**

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ КАЗАХСКО-ТУРЕЦКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМ.Х.А.ЯСАВИ**

Кафедра Менеджмент и туризм

Утверждаю  
директор департамента по  
академическим вопросам  
Толегенов Е. \_\_\_\_\_  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Учебно-методический комплекс дисциплины  
Английский язык для специальных целей  
(для специалистов в сфере туризма)**

специальности 5В090200-Туризм

Туркестан - 2017 г

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ КАЗАХСКО-ТУРЕЦКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМ.Х.А.ЯСАВИ**

**Факультет Социальные науки  
Кафедра Менеджмент и туризм**

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ**

**Название дисциплины: Английский язык для специальных целей  
(для специалистов в сфере туризма)**

**Количество кредитов: 3**

**ФИО преподавателя: Ризаходжаева Гульнара**

**Кафедра: Менеджмента и туризма**

**Адрес: г.Туркестан, пр.Б.Саттарханова, 29.**

**Телефон и электронная почта преподавателя: 87082488142,  
gulnara\_rizahodja@mail.ru**

Учебно-методический комплекс дисциплины составлен на основании Государственного общеобязательного стандарта высшего образования, утвержденного постановлением Правительства от 23 августа 2012 года № 1080 (с изменениями и дополнениями от 13 мая 2016 года № 292), Типовых правил деятельности организаций высшего образования от 17 мая 2013 года № 499, Правил организации учебного процесса по кредитной технологии обучения от 20 апреля 2011 года № 152, Типовых учебных планов по специальностям высшего и послевузовского образования от 16 августа 2013 года № 343, от 05 июля 2016 года № 425 и учебной программы дисциплины «Английский язык для специальных целей (для специальностей в сфере туризма)»

Разработала: PhD, докторант Ризаходжаева Г. \_\_\_\_\_

Обсужден на заседании кафедры  
Протокол № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_ 2017 г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Абишев Н.

Одобен методической комиссией факультета Социальных наук  
Протокол № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_ 2017 г.

Председатель МК \_\_\_\_\_ Исаева Ж.И.

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ КАЗАХСКО-ТУРЕЦКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМ.Х.А.ЯСАВИ**

**Факультет Социальные науки  
Кафедра Менеджмент и туризм**

**Утверждаю**  
директор по академическим  
вопросам Тулегенов Е.

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА**

Название дисциплины: Английский язык для специальных целей (для  
специальностей в сфере туризма)

Специальность(и): 5В090200 - Туризм

Количество кредитов: 3

Туркестан - 2017 г.

Учебная программа составлена на основании типовой учебной программы дисциплины «Специализированный профессиональный иностранный язык» разработанной Казахским университетом международных отношений и мировых языков им. Абылай хана, рассмотренной на заседании РУМС МОН РК протокол № 11 от «4» июля 2016 г., утвержденной приказом Министерства образования и науки РК №425 от 25.07.2016 года.

Рабочую учебную программу подготовила \_\_\_\_\_ PhD докторант Ризаходжаева Г.

Рабочая учебная программа обсуждена на заседании кафедры Менеджмент и туризм протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Абишев Н.

Учебная программа одобрена методической комиссией факультета Социальных наук «\_\_\_\_\_» 2017 г., протокол

Председатель МК \_\_\_\_\_ Исаева Ж.И.

Программа утверждена УМС МКТУ (протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.)

Рецензенты:

1. К.п.н., доцент Международного казахско-турецкого университета им. Х.А.Ясави Нышанова С.Т. \_\_\_\_\_
2. PhD, старший преподаватель Казахского агротехнического университета им. С.Сейфуллина Жорабекова А. \_\_\_\_\_

## Пояснительная записка

Совокупность базовых компетенций: социально-политической информационной, коммуникативной, социокультурной – имеет целью обеспечить готовность будущих специалистов к адаптации и самоопределению в условиях новых информационных технологий, к образованию и саморазвитию в течение всей жизни. Владение иностранным языком является органическим компонентом такой подготовки. В этой связи уровень сформированности коммуникативной и профессиональной компетентности приобретает особое значение. Это позволит определить критериальный уровень сформированности базовых компетенций студентов с учетом новых общеевропейских стандартов Болонской Декларации.

Практический курс «Английский язык для специальных целей (для специальностей в сфере туризма)» предназначен для студентов-бакалавров специальности 5В090200 - Туризм. В процессе обучения используется аутентичный материал по направлению специальности группы развивающий и совершенствующий уровень сформированности коммуникативной компетентности базового курса и формирующий профессиональную коммуникативную компетентность на втором образовательном уровне.

Языковой материал имеет выраженную проблемную направленность (ESP – English For Special Purposes) как язык для специальных целей является репрезентативным с точки зрения лексики и грамматики, дает возможность повысить мотивацию студентов в процессе иноязычного профессионально ориентированного обучения.

Основу заданий комплексного характера составляют коммуникативные упражнения и задания для профессионального общения, развивающие уровень сформированности компетенций в различных формах коммуникации: диалог, монолог, полилог и имеющие личностно-ориентированный характер, позволяющий студенту высказать и обосновать свое мнение.

**Цель, задачи и место дисциплины в учебном процессе** является совершенствование коммуникативной и социокультурной компетентности, приобретенных на 1-м базовом уровне образования, и формирование на данной основе иноязычной профессиональной коммуникативной компетенции студентов-бакалавров, необходимой для делового и профессионального общения в сфере креативного осмысления зарубежного опыта и отечественных достижений в сфере туризма, а также совершенствования профессионально ориентированного критического мышления студентов.

### **Задачи курса:**

Развитие и совершенствование коммуникативной компетенции по видам речевой деятельности.

Дальнейшее формирование социокультурной компетенции на основе аутентичного содержания посредством диалога культур.

Формирование иноязычной профессиональной коммуникативной компетенции в процессе работы с текстами оригинальной литературы с

употреблением структур профессионально ориентированной лексики, включающей анализ и обсуждение проблемы по направлению специальности, личностно и профессионально ориентированное обучение чтению и пониманию оригинальной научно-технической литературы.

Создание благоприятных условий для развития и совершенствования личности студента, формирование и развитие критического и креативного стиля мышления как факторов профессионализма.

Пререквизиты курса: Данный курс базируется на приобретенных навыках, умений и знаний следующих дисциплин: Введение в специальность, Английский язык, Профессионально Ориентированный иностранный язык.

Постреквизиты курса: Профессиональный английский язык, Межкультурная коммуникация.

### Содержание курса

Unit 1. Tourism as a science and business.

Vocabulary: communicating

Grammar: time expressions with Past Simple and Present Perfect

Listening: People discussing a business

Extended speaking: Getting to know

Unit 2. My future profession: a manager of tourism.

Grammar: Cleft sentences

Reading: Friendship overload

Listening: Who do you confide in?

Unit 3. Types of transport in tourism

Vocabulary: sayings and idioms

Listening: Favourite sayings

Extended speaking: A panel game: Bluff.

Unit 4. Advantages and disadvantages of travelling.

Vocabulary: intensifying adverbs

Grammar: Relative clauses with prepositions

Listening: Radio program about a travelling

Extended speaking: deciding which people should go on travelling.

Unit 5. Your favorite transport

Grammar: participle clauses

Vocabulary: adjectives describing places

Reading: A tourist board website

Listening: Favourite sayings

Extended speaking: Recommending places to visit in your country

Unit 6. Types of tourism.

Grammar: Introductory *If*

Reading: Born to lose?  
Listening: impostor syndrome  
Extended speaking: Giving both sides of an argument.

Unit 7. Tourist motivation  
Vocabulary: phrasal verbs  
Grammar: inversion  
Listening: How to cheer yourself up  
Extended speaking: Persuading people to try your ideas

Unit 8. Reservation system in tourism. Booking a tour  
Vocabulary: phrasal verbs: health  
Grammar: Being Tactful  
Listening: Being Tactful in different situations  
Extended speaking: System in tourism

Unit 9. The most fashionable world destinations today.  
Vocabulary: new collocations  
Grammar: phrases referring to the future  
Reading: Discussion about fashionable world places  
Listening: Four news stories

Unit 10. Your favorite places  
Vocabulary: near synonyms  
Reading: The world goes to town  
Listening: How Star Trek changed the world  
Extended speaking: Discussion about favorite places

Unit 11. Airport. The process of airport departure  
Vocabulary: newspaper language  
Grammar: Persuading  
Reading: Two newspaper splashes  
Listening: Interview  
Extended speaking: Creating a front-page news story

Unit 12. The marketing process. Local tourism promotion. SWOT-analysis of Kazakhstan  
Vocabulary: prefixes with multiple meanings  
Reading: Tourism promotion  
Listening: Extras  
Extended speaking: Role play

Unit 13. Kazakhstan - The Land of Wonders

Vocabulary: verb+ Infinitive with *to*  
Reading: The young ones  
Listening: Kazakhstan is my motherland  
Extended speaking: Land of wonders

#### Unit 14. Mountains of Kazakhstan

Vocabulary: work expressions Grammar: Conversational strategies  
Listening: Work issues  
Extended speaking: Extending and role-playing dialogues

#### Unit 15. Weather in Kazakhstan

Vocabulary: word with different but related meanings  
Grammar: formal and informal ways of comparing  
Reading: Quicky behavior  
Listening: Talking about climate in Kazakhstan  
Extended speaking: Talking about unusual places.

### **Темы практических занятий**

#### Unit 1. Tourism as a science and business.

Vocabulary: communicating  
Grammar: time expressions with Past Simple and Present Perfect  
Listening: People discussing a business  
Extended speaking: Getting to know

#### Unit 2. My future profession: a manager of tourism.

Grammar: Cleft sentences  
Reading: Friendship overload  
Listening: Who do you confide in?

#### Unit 3. Types of transport in tourism

Vocabulary: sayings and idioms  
Listening: Favourite sayings  
Extended speaking: A panel game: Bluff.

#### Unit 4. Advantages and disadvantages of travelling.

Vocabulary: intensifying adverbs  
Grammar: Relative clauses with prepositions  
Listening: Radio program about a travelling  
Extended speaking: deciding which people should go on travelling.

#### Unit 5. Your favorite transport

Grammar: participle clauses  
Vocabulary: adjectives describing places  
Reading: A tourist board website  
Listening: Favourite sayings  
Extended speaking: Recommending places to visit in your country

Unit 6. Types of tourism.  
Grammar: Introductory *If*  
Reading: Born to lose?  
Listening: impostor syndrome  
Extended speaking: Giving both sides of an argument.

Unit 7. Tourist motivation  
Vocabulary: phrasal verbs  
Grammar: inversion  
Listening: How to cheer yourself up  
Extended speaking: Persuading people to try your ideas

Unit 8. Reservation system in tourism. Booking a tour  
Vocabulary: phrasal verbs: health  
Grammar: Being Tactful  
Listening: Being Tactful in different situations  
Extended speaking: System in tourism

Unit 9. The most fashionable world destinations today.  
Vocabulary: new collocations  
Grammar: phrases referring to the future  
Reading: Discussion about fashionable world places  
Listening: Four news stories

Unit 10. Your favorite places  
Vocabulary: near synonyms  
Reading: The world goes to town  
Listening: How Star Trek changed the world  
Extended speaking: Discussion about favorite places

Unit 11. Airport. The process of airport departure  
Vocabulary: newspaper language  
Grammar: Persuading  
Reading: Two newspaper splashes  
Listening: Interview

Extended speaking: Creating a front-page news story

Unit 12. The marketing process. Local tourism promotion. SWOT-analysis of Kazakhstan

Vocabulary: prefixes with multiple meanings

Reading: Tourism promotion

Listening: Extras

Extended speaking: Role play

Unit 13. Kazakhstan - The Land of Wonders

Vocabulary: verb+ Infinitive with *to*

Reading: The young ones

Listening: Kazakhstan is my motherland

Extended speaking: Land of wonders

Unit 14. Mountains of Kazakhstan

Vocabulary: work expressions Grammar: Conversational strategies

Listening: Work issues

Extended speaking: Extending and role-playing dialogues

Unit 15. Weather in Kazakhstan

Vocabulary: word with different but related meanings

Grammar: formal and informal ways of comparing

Reading: Quicky behavior

Listening: Talking about climate in Kazakhstan

Extended speaking: Talking about unusual places.

## **8. Тематика СРС**

Tourism as a science and business.

My future profession: a manager of tourism.

Types of transport in tourism

Advantages and disadvantages of travelling.

Your favorite transport

Types of tourism.

Tourist motivation

Reservation system in tourism. Booking a tour

The most fashionable world destinations today.

Your favorite places

Airport. The process of airport departure

The marketing process. Local tourism promotion. SWOT-analysis of Kazakhstan  
Kazakhstan - The Land of Wonders

### Список литературы

#### Основная литература:

- 1 Face to face (Upper-Intermediate) Oxford University Press, 2012
- 2 English for science (II уровень), 2000
- 3 Методическая разработка ESP Сальной Л.К. «Information Security», 2005
- 4 Методическая разработка ESP Черноморовой О.Н., Хорешман В.С. «Psychology», 2005
- 5 Методическая разработка по грамматике Мельник О.Г., 2002

#### Дополнительная литература:

- 1 Газетные и журнальные статьи "News", "Digest", "Speak Out", "Let's Speak English"
- 2 Многоуровневый курс Raymond Murphy. "English Grammar in Use". Cambridge University Press, 1995
- 3 Методическая разработка Ивановой Ю.В. и Овчаренко В.П. "Test Your Vocabulary Skills", ТРТУ, 2004
- 4 Методическая разработка Ивановой Ю.В. и Овчаренко В.П. "Test Your Grammar Skills", ТРТУ, 2005
- 5 Методическая разработка Балуюн С.Р. "Test Your Reading Skills", ТРТУ, 2003
- 6 Савинова Е.С.. Как читать по-английски математические, химические и другие символы формулы и сокращения, 1999
- 7 Агабекян И.П., Коваленко П.И.. Английский для технических вузов. Серия "Высшее образование". Ростов-на-Дону: Феникс, 2003
- 8 Агабекян И.П., Коваленко П.И.. "Английский для специалистов в области туризма". Серия "Высшее образование". Ростов-на-Дону: Феникс, 2004

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ КАЗАХСКО-ТУРЕЦКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМ.Х.А.ЯСАВИ**

**Факультет Социальные науки  
Кафедра Менеджмент и туризм**

**Утверждаю**  
директор по академическим  
вопросам Тулегенов Е.

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**СИЛЛАБУС**

**Английский язык для специальных целей (для специалистов  
в сфере туризма)**

Специальность: 5В090200 - Туризм

Форма обучения: дневная

Курс: 2, семестр: 4

Кол-во кредитов: 3

Язык обучения: английский

Силлабус обсужден на заседании кафедры Менеджмент и туризм протокол №  
от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.

Председатель МК \_\_\_\_\_ Исаева Ж.И.

Зав.кафедры: \_\_\_\_\_ Абишев Н.

Кординатор дисциплины: \_\_\_\_\_

Сведения о преподавателе: Г. Ризаходжаева Международный казахско-  
турецкий университет им. Х.А.Ясави наук, кафедра Менеджмент и туризм.  
Тел ном.: 3-21-24 (152), Электронды поштасы: gulnara.@bk.ru

**Описание курса:** Совокупность базовых компетенций: социально-

политической информационной, коммуникативной, социокультурной – имеет целью обеспечить готовность будущих специалистов к адаптации и самоопределению в условиях новых информационных технологий, к образованию и саморазвитию в течение всей жизни. Владение иностранным языком является органическим компонентом такой подготовки. В этой связи уровень сформированности коммуникативной и профессиональной компетентности приобретает особое значение. Это позволит определить критериальный уровень сформированности базовых компетенций студентов с учетом новых общеевропейских стандартов Болонской Декларации.

Практический курс «Английский язык для специальных целей (для специальностей в сфере туризма)» предназначен для студентов-бакалавров специальности 5В090200 - Туризм. В процессе обучения используется аутентичный материал по направлению специальности группы развивающий и совершенствующий уровень сформированности коммуникативной компетентности базового курса и формирующий профессиональную коммуникативную компетентность на втором образовательном уровне.

Языковой материал имеет выраженную проблемную направленность (ESP – English For Special Purposes) как язык для специальных целей является репрезентативным с точки зрения лексики и грамматики, дает возможность повысить мотивацию студентов в процессе иноязычного профессионально ориентированного обучения.

Основу заданий комплексного характера составляют коммуникативные упражнения и задания для профессионального общения, развивающие уровень сформированности компетенций в различных формах коммуникации: диалог, монолог, полилог и имеющие личностно-ориентированный характер, позволяющий студенту высказать и обосновать свое мнение.

**Учебный курс направлен на развитие следующих компетенций в соответствии с конечными результатами образовательной программы**

<b>Уровень знаний</b>	<b>Компетенции</b>	<b>Сравнительное</b>
<b>Б1.1.</b>	Б1.1 Когнитивные (1) Инструментальные	0,4
<b>Б1.2.</b>	Б1.1 Личностные (1) Использование информационно коммуникативных технологий	0,2
<b>Б2.1</b>	Б2. Личностные (1) Саморазвитие: нацеленность на рост с профессиональной сфере и самоопределение как личности.	0,1
<b>Б2.3</b>	Б2. Личностные (1) Корпоративная работа	0,1
<b>Б3.1.</b>	Б3. Коммуникативные (1) Использование коммуникативных навыков в общественной и профессиональной среде	0,1
<b>Б4.2</b>	Б4. Креативное (1) Языковой анализ	0,1

Совокупность базовых компетенций: социально-политической информационной, коммуникативной, социокультурной – имеет целью обеспечить готовность будущих специалистов к адаптации и самоопределению в условиях новых информационных технологий, к образованию и саморазвитию в течение всей жизни. Владение иностранным языком является органическим компонентом такой подготовки. В этой связи уровень сформированности коммуникативной и профессиональной компетентности приобретает особое значение. Это позволит определить критериальный уровень сформированности базовых компетенций студентов с учетом новых общеевропейских стандартов Болонской Декларации.

Практический курс «Английский язык для специальных целей (для специальностей в сфере туризма)» предназначен для студентов-бакалавров специальности 5В090200 - Туризм. В процессе обучения используется аутентичный материал по направлению специальности группы развивающий и совершенствующий уровень сформированности коммуникативной компетентности базового курса и формирующий профессиональную коммуникативную компетентность на втором образовательном уровне.

Языковой материал имеет выраженную проблемную направленность (ESP – English For Special Purposes) как язык для специальных целей является репрезентативным с точки зрения лексики и грамматики, дает возможность повысить мотивацию студентов в процессе иноязычного профессионально ориентированного обучения.

Основу заданий комплексного характера составляют коммуникативные упражнения и задания для профессионального общения, развивающие уровень сформированности компетенций в различных формах коммуникации: диалог, монолог, полилог и имеющие личностно-ориентированный характер, позволяющий студенту высказать и обосновать свое мнение.

**Цель, задачи и место дисциплины в учебном процессе** является совершенствование коммуникативной и социокультурной компетентности, приобретенных на 1-м базовом уровне образования, и формирование на данной основе иноязычной профессиональной коммуникативной компетенции студентов-бакалавров, необходимой для делового и профессионального общения в сфере креативного осмысления зарубежного опыта и отечественных достижений в сфере туризма, а также совершенствования профессионально ориентированного критического мышления студентов.

#### **Задачи курса:**

Развитие и совершенствование коммуникативной компетенции по видам речевой деятельности.

Дальнейшее формирование социокультурной компетенции на основе аутентичного содержания посредством диалога культур.

Формирование иноязычной профессиональной коммуникативной компетенции в процессе работы с текстами оригинальной литературы с употреблением структур профессионально ориентированной лексики,

включающей анализ и обсуждение проблемы по направлению специальности, лично и профессионально ориентированное обучение чтению и пониманию оригинальной научно-технической литературы.

Создание благоприятных условий для развития и совершенствования личности студента, формирование и развитие критического и креативного стиля мышления как факторов профессионализма.

Пререквизиты курса: Данный курс базируется на приобретенных навыках, умений и знаний следующих дисциплин: Введение в специальность, Английский язык, Профессионально Ориентированный иностранный язык.

Постреквизиты курса: Профессиональный английский язык, Межкультурная коммуникация.

### Содержание курса

№	Тақырып аттары	Лекция	Практика	СРС	СРСII	Результаты обучения
	<b>Модуль 1. Conversational language</b>					
1	Unit 1. Tourism as a science and business. Vocabulary: communicating Grammar: time expressions with Past Simple and Present Perfect Listening: People discussing a book Extended speaking: Getting to know		4	4	4	1.1, 1.3
2	Unit 2. My future profession: a manager of tourism. Grammar: Cleft sentences Reading: Friendship overload Listening: Who do you confide in?		4	4	4	1.1, 1.3, 2.1
3	Unit 3. Types of transport in tourism Vocabulary: sayings and idioms Listening: Favourite sayings Extended speaking: A panel game: Bluff.		4	4	4	1.1, 1.3, 2.1
4	Unit 4. Advantages and disadvantages of travelling. Vocabulary: intensifying adverbs Grammar: Relative clauses with prepositions					1.1, 1.3, 2.1

	Listening: Radio program about a painter Extended speaking: deciding which people should win an award.					
5	Unit 5. Your favorite transport Grammar: participle clauses Vocabulary: adjectives describing places Reading: A tourist board website Listening: Favourite sayings Extended speaking: Recommending places to visit in your country		4	4	4	1.1, 2.3,.3.1, 5.1
6	Unit 6. Types of tourism. Grammar: Introductory <i>If</i> Reading: Born to lose? Listening: impostor syndrome Extended speaking: Giving both sides of an argument.					1.1, 2.3,.3.1, 5.1
7	Unit 7. Tourist motivation Vocabulary: phrasal verbs : health Grammar: inversion Listening: How to cheer yourself up Extended speaking: Persuading people to try your ideas		4	4	4	1.1, 2.3,.3.1, 5.1
8	Unit 8. Reservation system in tourism. Booking a tour Vocabulary: phrasal verbs : health Grammar: Being Tactful Listening: Being Tactful in different situations Extended speaking: Sport Role play		4	4	4	1.1, 1.3, 2.1
9	Unit 9. The most fashionable world destinations today. Vocabulary: new collocations Grammar: phrases referring to the future Reading: Discussion about TV programs Listening: Four news stories					1.1, 1.3, 2.1, 2.3,.3.1
10	Unit 10. Your favorite places Vocabulary: near synonyms Reading: The world goes to town Listening: How Star Trek changed		4	4	4	1.1, 1.3, 2.1, 2.3

	the world Extended speaking: Discussion about strange inventions					
11	Unit 11. Airport. The process of airport departure Vocabulary: newspaper language Grammar: Persuading Reading: Two newspaper splashes Listening: Interview Extended speaking: Creating a front-page news story		4	4	4	1.1, 1.3, 2.1, 2.3,3.1
12	Unit 12. The marketing process. Local tourism promotion. SWOT-analysis of Kazakhstan Vocabulary: prefixes with multiple meanings Reading: Cinderellas of Hollywood Listening: Extras Extended speaking: Role play		4	4	4	1.1, 1.3, 2.1, 2.3
13	Unit 13. Kazakhstan - The Land of Wonders Vocabulary: verb+ Infinitive with <i>to</i> Reading: The young ones Listening: interview with three 18 year olds Extended speaking: How to improve schools.					1.1, 1.3, 2.1, 2.3
14	Unit 14. Mountains of Kazakhstan Vocabulary: work expressions Grammar: Conversational strategies Listening: Work issues Extended speaking: Extending and role-playing dialogues		4	4	4	1.1, 1.3, 2.1
15	Unit 15. Weather in Kazakhstan Vocabulary: word with different but related meanings Grammar: formal and informal ways of comparing Reading: Quicky behavior Listening: Talking about quicky behavior Extended speaking: Talking about unusual habits.		4	4	4	1.1, 1.3, 2.1, 2.3

<b>Всего</b>		<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	
--------------	--	-----------	-----------	-----------	--

**Методы обучения курсу: дискуссии, тесты, написание эссе, говорение (обмен мнениями, вопрос-ответ), презентации, портфолио и др.**

### **Критерии оценок**

Знания, умения, навыки и компетенции обучающихся по всем видам контроля определяются оценками балльно-рейтинговой буквенной системы, которые имеют прямо пропорциональное соотношение.

Оценке **«отлично»** соответствуют оценки А, имеющая цифровой эквивалент 4,0 и процентное содержание 95-100% и А-, имеющая цифровой эквивалент 3,67 и процентное содержание 90-94%.

Данная оценка ставится в том случае, если обучающийся показал полное усвоение программного материала и не допустил каких-либо ошибок, неточностей, своевременно и правильно выполнил контрольные и лабораторные работы и сдал отчеты по ним, проявил при этом оригинальное мышление, своевременно и без каких-либо ошибок сдал коллоквиумы и выполнил домашние задания, занимался научно-исследовательской работой, самостоятельно использовал дополнительную научную литературу при изучении дисциплины, умел самостоятельно систематизировать программный материал.

Оценке **«хорошо»** соответствуют оценки В+, имеющая цифровой эквивалент 3,33 и процентное содержание 85-89%, В, имеющая цифровой эквивалент 3,0 и процентное содержание 80-84% и В-, имеющая цифровой эквивалент 2,67 и процентное содержание 75-79%.

Данная оценка ставится в том случае, если студент освоил программный материал не ниже чем на 75% и при этом не допустил грубых ошибок при ответе, своевременно выполнил контрольные и лабораторные работы и сдал их без принципиальных замечаний, правильно выполнил и своевременно сдал коллоквиумы и домашние задания без принципиальных замечаний, использовал дополнительную литературу по указанию преподавателя, занимался научно-исследовательской работой, допускал непринципиальные неточности или принципиальные ошибки, исправленные самим студентом, сумел систематизировать программный материал с помощью преподавателя.

Оценке **«удовлетворительно»** соответствуют оценки С+, имеющая цифровой эквивалент 2,33 и процентное содержание 70-74%, С, имеющая цифровой эквивалент 2,0 и процентное содержание 65-69%, С-, имеющая цифровой эквивалент 1,67 и процентное содержание 60-64 %, D +, имеющая цифровой эквивалент 1,33 и процентное содержание 55- 59% и D, имеющая эквивалент 1,0 и процентное содержание 50-54%,

Данная оценка ставится в том случае, если студент освоил программный материал не менее чем на 50%, при выполнении контрольных и лабораторных работ, домашних заданий нуждался в помощи преподавателя, при сдаче

коллоквиума допускал неточности и принципиальные ошибки, неточности, не проявил активность в исследовательской работе, ограничивался только учебной литературой, указанной преподавателем, испытывал больше затруднения в систематизации материала.

Оценке «неудовлетворительно» соответствует оценка E, имеющая цифровой эквивалент 0 и процентное содержание 0-49%. Данная оценка ставится в том случае, если студент обнаружил пробелы в знании основного материала, предусмотренного программой, не освоил более половины программы дисциплины, в ответах допустил принципиальные ошибки, не выполнил отдельные задания, предусмотренные формами текущего, промежуточного и итогового контроля, не проработал всю основную литературу, предусмотренную программой.

### Многобальная система оценки знаний студентов

Процентное содержание	Оценка по буквенной системе	Цифровой эквивалент баллов (четырёхбалльная система)	Оценка по традиционной системе
95-100	A	4,0	Отлично
90-94	A-	3,67	
85-89	B+	3,33	Хорошо
80-84	B	3,0	
75-79	B-	2,67	
70-74	C+	2,33	Удовлетворительно
65-69	C	2,0	
60-64	C-	1,67	
55-59	D+	1,33	
50-54	D	1,0	
0-49	F	0	Неудовлетворительно

### Политика курса

1. Не опаздывать на занятия;
2. Не разговаривать во время занятия, не читать газеты, отключать сотовый телефон, не жевать жевательную резинку;
3. На занятия приходить в деловой одежде;
4. Не пропускать занятия, в случаях отсутствия по болезни, предоставить справку;
5. Пропущенные занятия отрабатывать в определенное преподавателем время;
6. В случаях невыполнения заданий, итоговая оценка снижается;
7. Посещать ежедневно занятия;

8. Активно участвовать в учебном процессе;
9. Старательно выполнять домашние задания;
10. Быть терпимым, открытым, откровенным и доброжелательным к сокурсникам и преподавателям;
11. Конструктивно поддерживать обратную связь на всех занятиях;
12. Содействовать коллективной работе и вовлечению в дискуссию более застенчивых студентов;
13. Быть пунктуальными и обязательными;
14. Избегать пропуска занятий по неуважительным причинам;
15. Исключить курение в учебных комнатах;
16. Не допускать потребления алкоголя на занятиях.

### **Политика академического поведения и этики**

Политика академического поведения и этики основывается на правилах внутреннего распорядка вуза, Кодекс чести студента, а именно:

- быть доброжелательным с преподавателями, с сотрудниками и с товарищами;
- участвовать во всех воспитательных мероприятиях университета, института;
- поддерживать культуру поведения в университете;
- соблюдать чистоту в корпусах.

### **Дизайн методов суммативной оценки**

Компетенции	Результаты обучения	1-промежуточный контроль	2-промежуточный контроль	Заключительная суммативная оценка (экзамен)
Б1. Когнитивные (1) Б1.1 Инструментальные:	Знания (когнитивные) домены: Применение: Навыки (психомоторные) домены Умения: Взаимо отношения (аффективные) домены: Ценности:	Тест эссе	Тест, эссе	письменно

<p>Б1.Когнитивные (1) Б1.3. Использование информационно коммуникативных технологий</p>	<p>Знания (когнитивные) домены: Применение: Навыки (психомоторные) домены Умения: Взаимо отношения (аффективные) домены: Ценности:</p>	<p>Тыңдау және сөйлеу</p>	<p>Тест, эссе</p>
<p>Б2. Личностные Б2.1 Саморазвитие: нацеленность на рост с профессиональной сферы и самоопределение как личности</p>	<p>Знания (когнитивные) домены: Применение: Навыки (психомоторные) домены Умения: Взаимо отношения (аффективные) домены: Ценности:</p>	<p>Диалог</p> <p>Эссе</p>	
<p>Б2. Личностные 1) Б2.3 Корпоративная работа</p>	<p>Знания (когнитивные) домены: Применение: Навыки (психомоторные) домены Умения: Взаимо отношения (аффективные) домены: Ценности:.</p>	<p>Слушание и гово</p>	
<p>Б3. Коммуникативтік (1) Б3.1. Қоғам мен кәсіби ортада коммуникативті дағдыларды қолдану</p>	<p>Знания (когнитивные) домены: Применение: Навыки (психомоторные) домены Умения: Взаимо отношения (аффективные) домены: Ценности:.</p>		

## Литература:

### Основная литература:

6 Face to face (Upper-Intermediate) Oxford University Press, 2012

7 English for science (II уровень), 2000

8 Методическая разработка ESP Сальной Л.К. «Information Security», 2005

9 Методическая разработка ESP Черноморовой О.Н., Хорешман В.С. «Psychology», 2005

10 Методическая разработка по грамматике Мельник О.Г., 2002

### Дополнительная литература:

9 Газетные и журнальные статьи "News", "Digest", "Speak Out", "Let's Speak English"

10 Многоуровневый курс Raymond Murphy. "English Grammar in Use". Cambridge University Press, 1995

11 Методическая разработка Ивановой Ю.В. и Овчаренко В.П. "Test Your Vocabulary Skills", ТРТУ, 2004

12 Методическая разработка Ивановой Ю.В. и Овчаренко В.П. "Test Your Grammar Skills", ТРТУ, 2005

13 Методическая разработка Балуюн С.Р. "Test Your Reading Skills", ТРТУ, 2003

14 Е.С.Савинова. Как читать по-английски математические, химические и другие символы формулы и сокращения, 1999

15 И.П.Агабекян, П.И.Коваленко. Английский для технических вузов. Серия "Высшее образование". Ростов-на-Дону: Феникс, 2003

16 И.П.Агабекян, П.И.Коваленко. "Английский для специалистов в области туризма". Серия "Высшее образование". Ростов-на-Дону: Феникс, 2004

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ КАЗАХСКО-ТУРЕЦКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМ.Х.А.ЯСАВИ**

**Факультет Социальные науки  
Кафедра Менеджмент и туризм**

**Утверждаю**  
директор по академическим  
вопросам Тулегенов Е.

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА**

Дисциплина: Английский язык для специальных целей (для специалистов в сфере туризма)

Специальность(и): 5В090200 - Туризм

Количество часов в неделю: 3

количество кредитов: 3

лекций: -

практических (семинарских) занятий: 45

лабораторных занятий: -

СРСП: 45

СРС: 45

Форма обучения: дневная

Семестр(ы): 7

Форма итогового контроля: экзамен

Туркестан - 2017 г.

Рабочая учебная программа составлена на основании типовой учебной программы дисциплины «Специализированный профессиональный иностранный язык» разработанной Казахским университетом международных отношений и мировых языков им. Абылай хана, рассмотренной на заседании РУМС МОН РК протокол № 11 от «4» июля 2016 г., утвержденной приказом Министерства образования и науки РК №425 от 25.07.2016 года.

Рабочую учебную программу подготовила \_\_\_\_\_ PhD докторант Ризаходжаева Г.

Рабочая учебная программа обсуждена на заседании кафедры Менеджмент и туризм протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Абишев Н.

Рабочая учебная программа одобрена методической комиссией факультета Социальных наук «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г., протокол \_\_\_\_\_

Председатель МК \_\_\_\_\_ Исаева Ж.И.

## Введение

Совокупность базовых компетенций: социально-политической информационной, коммуникативной, социокультурной – имеет целью обеспечить готовность будущих специалистов к адаптации и самоопределению в условиях новых информационных технологий, к образованию и саморазвитию в течение всей жизни. Владение иностранным языком является органическим компонентом такой подготовки. В этой связи уровень сформированности коммуникативной и профессиональной компетентности приобретает особое значение. Это позволит определить критериальный уровень сформированности базовых компетенций студентов с учетом новых общеевропейских стандартов Болонской Декларации.

Практический курс «Английский язык для специальных целей (для специальностей в сфере туризма)» предназначен для студентов-бакалавров специальности 5В090200 - Туризм. В процессе обучения используется аутентичный материал по направлению специальности группы развивающий и совершенствующий уровень сформированности коммуникативной компетентности базового курса и формирующий профессиональную коммуникативную компетентность на втором образовательном уровне.

Языковой материал имеет выраженную проблемную направленность (ESP – English For Special Purposes) как язык для специальных целей является репрезентативным с точки зрения лексики и грамматики, дает возможность повысить мотивацию студентов в процессе иноязычного профессионально ориентированного обучения.

Основу заданий комплексного характера составляют коммуникативные упражнения и задания для профессионального общения, развивающие уровень сформированности компетенций в различных формах коммуникации: диалог, монолог, полилог и имеющие личностно-ориентированный характер, позволяющий студенту высказать и обосновать свое мнение.

**Цель, задачи и место дисциплины в учебном процессе** является совершенствование коммуникативной и социокультурной компетентности, приобретенных на 1-м базовом уровне образования, и формирование на данной основе иноязычной профессиональной коммуникативной компетенции студентов-бакалавров, необходимой для делового и профессионального общения в сфере креативного осмысления зарубежного опыта и отечественных достижений в сфере туризма, а также совершенствования профессионально ориентированного критического мышления студентов.

### **Задачи курса:**

Развитие и совершенствование коммуникативной компетенции по видам речевой деятельности.

Дальнейшее формирование социокультурной компетенции на основе аутентичного содержания посредством диалога культур.

Формирование иноязычной профессиональной коммуникативной компетенции в процессе работы с текстами оригинальной литературы с

употреблением структур профессионально ориентированной лексики, включающей анализ и обсуждение проблемы по направлению специальности, личностно и профессионально ориентированное обучение чтению и пониманию оригинальной научно-технической литературы.

Создание благоприятных условий для развития и совершенствования личности студента, формирование и развитие критического и креативного стиля мышления как факторов профессионализма.

Пререквизиты курса: Данный курс базируется на приобретенных навыках, умений и знаний следующих дисциплин: Введение в специальность, Английский язык, Профессионально Ориентированный иностранный язык.

Постреквизиты курса: Профессиональный английский язык, Межкультурная коммуникация.

### 1. Выписка из рабочего учебного плана:

Семестр	Количество недель	Распределение часов по семестрам и видам занятий								Всего часов	Итоговый контроль
		Лекции	Практ. занятия	Семинары	Лабораторные занятия	Индивидуальная работа	Курсовые проекты, работы	СРС	СРСП		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
5	15	-	45	-	-	-	-	45	45	135	экзамене
Итого		-		-	-	-	-	45	45	135	

### 3. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Содержание курса

Объем материала, заложенный в программу, рассчитан на 3 кредита, что составляет 135 часов учебной работы, из которых 45 аудиторных (45 ч - практические занятия, 45 ч - СРС и 45ч – СРСП)

Unit 1. Tourism as a science and business.

Vocabulary: communicating

Grammar: time expressions with Past Simple and Present Perfect

Listening: People discussing a business

Extended speaking: Getting to know

Unit 2. My future profession: a manager of tourism.

Grammar: Cleft sentences

Reading: Friendship overload

Listening: Who do you confide in?

Unit 3. Types of transport in tourism

Vocabulary: sayings and idioms

Listening: Favourite sayings

Extended speaking: A panel game: Bluff.

Unit 4. Advantages and disadvantages of travelling.

Vocabulary: intensifying adverbs

Grammar: Relative clauses with prepositions

Listening: Radio program about a travelling

Extended speaking: deciding which people should go on travelling.

Unit 5. Your favorite transport

Grammar: participle clauses

Vocabulary: adjectives describing places

Reading: A tourist board website

Listening: Favourite sayings

Extended speaking: Recommending places to visit in your country

Unit 6. Types of tourism.

Grammar: Introductory *If*

Reading: Born to lose?

Listening: impostor syndrome

Extended speaking: Giving both sides of an argument.

Unit 7. Tourist motivation

Vocabulary: phrasal verbs

Grammar: inversion

Listening: How to cheer yourself up

Extended speaking: Persuading people to try your ideas

Unit 8. Reservation system in tourism. Booking a tour

Vocabulary: phrasal verbs: health

Grammar: Being Tactful

Listening: Being Tactful in different situations

Extended speaking: System in tourism

Unit 9. The most fashionable world destinations today.

Vocabulary: new collocations

Grammar: phrases referring to the future

Reading: Discussion about fashionable world places

Listening: Four news stories

Unit 10. Your favorite places  
Vocabulary: near synonyms  
Reading: The world goes to town  
Listening: How Star Trek changed the world  
Extended speaking: Discussion about favorite places

Unit 11. Airport. The process of airport departure  
Vocabulary: newspaper language  
Grammar: Persuading  
Reading: Two newspaper splashes  
Listening: Interview  
Extended speaking: Creating a front-page news story

Unit 12. The marketing process. Local tourism promotion. SWOT-analysis of Kazakhstan  
Vocabulary: prefixes with multiple meanings  
Reading: Tourism promotion  
Listening: Extras  
Extended speaking: Role play

Unit 13. Kazakhstan - The Land of Wonders  
Vocabulary: verb+ Infinitive with *to*  
Reading: The young ones  
Listening: Kazakhstan is my motherland  
Extended speaking: Land of wonders

Unit 14. Mountains of Kazakhstan  
Vocabulary: work expressions Grammar: Conversational strategies  
Listening: Work issues  
Extended speaking: Extending and role-playing dialogues

Unit 15. Weather in Kazakhstan  
Vocabulary: word with different but related meanings  
Grammar: formal and informal ways of comparing  
Reading: Quicky behavior  
Listening: Talking about climate in Kazakhstan  
Extended speaking: Talking about unusual places.

#### 4. Тематический план дисциплины

№	Темы	Лекция	Практика	СРС	СРСИ	Результаты обучения	№
	<b>Модуль 1. Conversational language</b>						
1	Unit 1. Tourism as a science and business. Vocabulary: communicating Grammar: time expressions with Past Simple and Present Perfect Listening: People discussing a book Extended speaking: Getting to know		4	4	4	1.1, 1.3	1
2	Unit 2. My future profession: a manager of tourism. Grammar: Cleft sentences Reading: Friendship overload Listening: Who do you confide in?		4	4	4	1.1, 1.3, 2.1	2
3	Unit 3. Types of transport in tourism Vocabulary: sayings and idioms Listening: Favourite sayings Extended speaking: A panel game: Bluff.		4	4	4	1.1, 1.3, 2.1	3
4	Unit 4. Advantages and disadvantages of travelling. Vocabulary: intensifying adverbs Grammar: Relative clauses with prepositions Listening: Radio program about a painter Extended speaking: deciding which people should win an award.					1.1, 1.3, 2.1	4
5	Unit 5. Your favorite transport Grammar: participle clauses Vocabulary: adjectives describing places Reading: A tourist board website Listening: Favourite sayings Extended speaking: Recommending places to visit in your country		4	4	4	1.1, 2.3, 3.1, 5.1	5

6	Unit 6. Types of tourism. Grammar: Introductory <i>If</i> Reading: Born to lose? Listening: impostor syndrome Extended speaking: Giving both sides of an argument.					1.1, 2.3,.3. 1, 5.1	6
7	Unit 7. Tourist motivation Vocabulary: phrasal verbs : health Grammar: inversion Listening: How to cheer yourself up Extended speaking: Persuading people to try your ideas		4	4	4	1.1, 2.3,.3. 1, 5.1	7
8	Unit 8. Reservation system in tourism. Booking a tour Vocabulary: phrasal verbs : health Grammar: Being Tactful Listening: Being Tactful in different situations Extended speaking: Sport Role play		4	4	4	1.1, 1.3, 2.1	8
9	Unit 9. The most fashionable world destinations today. Vocabulary: new collocations Grammar: phrases referring to the future Reading: Discussion about TV programs Listening: Four news stories					1.1, 1.3, 2.1, 2.3,.3. 1	9
10	Unit 10. Your favorite places Vocabulary: near synonyms Reading: The world goes to town Listening: How Star Trek changed the world Extended speaking: Discussion about strange inventions		4	4	4	1.1, 1.3, 2.1, 2.3	10
11	Unit 11. Airport. The process of airport departure Vocabulary: newspaper language Grammar: Persuading Reading: Two newspaper splashes Listening: Interview Extended speaking: Creating a front-page news story		4	4	4	1.1, 1.3, 2.1, 2.3,.3. 1	11
12	Unit 12. The marketing process. Local tourism promotion. SWOT-analysis of Kazakhstan		4	4	4	1.1, 1.3, 2.1,	12

	Vocabulary: prefixes with multiple meanings Reading: Cinderellas of Hollywood Listening: Extras Extended speaking: Role play					2.3	
13	Unit 13. Kazakhstan - The Land of Wonders Vocabulary: verb+ Infinitive with <i>to</i> Reading: The young ones Listening: interview with three 18 year olds Extended speaking: How to improve schools.					1.1, 1.3, 2.1, 2.3	13
14	Unit 14. Mountains of Kazakhstan Vocabulary: work expressions Grammar: Conversational strategies Listening: Work issues Extended speaking: Extending and role-playing dialogues		4	4	4	1.1, 1.3, 2.1	14

## 5. Темы практических (семинарских) занятий

Unit 1. Tourism as a science and business.

Vocabulary: communicating

Grammar: time expressions with Past Simple and Present Perfect

Listening: People discussing a business

Extended speaking: Getting to know

Unit 2. My future profession: a manager of tourism.

Grammar: Cleft sentences

Reading: Friendship overload

Listening: Who do you confide in?

Unit 3. Types of transport in tourism

Vocabulary: sayings and idioms

Listening: Favourite sayings

Extended speaking: A panel game: Bluff.

Unit 4. Advantages and disadvantages of travelling.

Vocabulary: intensifying adverbs

Grammar: Relative clauses with prepositions

Listening: Radio program about a travelling

Extended speaking: deciding which people should go on travelling.

Unit 5. Your favorite transport

Grammar: participle clauses

Vocabulary: adjectives describing places

Reading: A tourist board website

Listening: Favourite sayings

Extended speaking: Recommending places to visit in your country

Unit 6. Types of tourism.

Grammar: Introductory *If*

Reading: Born to lose?

Listening: impostor syndrome

Extended speaking: Giving both sides of an argument.

Unit 7. Tourist motivation

Vocabulary: phrasal verbs

Grammar: inversion

Listening: How to cheer yourself up

Extended speaking: Persuading people to try your ideas

Unit 8. Reservation system in tourism. Booking a tour

Vocabulary: phrasal verbs: health

Grammar: Being Tactful

Listening: Being Tactful in different situations

Extended speaking: System in tourism

Unit 9. The most fashionable world destinations today.

Vocabulary: new collocations

Grammar: phrases referring to the future

Reading: Discussion about fashionable world places

Listening: Four news stories

Unit 10. Your favorite places

Vocabulary: near synonyms

Reading: The world goes to town

Listening: How Star Trek changed the world

Extended speaking: Discussion about favorite places

Unit 11. Airport. The process of airport departure

Vocabulary: newspaper language

Grammar: Persuading

Reading: Two newspaper splashes

Listening: Interview  
Extended speaking: Creating a front-page news story

Unit 12. The marketing process. Local tourism promotion. SWOT-analysis of Kazakhstan

Vocabulary: prefixes with multiple meanings  
Reading: Tourism promotion  
Listening: Extras  
Extended speaking: Role play

Unit 13. Kazakhstan - The Land of Wonders

Vocabulary: verb+ Infinitive with *to*  
Reading: The young ones  
Listening: Kazakhstan is my motherland  
Extended speaking: Land of wonders

Unit 14. Mountains of Kazakhstan

Vocabulary: work expressions Grammar: Conversational strategies  
Listening: Work issues  
Extended speaking: Extending and role-playing dialogues

Unit 15. Weather in Kazakhstan

Vocabulary: word with different but related meanings  
Grammar: formal and informal ways of comparing  
Reading: Quicky behavior  
Listening: Talking about climate in Kazakhstan  
Extended speaking: Talking about unusual places.

## **9. Тематика СРС**

Tourism as a science and business.

My future profession: a manager of tourism.

Types of transport in tourism

Advantages and disadvantages of travelling.

Your favorite transport

Types of tourism.

Tourist motivation

Reservation system in tourism. Booking a tour

The most fashionable world destinations today.

Your favorite places

Airport. The process of airport departure

The marketing process. Local tourism promotion. SWOT-analysis of Kazakhstan

Kazakhstan - The Land of Wonders  
Mountains of Kazakhstan  
Weather in Kazakhstan

## **9. Методическое обеспечение дисциплины и ТСО**

### **Основная литература:**

- 11 Face to face (Upper-Intermediate) Oxford University Press, 2012
- 12 English for science (II уровень), 2000
- 13 Методическая разработка ESP Сальной Л.К. «Information Security», 2005
- 14 Методическая разработка ESP Черноморовой О.Н., Хорешман В.С. «Psychology», 2005
- 15 Методическая разработка по грамматике Мельник О.Г., 2002

### **Дополнительная литература:**

- 17 Газетные и журнальные статьи "News", "Digest", "Speak Out", "Let's Speak English"
- 18 Многоуровневый курс Raymond Murphy. "English Grammar in Use". Cambridge University Press, 1995
- 19 Методическая разработка Ивановой Ю.В. и Овчаренко В.П. "Test Your Vocabulary Skills", ТРТУ, 2004
- 20 Методическая разработка Ивановой Ю.В. и Овчаренко В.П. "Test Your Grammar Skills", ТРТУ, 2005
- 21 Методическая разработка Балуюн С.Р. "Test Your Reading Skills", ТРТУ, 2003
- 22 Е.С.Савинова. Как читать по-английски математические, химические и другие символы формулы и сокращения, 1999
- 23 И.П.Агабекян, П.И.Коваленко. Английский для технических вузов. Серия "Высшее образование". Ростов-на-Дону: Феникс, 2003
- 24 И.П.Агабекян, П.И.Коваленко. "Английский для специалистов в области туризма". Серия "Высшее образование". Ростов-на-Дону: Феникс, 2004

## **8. Дополнения и изменения в рабочей учебной программе на 201 /201 учебный год**

В рабочую учебную программу вносятся следующие изменения:

1.

---

2.

---

3.

---

**и т.д.**

Рабочая учебная программа пересмотрена и внесены изменения

утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_  
«\_\_\_» 201 г. Протокол №

Заведующий кафедрой

Внесенные изменения согласованы:

Декан \_\_\_\_\_ факультета  
« » 201 г.

Председатель методической комиссии \_\_\_\_\_ факультета  
« » 201 г.

ФЖ-ЭД-001/004

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ КАЗАХСКО-ТУРЕЦКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМ.Х.А.ЯСАВИ**

**Факультет Социальных наук  
Кафедра Менеджмент и туризм**

**Методические указания (СРС, СРСII)  
по изучению дисциплины Английский язык для специальных целей  
(для специалистов в сфере туризм**

**Туркестан - 2017**

Методические указания составлены в соответствии с требованиями учебного плана и программой дисциплины. В основе учебная программа, для специальности 5В090200 – Туризм

### **Методические указания к самостоятельной работе студентов**

Самостоятельной работе студентов отводится 45 часов в одном семестре.

Самостоятельная работа по совершенствованию уровня сформированности коммуникативной компетентности студентов на втором образовательном уровне В2 предполагает изучение текстового материала общенаучной и специальной проблематики, написание докладов, эссе, рефератов, анализ научно-популярной и технической литературы, периодических изданий и справочных источников. В процессе работы над текстовым материалом научно-технической тематики студент выполняет задания тематически связанные с его специальностью, предложенные преподавателем, осуществляет поиск информации, выполняет конспектирование изучаемого материала.

Самостоятельная работа студента под руководством преподавателя, выполняемая во внеаудиторное время, может осуществляться с помощью мультимедийных средств обучения.

Самостоятельная работа, направленная на совершенствование уровня сформированности коммуникативной компетентности студентов осуществляется в процессе работы с основной и дополнительной литературой: пособия Face to face (Intermediate 2-й уровень обучения), учебно-методическими пособиями по направлению специальности («English for tourism specialists», «Разговорник», «Critical thinking and creativity»).

СРС проводится по определенным разделам курса или сквозным проблемам, охватывающим несколько тем, разделов или модулей. Наиболее исследовательский характер носит СРС по определенному курсу вопросов, чаще всего это вопросы коммуникативного характера. Все виды СРС могут проводиться разнообразными методическими приемами в различных сочетаниях.

### **ТЕМЫ (СРС) САМОСТОЯТЕЛЬНЫХ РАБОТ СТУДЕНТОВ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ**

<b>№</b>	<b>ТЕМЫ СРС</b>	<b>Форма выполнения заданий</b>	<b>Срок выполнения заданий</b>	<b>Место выполнения заданий</b>
1	Tourism as a science and business.	Презентация	Четверг 13:25-14:15	1-корпус, Аудитория 201
2	My future profession: a	Кейс	Среда	1-корпус,

	manager of tourism.		11:20-12:10	Аудитория 201
3	Types of transport in tourism	Реферат	Четверг 13:25-14:15	1-корпус, Аудитория 201
4	Advantages and disadvantages of travelling.	Презентация	Среда 11:20-12:10	1-корпус, Аудитория 201
5	Your favorite transport	Кейс	Четверг 13:25-14:15	1-корпус, Аудитория 201
6	Types of tourism.	Реферат	Среда 11:20-12:10	1-корпус, Аудитория 201
7	Tourist motivation	Презентация	Четверг 13:25-14:15	1-корпус, Аудитория 201
8	Reservation system in tourism. Booking a tour	Кейс	Среда 11:20-12:10	1-корпус, Аудитория 201
9	The most fashionable world destinations today.	Реферат	Четверг 13:25-14:15	1-корпус, Аудитория 201
10	Your favorite places	Презентация	Среда 11:20-12:10	1-корпус, Аудитория 201
11	Airport. The process of airport departure	Кейс	Четверг 13:25-14:15	1-корпус, Аудитория 201
12	The marketing process. Local tourism promotion. SWOT-analysis of Kazakhstan	Реферат	Среда 11:20-12:10	1-корпус, Аудитория 201
13	Kazakhstan - The Land of Wonders	Презентация	Четверг 13:25-14:15	1-корпус, Аудитория 201
14	Mountains of Kazakhstan	Кейс	Среда 11:20-12:10	1-корпус, Аудитория 201
15	Weather in Kazakhstan	Реферат	Четверг 11:20-12:10	1-корпус, Аудитория 201

## ТЕМЫ (СРС) САМОСТОЯТЕЛЬНЫХ РАБОТ СТУДЕНТОВ

<b>№</b>	<b>ТЕМЫ СРС</b>	<b>Форма выполнения заданий</b>	<b>Срок выполнения заданий</b>	<b>Место выполнения заданий</b>
1	Tourism as a science and business.	Презентация	Четверг 13:25-14:15	1-корпус, Аудитория 201
2	My future profession: a manager of tourism.	Кейс	Среда 11:20-12:10	1-корпус, Аудитория 201
3	Types of transport in tourism	Реферат	Четверг 13:25-14:15	1-корпус, Аудитория 201
4	Advantages and disadvantages of travelling.	Презентация	Среда 11:20-12:10	1-корпус, Аудитория 201
5	Your favorite transport	Кейс	Четверг 13:25-14:15	1-корпус, Аудитория 201
6	Types of tourism.	Реферат	Среда 11:20-12:10	1-корпус, Аудитория 201
7	Tourist motivation	Презентация	Четверг 13:25-14:15	1-корпус, Аудитория 201
8	Reservation system in tourism. Booking a tour	Кейс	Среда 11:20-12:10	1-корпус, Аудитория 201
9	The most fashionable world destinations today.	Реферат	Четверг 13:25-14:15	1-корпус, Аудитория 201
10	Your favorite places	Презентация	Среда 11:20-12:10	1-корпус, Аудитория 201
11	Airport. The process of airport departure	Кейс	Четверг 13:25-14:15	1-корпус, Аудитория 201
12	The marketing process. Local tourism promotion. SWOT-analysis of	Реферат	Среда 11:20-12:10	1-корпус, Аудитория 201

	Kazakhstan			
13	Kazakhstan - The Land of Wonders	Презентация	Четверг 13:25-14:15	1-корпус, Аудитория 201
14	Mountains of Kazakhstan	Кейс	Среда 11:20-12:10	1-корпус, Аудитория 201
15	Weather in Kazakhstan	Реферат	Четверг 11:20-12:10	1-корпус, Аудитория 201

Наиболее распространенными видами СРСП являются:  
Формулировка какого - либо понятия, написание краткого *эссе*.

*Обзор по теме* - письменно написать краткий литературный обзор на 1-2 стр. по рекомендуемой теме с привлечением дополнительного материала из печати и информационных ресурсов Интернета.

*Написание глоссария* – краткое разъяснение терминов и понятий по заданной теме, можно заменить кроссвордом.

*Презентация* – выбор студентом определенной темы для презентации и выражение своего видения, понимания или непонимания какого-либо аспекта, рассматриваемого в презентации. Время презентации- 8-10 минут. Оценивается презентация по критерию степени раскрытия темы, степени интереса, вызванного у слушателей, профессионализму.

*Деловая игра* – ролевая или командная, вырабатывающая у студента навыки, необходимые для будущей профессиональной деятельности. Иногда требует домашней подготовки или завершения в библиотеке.

*Учебная конкретная ситуация* – ситуация, требующая ответов студента на вопросы по ней или написания своего видения проблемы.

*Групповой проект* – в группе должно быть не более 4-5 человек, каждая группа разрабатывается своей проект; например как сделать нашу область зоной свободного предпринимательства. Рекомендуется использовать ЭММ, блок-схемы и др. Можно проводить в форме КВН.

*Индивидуальный проект* – выполняется наиболее подготовленными студентами по желанию. Работа должна отличаться уникальностью темы и исследовательским характером.

*Устное изложение материалов (presentation)* – студент излагает материал на заданную тему в соответствии с вопросами самоподготовки. Время presentation- 10-15 минут. Оценивается по следующим критериям – насколько раскрыта тема и вызвала интерес окружающих (обсуждение). Насколько использована литература, в особенности дополнительная.

*Письменные работы* (конспекты, эссе) производятся в конце каждого модуля. Они должны включать использованные источники. Письменная работа должна быть изложена кратко 1-2 страницы, эссе максимум 2 и содержать исчерпывающую информацию рассматриваемого вопроса.

*Тесты* проводятся в конце каждого модуля, а также преподаватель может без предупреждения студентов провести пятиминутное тестирование по любой теме. За все правильные ответы – 5 баллов.

*Составление кейсов.* Составляется на основе метода анализа ситуаций. Студентам предлагается осмыслить ситуацию, описание которой отражает проблему. При этом проблема не имеет однозначных решений. Действия в кейсе даются либо в описании, либо предложены в качестве способа решения проблемы.

*Отзывы* на презентации студентов и рефераты друг друга. Отзыв должен содержать краткий анализ полученной информации, отражать слабые и сильные стороны доклада.

*Решение задач.* Каждый студент получает от преподавателя индивидуальное задание, которое он должен выполнить в письменной форме.

*Составление задач.* Студенты составляют условия задач по теме, которую они прошли на лекции. Вместе с условием должно быть приложено решение задачи.

Все задания должны быть сданы вовремя. Задания, выполненные с опозданием, автоматически будут оцениваться ниже (за каждый просроченный день снимается по 0,5 балла с каждого задания).

Для организации СРС необходимо:

- выдать задание СРС в начале учебного года;
- разработать текущий и рубежный формы контроля;
- установить время консультаций по СРС.

Кроме того, важным является установление требований и общих ожиданий, т.е. в силлабусе преподаватель должен нацелить студента на: а) необходимость выполнения домашних заданий; б) на соблюдение сроков выполнения; в) на подготовку и ответственность.

Интерактивные методы дают студентам:

- навыки слушания и общения;
- умение сопереживать другому человеку;
- понимать развитие критической точки зрения;
- улучшают их способность разрешать вопросы и принимаемые решения;
- рассуждать и мыслить креативно;
- укрепить их способность в формировании последовательных взглядов на проблемы в сфере туризма в целом.

Требования и общие ожидания (заполняется преподавателем с учетом собственных требований и ожиданий при прохождении данного курса).

Пример: Для того чтобы принимать активное участие в работе во время занятий, вы должны быть заинтересованы в изучении вопросов курса и содействии обучению группы, выступать в качестве стимула для других слушателей группы. Все задания должны выполняться к установленному времени и при их подготовке вы должны использовать принципы и концепции, полученные из учебников, креативно подходить к изучаемым и рассматриваемым проблемам. На занятия вы должны приходить подготовленными для того,

чтобы обсудить материал, задать конкретные вопросы и критически подойти к решению тех проблем, решением которых мы занимаемся, так чтобы вы могли почерпнуть из этого все то, что необходимо вам в вашем дальнейшем обучении и будущей профессиональной деятельности. Кроме того, вам нужно взять на себя ответственность за свое собственное обучение, так чтобы на протяжении всего курса мы работали во взаимодействии и с пониманием.

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ КАЗАХСКО-ТУРЕЦКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ  
Х.А. ЯСАВИ**

**Ж У Р Н А Л  
РЕГИСТРАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА С  
ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ**

---

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ СРСП**

№	ФИО студента	Группа	День	Начало и конец	Тема или вопрос	Подпись студента

**Список аудиторий для проведения занятий по дисциплине Английский язык для специальных целей (для специалистов в сфере туризма)**

**Факультет Социальные науки  
Кафедра Менеджмент и туризм**

**Специальность 5В090200-Туризм**

<b>№</b>	<b>Аудитория для проведения лекционных и практических занятий</b>	<b>Список используемых средств</b>
1	323	Интерактивная доска, лингофон
2	322	Интерактивная доска

**Оснащение учебной дисциплины оборудованием и специальной техникой.**

На занятиях по дисциплине «**Английский язык для специальных целей (для специальностей в сфере туризма)**» на втором образовательном уровне с целью формирования коммуникативной компетентности студентов используются аутентичные видеоматериалы социокультурной и общенаучной тематики.

На кафедре имеется в наличии следующее оборудование:

1. Телевизоры – 1 шт.
2. Видеомагнитофоны – 1 шт.
3. Магнитофоны – 5 шт.
4. Компьютеры – 6 шт.
5. DVD – 1 шт.
6. Видеотека – аутентичные видеоматериалы для организации обучения иностранным языкам с использованием новых технологий.
7. Аудиотека - аутентичные аудиоматериалы для использования в учебном процессе.
8. Оргтехника

**Критерии оценки и градация по дисциплине «Английский язык для специальных целей (для специалистов в сфере туризма)»**

<b>№</b>	<b>ASSESSMENT CRITERIES</b>	<b>0-20</b>	<b>21-40</b>	<b>41-60</b>	<b>61-80</b>	<b>81-100</b>
1	Activeness during the lesson					
2	Doing home assignments					
3	Using new vocabulary in OR					
4	Essay writing					
5	Creativity in doing tasks and projects					
6	Home reading					
7	End-of-unit or chapter tests					
8	Grammatical and Lexical Quizzes. MCQ					
9	Produce new and original work around the given theme. (Self work)					
10	Final examination					

### **Критерии самооценки**

**Тема:**

<b>№</b>	<b>PROGRESS PORTFOLIO</b>	<b>Things I can do in English</b>	<b>Things I need to study again</b>
<b>1</b>	I can ask people general questions about their lives		
<b>2</b>	I can answer questions about my day-to-day life		
<b>3</b>	I can talk about work and free-time activities		
<b>4</b>	I can ask and answer questions about travel		
<b>5</b>	I can talk about how often I do things		
<b>6</b>	I can agree and disagree about things people say		

**Кафедра Менеджмент и туризм**

Ризаходжаева Гулнара

**Методические указания к практическим занятиям по дисциплине  
Английский язык для специальных целей (для специалистов в сфере  
туризма)  
для студентов специальности 5В090200- Туризм**

УДК

Составитель: Ризаходжаева Гульнара

Методические указания к практическим занятиям по дисциплине - Туркестан:  
МКТУ, 2017.- кол-во с.

Методические указания составлены в соответствии с требованиями учебного плана и программой дисциплины Английский язык для специальных целей (для специалистов в сфере туризма) и включают все необходимые сведения по выполнению тем практических занятий курса.

Краткая аннотация.

Методические указания предназначены для студентов специальности 5В090200  
- Туризм

Рецензент:

1. К.п.н., доцент Международного казахско-турецкого университета им.  
Х.А.Ясави Нышанова С.Т. \_\_\_\_\_

Рассмотрено и рекомендовано к печати заседанием кафедры Кафедра  
Менеджмент и туризм (протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » 201\_\_ г.) и методической  
комиссией факультета Социальных наук (протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » 201\_\_ г.)

Рекомендовано к изданию Учебно-методическим советом МКТУ  
(протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » 201\_\_ г.)

© Международный казахско-турецкий университет, 201\_\_ г.

Ответственный за выпуск Ризаходжаева Гулнара

## Введение

Совокупность базовых компетенций: социально-политической информационной, коммуникативной, социокультурной – имеет целью обеспечить готовность будущих специалистов к адаптации и самоопределению в условиях новых информационных технологий, к образованию и саморазвитию в течение всей жизни. Владение иностранным языком является органическим компонентом такой подготовки. В этой связи уровень сформированности коммуникативной и профессиональной компетентности приобретает особое значение. Это позволит определить критериальный уровень сформированности базовых компетенций студентов с учетом новых общеевропейских стандартов Болонской Декларации.

Практический курс «Английский язык для специальных целей (для специалистов в сфере туризма)» предназначен для студентов-бакалавров специальности 5В090200 - Туризм. В процессе обучения используется аутентичный материал по направлению специальности группы развивающий и совершенствующий уровень сформированности коммуникативной компетентности базового курса и формирующий профессиональную коммуникативную компетентность на втором образовательном уровне.

Языковой материал имеет выраженную проблемную направленность (ESP – English For Special Purposes) как язык для специальных целей является репрезентативным с точки зрения лексики и грамматики, дает возможность повысить мотивацию студентов в процессе иноязычного профессионально ориентированного обучения.

Основу заданий комплексного характера составляют коммуникативные упражнения и задания для профессионального общения, развивающие уровень сформированности компетенций в различных формах коммуникации: диалог, монолог, полилог и имеющие личностно-ориентированный характер, позволяющий студенту высказать и обосновать свое мнение.

**Цель, задачи и место дисциплины в учебном процессе** является совершенствование коммуникативной и социокультурной компетентности, приобретенных на 1-м базовом уровне образования, и формирование на данной основе иноязычной профессиональной коммуникативной компетенции студентов-бакалавров, необходимой для делового и профессионального общения в сфере креативного осмысления зарубежного опыта и отечественных достижений в сфере туризма, а также совершенствования профессионально ориентированного критического мышления студентов.

### **Задачи курса:**

Развитие и совершенствование коммуникативной компетенции по видам речевой деятельности.

Дальнейшее формирование социокультурной компетенции на основе аутентичного содержания посредством диалога культур.

Формирование иноязычной профессиональной коммуникативной компетенции в процессе работы с текстами оригинальной литературы с употреблением структур профессионально ориентированной лексики,

включающей анализ и обсуждение проблемы по направлению специальности, лично и профессионально ориентированное обучение чтению и пониманию оригинальной научно-технической литературы.

Создание благоприятных условий для развития и совершенствования личности студента, формирование и развитие критического и креативного стиля мышления как факторов профессионализма.

Пререквизиты курса: Данный курс базируется на приобретенных навыках, умений и знаний следующих дисциплин: Введение в специальность, Английский язык, Профессионально Ориентированный иностранный язык.

Постреквизиты курса: Профессиональный английский язык, Межкультурная коммуникация.

### **План-конспект занятия 1 по Английскому языку для специальных целей (для специальностей в сфере туризма)**

**Тема:**

**Цель занятия:**

Совершенствование коммуникативной, лингвистической и социокультурной компетенций формирование иноязычной профессиональной компетенции студентов по направлению специальности, совершенствования креативного мышления студентов на материале «English for tourism specialists» основного учебного пособия.

**Задачи:**

- Развитие и совершенствование коммуникативной компетенции по видам речевой деятельности.
- Дальнейшее формирование социокультурной компетенции на основе предлагаемого учебного и дополнительного аутентичного материала
- Формирование профессиональной компетенции в процессе работы с текстами оригинальной научно-технической литературы с употреблением структур профессионально-ориентированной лексики, включающей анализ и обсуждение научно-технической проблемы по направлению специальности
- Осуществление дифференцированного индивидуального подхода и реализация самостоятельной работы в рамках занятия и при выполнении домашней работы.

**Оборудование:** Англо-английские толковые словари, учебные пособия, интерактивная доска.

#### *Ход занятия*

этапы	содержание	режим работы	время выполнения работы	примечания
1. Warming up	CE, p.12 “Pre-reading tasks”, ex-s 1-3	ex.1 – самостоятельная работа с англ.-англ. толковым словарем	5 мин.	введение активного лексического материала профессионально
		ex.1 – обсуждение материала в мини-группах по 5 человек	5 мин.	
		ex.2 – индивидуальная работа	5 мин.	

		ex.3 - работа с англ.-англ. толковым словарем в мини-группах по 3 человека	5 мин.	й направленности по «СЕ», стр. 12
2. Reading	CE, p.12 “Pre-reading tasks” ex. 4 text “My future profession tourism manager”; pp. 84-85	индивидуальная работа с аутентичным текстом пособия	10 мин.	совершенствование уровня сформированности коммуникативной компетенции в чтении
		подготовка к обсуждению материала в устной форме в группе		
3. Discussion	CE, p.12 -13 text “What is tourism?” pp. 84-85	общегрупповое обсуждение материала	7 мин.	личностно-ориентированный характер задания, позволяющий студенту высказать и обосновать свое мнение
4. Thesis writing	CE, p.12 -13 text “What is tourism?”	индивидуальная работа по составлению краткого плана-конспекта и классифицированию материала	3 мин.	закрепление
5. Introduction	LES-II Chapter I “Classifying”, p.3-4 “Introduction”, “The Nature of Matter”	самостоятельная работа с англ.-англ. толковым словарем	3 мин	введение активного лексического материала стр. 3
6. Reading and note-taking	LES-II p.3-4 “The Nature of Matter” pp. 3-4	индивидуальная работа	7 мин	использование изученного лексического материала
7. Speaking	LES-II p.7 “Sentence Patterns”	T – S1...	5 мин	активизация лексико-грамматического материала в устно-речевой коммуникации
	LES-II p.7-8 ex. ‘Identifying...’	S1 – S2	3 мин	использование изученного лексико-граммат. материала
8. Reading and writing	LES-II p.8-9 ex. ‘Transferring information’, ex. ‘Completing sentences’	самостоятельная работа	7 мин	закрепление
9. Gramma	LES-II p.10 p.11 ex.	T-S1... самостоятельная работа	10 мин	активизация лексико-

r reference	'Changing Active Voice into Passive Voice'	S1-S2...		грамматического материала
10 Home task	1) LES II p.11, ex. 'Using the Passive' p.12-13 'Reading Skills: Vocabulary Building, Vocabulary in Context, Reading pp.13-15, Understanding the Reading' 2) CE text 2, text 3.1, pp.12-15 3) report (ind.)	T – S1...	2 мин	постановка задач
9. Summin g up	Выставление оценок с комментарием по работе каждого студента с учетом индивидуальны х особенностей и уровня базовой подготовки	T – S1...	7 мин	

## Приложение Б

### Анкеты и опросники для проведения эксперимента

**Методика «Диагностика реальной структуры ценностных ориентаций личности С.С. Бубнова»** предназначена для изучения реализации ценностных ориентаций личности в реальных условиях жизнедеятельности.

Методика содержит 66 закрытых вопросов, направленных на изучение реализации ценностных ориентаций личности в реальных условиях жизнедеятельности.

#### **Диагностика реальной структуры ценностных ориентаций личности (С.С.Бубнов)**

Степень выраженности каждой из полиструктурных ценностных ориентаций личности определяется с помощью ключа, представленного в бланке ответов. Соответственно этому подсчитывается количество положительных ответов во всех одиннадцати столбцах ценностей (описаны ниже по тексту). По результатам обработки индивидуальных данных строится графический профиль, отражающий выраженность каждой ценности. Для этого по вертикали фиксируется количественная выраженность ценностей (по шесть - бальной системе), а по горизонтали - виды ценностей.

#### **Ценности в обобщенном виде:**

- Приятное времяпрепровождение, отдыха;
- Высокое материальное благосостояние;
- Поиск и наслаждение прекрасным;
- Помощь и милосердие к другим людям;
- Любовь;
- Познание нового в мире, природе, человеке;
- Высокий социальный статус и управление людьми;
- Признание и уважение людей и влияние на окружающих;
- Социальная активность для достижения позитивных изменений в обществе;
- Общение;
- Здоровье.

Инструкция: Отвечайте по возможности быстро, долго не задумываясь над каждым вопросом. Помните, что плохих или хороших ответов нет, есть только ваше собственное мнение. Отвечать нужно «да» или «нет». В бланке ответов это соответственно «+» или «-», которые нужно поставить рядом с номером вопроса.

#### **Опросник**

- Любите ли вы лежать на диване и ничего не делать?
- Любите ли вы сами зарабатывать деньги и получать от этого удовольствие?
- Часто ли вас посещает мысль, что хочется сходить в театр или на выставку?
- Часто ли вы помогаете близким по хозяйству?
- Считаете ли вы, что любовь – определяющее чувство в жизни?
- Любите ли вы читать книги о чем-то новом и неизведанном вам?
- Хотите ли вы стать боссом (начальником какой-нибудь компании)?
- Хотите ли вы, чтобы вас уважали ваши друзья за ваши личные качества?
- Хотите ли вы сами принимать участие в каких-либо общественных мероприятиях (митингах, забастовках) в пользу близкого вам населения?

- Считаете ли вы, что без общения с друзьями ваша жизнь будет тусклой и безрадостной?
- Считаете ли вы, что было бы здоровье, а все остальное приложится?
- Часто ли вам хочется расслабиться (послушать легкую музыку, например)?
- Вы избрали свою профессию в основном потому, что она может приносить большой материальный заработок?
- Считаете ли вы, что в жизни важно уметь играть на музыкальных инструментах, рисовать и т.п.?
- Если кто – то из ваших знакомых заболел, выберете ли время, чтоб его навестить?
- Ваш брак заключен (будет заключен) по любви?
- Любите ли вы читать научно-популярные книги?
- Хотели ли вы в школе стать каким-либо организатором?
- Если вы совершили неблаговидный поступок по отношению к друзьям или сотрудникам, будите ли вы переживать по этому поводу?
- Считаете ли вы, что путем общественных действий (митингов, собраний) можно что-либо изменить в общественной жизни?
- Можете ли вы спокойно обойтись без частого общения со своими знакомыми?
- Считаете ли вы, что необходимо каким – либо образом укреплять свое здоровье? (плавать, бегать, играть в теннис)?
- Главное для вас – ваше настроение в данный момент, а что будет потом не важно?
- Считаете ли вы, что главное – это приобрести дом (квартиру), машину и другие материальные блага?
- Любите ли вы гулять по лесу, по парку?
- Как вы считаете, нужно ли помогать материально тем, кто просит милостыню, или нет?
- Любовь – это чувство, которое рождается и умирает?
- Хотели бы вы стать ученым или научным сотрудником?
- Власть – это почетно и значимо или от нее больше хлопот и всяких неприятностей?
- Хотели ли вы, чтоб у вас было больше друзей?
- Приходило ли вам в голову заняться переустройством какой-либо общественной (клуба, консультационного пункта, института)?
- Много ли вы свободного времени вы хотели бы уделять общению?
- Часто ли вы задумываетесь о своём здоровье?
- Считаете ли вы, что очень важно уметь доставлять себе удовольствие?
- Если все начать сначала, выбрали бы вы сейчас более высокооплачиваемую работу, чем настоящая?
- Хотели бы вы заняться фотографией?
- Считаете ли вы, что нужно обязательно помочь упавшему человеку?
- Чувство любви для вас – это первооснова жизни или нет?
- Часто ли вы задаете вопрос себе «А почему именно так?»
- Хотели бы вы «делать» политику?
- Часто ли ваш внутренний голос задает вам вопрос «А уважают меня окружающие?»
- Являются ли для вас общественные явления предметом обсуждения на работе или дома?
- Если вы три дня проведете на необитаемом острове, умрете ли вы от одиночества?
- Катаетесь ли вы на лыжах, чтоб укрепить свое здоровье?
- Часто ли вы подолгу мечтаете, лёжа с закрытыми глазами?
- Главное в жизни – это делать деньги, создавать собственный бизнес?
- Часто ли вы покупаете картины и другие художественные изделия или хотели бы их купить?
- Если кто-то из ваших близких надолго заболел, будете ли вы без его обсуждений выполнять его обязанности по хозяйству?

- Любите ли вы маленьких детей?
- Хотели бы вы создать какую-нибудь свою «теорию» (относительности, таблицу и т.п.)?
- Хотели бы вы быть похожим на кого-либо известного человека (актера, политика, бизнесмена)?
- Важно ли вам, чтобы вас уважали сослуживцы за ваши профессиональные знания?
- Хотели бы вы в настоящее время что-либо сами предпринять в политике?
- Вы человек решительный?
- Ходите ли вы в сауну, бассейн, баню, занимаетесь ли аэробикой для поддержания хорошего физического состояния?
- Нормальный отдых- это чрезвычайно важно, не так ли?
- Считаете ли вы, что очень важно накопить материальные средства и передавать их детям?
- Хотелось бы вам когда-нибудь самому нарисовать картину или сочинить музыку?
- Когда маленький ребенок плачет – это «крик о помощи»?
- Для вас важнее любить самому, чем быть любимым?
- «Во всем хочется дойти до самой сути» - это про вас?
- Вы хотели бы, чтоб ваши дети стали знаменитыми людьми?
- Хотели бы вы, чтобы сослуживцы обращались к вам за помощью в личном плане как к человеку?
- В общественной жизни пусть остается все, так как есть?
- Общение- это лишь пустая трата времени?
- Здоровье – это не самое главное в жизни, не так ли?

## АНКЕТА И ЭКСПЕРТНАЯ ОЦЕНКА ОПРЕДЕЛЕНИЯ УРОВНЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

Ниже приведены различные коммуникативные навыки и умения человека вести диалог или переговоры. Вы можете оценить, насколько они справедливы для вас или кого-либо из сотрудников вашей организации, а также попросить знающих вас людей дать стороннюю оценку ваших коммуникативных навыков.

Возможны два варианта организации работы. Эту же анкету, изменив инструкцию, можно использовать для экспертной оценки коммуникативных умений специалистов в сфере туризма. Тогда каждого студента должны оценивать, как минимум, 6 экспертов, знающих не менее 3–6 месяцев. Самые надежные и полезные результаты может дать сопоставление двух методов: анкетирования самих будущих специалистов в сфере туризма и их экспертной оценки.

Если, по мнению заполняющего опросник, оцениваемый человек обладает данным навыком или умением, то необходимо отметить цифру 7, если это не совсем так, — 6 и так до цифры 1, которая означает, что данный аспект в общении полностью отсутствует.

Суждения	Да/Нет
1. Всегда ли вы планируете результат (цель) предстоящего разговора с человеком, этапы и способы его достижения?	7 6 5 4 3 2 1
2. Часто ли вы подбираете для разговора с человеком факты, доводы и аргументы, соответствующие особенностям его личности и профессии?	7 6 5 4 3 2 1
3. Способны ли вы разговорить, раскрепостить человека, создать у него конструктивный, положительный настрой на предстоящий разговор?	7 6 5 4 3 2 1
4. Умеете ли вы по мимике, интонации, позе человека определить его желание продолжать начатый разговор?	7 6 5 4 3 2 1
5. Если ваш собеседник находится в возбужденном или подавленном состоянии, можете ли вы помочь ему справиться с ним, чтобы оно не мешало разговору?	7 6 5 4 3 2 1
6. Если вы сами находитесь в состоянии излишнего эмоционального напряжения, умеете ли вы снизить его, не прерывая разговора с собеседником?	7 6 5 4 3 2 1
7. Можете ли вы выяснить искреннее отношение человека к интересующей вас теме или проблеме?	7 6 5 4 3 2 1
8. Знаете ли вы, какие именно аргументы и факты могут убедить данного конкретного человека принять нужное вам решение?	7 6 5 4 3 2 1
9. Умеете ли вы так говорить, чтобы человек воспринимал ваши слова и мысли без внутреннего сопротивления и искажения?	7 6 5 4 3 2 1
10. Можете ли вы получить принципиальное согласие человека по интересующему вас вопросу?	7 6 5 4 3 2 1
11. После окончания диалога говорите ли вы собеседнику о вашем впечатлении от разговора и его результатах?	7 6 5 4 3 2 1
12. Если вам нравится, как ведет диалог ваш собеседник, говорите ли вы ему об этом?	7 6 5 4 3 2 1
13. Если какие-то аспекты поведения собеседника вас сильно отвлекают от цели разговора или мешают вам сосредоточиться, можете ли вы скорректировать его	7 6 5 4 3 2 1

поведение, не вызывая при этом у него агрессии?	
14. Умеете ли вы управлять ходом диалога и закончить его в нужный момент?	7 6 5 4 3 2 1

### **Обработка результатов**

Результаты анкетирования обрабатываются с использованием ниже перечисленных шкал, внутри которых определяется среднее значение (из двух вопросов) по каждой шкале в отдельности. В итоге подсчитывается сумма средних набранных баллов по всем шкалам:

- **Низкий уровень если сумма меньше или около 30 баллов**, то следует обратить внимание на повышение коммуникативной компетентности;
- **Средний уровень от 30 до 60 баллов** — следует обратить особое внимание на некоторые неудовлетворительные аспекты общения, так как они могут существенно влиять на эффективность управленческой деятельности;
- **Высокий уровень свыше 60 баллов** — демонстрирует уверенное владение коммуникативным минимумом.

### **Шкалы для обработки анкеты по коммуникативному минимуму**

#### **Подготовительная фаза**

1. Всегда ли вы планируете результат (цель) предстоящего разговора с человеком, этапы и способы его достижения?
2. Часто ли вы подбираете для разговора с человеком факты, доводы и аргументы, соответствующие особенностям его личности и профессии?

#### **Контактная фаза**

3. Способны ли вы разговорить, раскрепостить человека, создать у него конструктивный, положительный настрой на предстоящий разговор?
4. Умеете ли вы по мимике, интонации, позе человека определить его желание продолжать начатый разговор?

#### **Эмоции в разговоре**

5. Если ваш собеседник находится в возбужденном или подавленном состоянии, можете ли вы помочь ему справиться с ним, чтобы оно не мешало разговору?
6. Если вы сами находитесь в состоянии излишнего эмоционального напряжения, умеете ли вы снизить его, не прерывая разговора с собеседником?

#### **Фаза понимания**

7. Можете ли вы выяснить искреннее отношение человека к интересующей вас теме или проблеме?
8. Знаете ли вы, какие именно аргументы и факты могут убедить данного конкретного человека принять нужное вам решение?

#### **Фаза убеждения**

9. Умеете ли вы так говорить, чтобы человек воспринимал ваши слова и мысли без внутреннего сопротивления и искажения?

10. Можете ли вы получить принципиальное согласие человека по интересующему вас вопросу?

### ***Фаза завершения***

11. После окончания диалога говорите ли вы собеседнику о вашем впечатлении от разговора и его результатах?
12. Если вам нравится, как ведет диалог ваш собеседник, говорите ли вы ему об этом?

### ***Управление разговором***

13. Если какие-то аспекты поведения собеседника вас сильно отвлекают от цели или мешают вам сосредоточиться, можете ли вы скорректировать его поведение, не вызывая при этом у него агрессии?
14. Умеете ли вы управлять ходом диалога и закончить его в нужный момент?

### **Методологические основы**

Базовый коммуникативный минимум представляет собой перечень требований к практическим и теоретическим знаниям, навыкам и умениям будущего специалиста в сфере туризма. Данный коммуникативный минимум может быть определен как стандарт и является основой для оценки (аттестации) коммуникативной компетентности будущего специалиста в сфере туризма.

#### **А. Содержательный компонент**

**Теоретические знания** (проверяются на основе опроса в письменной или устной форме):

1. Физиологические основы и этапы передачи коммуникативного сообщения.
2. Психофизиологические и психологические особенности восприятия людьми друг друга.
3. Особенности вербального и невербального поведения людей в процессе коммуникации.
4. Типы взаимодействия людей в процессе коммуникации.
5. Особенности влияния субъективных интересов, состояния психологических особенностей человека, его опыта, ожиданий на процесс коммуникации.
6. Роль и значение эмоций в коммуникации.
7. Структура и функции коммуникативного акта.
8. Структура, фазы и задачи ведения диалога.
9. Структура межличностной коммуникации в организации.

#### **Б. Содержательный компонент**

**Теоретические знания основных техник коммуникации** (проверяются на основе опроса в письменной или устной форме):

1. Активное и пассивное слушание.
2. Техника синхронизации, то есть учета состояния и поведения собеседника.
3. Различные стратегии ведения диалога.
4. Техника снятия разногласий собеседников: объяснить смысл, описать правила и условия применения, дать образец.

5. Техники снятия эмоционального напряжения: объяснить смысл, описать правила и условия применения, дать образец.
6. Техника утверждения: объяснить смысл, описать правила и условия применения, дать образец.
7. Техника вербализации: объяснить смысл, описать правила и условия применения, дать образец.
8. Техника вопроса: объяснить смысл, описать правила в условия применения, дать образец.
9. Техника интерпретации: объяснить смысл, описать правила и условия применения, дать образец.
10. Техника паузы: объяснить смысл, описать правила и условия применения, дать образец.
11. Техника связки: объяснить смысл, описать правила и условия применения, дать образец.
12. Техника поэтапного согласия и т. п.

## **В. Деятельностно-коммуникативный компонент**

**Практические умения** (оцениваются экспертами на основе оценки реального общения либо на основе анкетирования):

1. Умение взять на себя инициативу начала диалога и его ведения.
2. При установлении контакта с человеком — умение понять, как надо вести себя с ним, что и как говорить данному человеку, уметь раскрепостить, разговорить его, создать у него положительный, конструктивный настрой на предстоящий разговор.
3. При разговоре с человеком — умение, внимательно слушать его, одновременно наблюдать и учитывать особенности его вербального и невербального поведения.
4. Умение понять психологические особенности собеседника, определить конгруэнтность его поведения, его желание или нежелание продолжать разговор, его способность (готовность) изменить свою позицию и т. п.
5. В процессе разговора — умение отобрать, выделить наиболее существенное из всего сказанного собеседником; умение понять его, подчас скрытые, намерения и цели.
6. При общении с человеком, находящимся в состоянии эмоционального возбуждения — умение скорректировать это состояние до работоспособного уровня, не вызывая у собеседника агрессии.
7. При наличии или возникновении эмоционального напряжения, мешающего диалогу, — умение выровнять его без снижения темпа и эффективности ведения разговора.
8. При убеждении человека — умение выяснить его позицию и отношение к теме, цели, обстоятельствам и прочим аспектам разговора; умение найти те аргументы и доводы, которые убедительны именно для данного конкретного человека, умение получить его принципиальное согласие; умение убедительно отказать.
9. Умение дать собеседнику обратную связь по всем аспектам разговора; умение скорректировать поведение собеседника; умение сказать ему комплимент.
10. Умение достигать запланированной цели диалога таким образом, чтобы у собеседника сохранялось желание продолжать сотрудничество.
11. Умение выступить в роли арбитра между конфликтующими сторонами; умение понять их требования; умение найти конструктивную линию взаимодействия всех сторон.
12. Умение управлять ходом диалога и закончить его в нужный момент.

Методика «Диагностика реальной структуры ценностных ориентаций личности С.С. Бубнова» предназначена для изучения реализации ценностных ориентаций личности в реальных условиях жизнедеятельности.

Методика содержит 66 закрытых вопросов, направленных на изучение реализации ценностных ориентаций личности в реальных условиях жизнедеятельности.

### МЕТОДИКА А. А. РЕАНА (Тест на мотивацию достижений)

**Инструкция:** Вам предлагается 20 утверждений. Прочитайте их и оцените, насколько каждое из них соответствует вашему представлению о себе. Отметьте в бланке свой выбор: «да» — совпадает, «нет» — не совпадает. При этом выбор «да» включает в себя также ответ «скорее да, чем нет», а выбор «нет» включает «скорее нет, чем да».

Отвечайте на вопросы быстро, не задумываясь надолго. Ответ, который первый приходит в голову, чаще всего является наиболее точным.

№ п/п	Утверждение	Соответствует	
		да	нет
1	Включаясь в работу, как правило, я оптимистично надеюсь на успех		
2	В деятельности я активен		
3	Я склонен к проявлению инициативности		
4	Если необходимо выполнить ответственное задание, я по возможности стараюсь найти причины отказаться от него		
5	Я часто выбираю крайности: либо слишком легкие задания, либо нереально трудные		
6	При встрече с препятствиями в большинстве случаев не отступаю, а ищу способы их преодоления		
7	При чередовании успехов и неудач я склонен к переоценке своих успехов		
8	Продуктивность моей деятельности в основном зависит от моей собственной целеустремленности, а не от внешнего контроля		
9	При выполнении достаточно трудных заданий в условиях ограничения времени результативность моей деятельности ухудшается		
10	Я склонен проявлять настойчивость в достижении цели		
11	Я склонен планировать свое будущее на достаточно отдаленную перспективу		
12	Если рискую, то, скорее, с умом, а не бесшабашно		
13	Я не очень настойчив в достижении цели, особенно если отсутствует внешний контроль		

14	Я предпочитаю ставить перед собой средние по трудности или слегка завышенные, но достижимые цели, чем нереально высокие		
15	В случае неудачи при выполнении какого-либо задания его притягательность для меня, как правило, снижается		
16	При чередовании успехов и неудач я склонен к переоценке своих неудач		
17	Я предпочитаю планировать свое будущее лишь на ближайшее время		
18	При работе в условиях ограничения времени результативность деятельности улучшается, даже если задание достаточно трудное		
19	В случае неудачи при выполнении чего-либо — от поставленной цели я чаще всего не отказываюсь		
20	Если задание выбрал себе сам, то при неудаче его притягательность для меня еще больше возрастает		

### Ключ к опроснику

Выбор «да»: 1, 2, 3, 6, 8, 10, 11, 12, 14, 16, 18, 19, 20.

Выбор «нет»: 4, 5, 7, 9, 13, 15, 17.

**Обработка результатов и критерии оценки.** За каждое совпадение ответа с ключом испытуемому начисляется один балл, затем подсчитывается общее количество набранных баллов.

Интерпретация количественных показателей:

- от 1 до 7 баллов — преобладает мотивация к избеганию неудачи (ее боязнь);
- от 14 до 20 — превалирует мотивация к достижению успеха (надежда на успех);
- от 8 до 13 — мотивационный полюс ярко не выражен (8 или 9 — есть тенденция к избеганию неудачи);
- 12 или 13 — есть тенденция к достижению успеха

**Направленность на достижение успеха** относится к позитивной мотивации: принимаясь за дело, человек стремится к достижению цели, созиданию, надеется получить позитивные результаты. В основе его активности лежит потребность в достижении высоких результатов и на основании этого — высокой самооценки. Такие люди обычно уверены в себе, в своих силах, ответственны, инициативны и активны. Их отличает целеустремленность и настойчивость в достижении поставленных задач. **Направленность на избегание неудачи** относится к негативной мотивации: деятельность человека связана с потребностью избежать провала, наказания, порицания, срыва. Его активность определяется воздействием негативных ожиданий. Принимаясь за дело, такой человек заранее боится возможной неудачи, поэтому больше думает о том, как ее избежать, а не о способах достижения успеха. Такие люди обычно не уверены в своих силах, отличаются повышенной тревожностью, что, впрочем, может сочетаться с весьма ответственным отношением к делу. Они стараются избегать ответственных заданий, а при возникновении подобной необходимости у них возрастает ситуативная тревожность (вплоть до развития состояния паники).



«УТВЕРЖДЕНО»

Вице-президент по учебно-методической работе

Международного казахско-турецкого университета им. Х.А.Ясави

Б.Б.Ахметов

«30» 05 2017 г.

### СПРАВКА-АКТ

о внедрении результатов диссертационного исследования Ризаходжаевой Г.А. «Формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма ( на материале английского языка)» (по специальности 5В090200 - Туризм) в учебный процесс Международного казахско-турецкого университета имени Ходжи Ахмеда Ясави.

Мы, нижеподписавшиеся подтверждаем внедрение результатов диссертационного исследования Ризаходжаевой Гулнары Абдумажитовны «Формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма ( на материале английского языка)», представленной на соискание ученой степени доктора РD по специальности 6D010300 – Педагогика и психология, в учебный план специальности 5В090200 - Туризм:

- учебная программа по элективному курсу «Английский язык для специальных целей (для специалистов в сфере туризма)»;
- учебное пособие «English for tourism specialists»;
- учебное пособие «Creativity and critical thinking»;
- разговорник «Профессиональная коммуникация в сфере туризма».

PhD-докторантом, Ризаходжаевой Г.А., проводимая опытно-педагогическая работа с 2014 по 2017 гг. на базе кафедры менеджмента и туризма, реализовывалась в системе аудиторной и внеаудиторной работы в цикле преподавания английского языка и в процессе прохождения практики.

Современные интерактивные занятия с использованием педагогических технологий в процессе преподавания английского языка в виде фреймового, контекстного, проектного, интенсивного обучения, применение элементов ТРИЗ, интернет ресурсов, брейнсторминга и др. повысили посещаемость учебных занятий и заинтересованность в овладении английским языком, тем самым, способствуя эффективному формированию коммуникативной компетентности, обеспечивающих продуктивную творческую деятельность будущих специалистов в сфере туризма.

Настоящий акт внедрения подтверждает деятельность PhD-докторанта по внедрению в учебный процесс университета собственных результатов научного исследования, по формированию коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма.

Декан факультета социальных наук  
PhD, профессор

М.Топлу

Зав.кафедрой «Менеджмента и туризма»,  
PhD

Н. Абишев

Ученый секретарь  
учебно-методического совета  
к.и.н., доцент

Г.Примкулова

АКТ

о внедрении опытно - экспериментальной работы PhD докторанта Ризаходжаевой Гулнары Абдумажиткызы по теме «Формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма (на материале английского языка)».

PhD докторантом Международного казахско-турецкого университета им. Х.А. Ясави Ризаходжаевой Г.А. с 2014 по 2017 годы в Таразском государственном университете имени М.Х. Дулати на базе кафедры «Туризм и сервис» проводилась опытно-экспериментальная работа.

Вся работа реализовывалась в системе аудиторной и внеаудиторной работы в цикле преподавания английского языка и в процессе прохождения практики.

Результаты научного исследования были внедрены в систему работы, направленная на формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма на основе использования педагогических технологий в процессе обучения английскому языку.

Все методические рекомендации и материалы, а также планы проведения работ по формированию коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма на основе использования педагогических технологий в процессе обучения английскому языку обсуждались на заседаниях кафедры, на занятиях по английскому языку и использовались в учебной деятельности.

Настоящий акт внедрения подтверждает деятельность PhD докторанта Ризаходжаевой Г.А. по внедрению в учебный процесс университета собственных результатов научного исследования по формированию коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма на основе использования педагогических технологий в процессе обучения английскому языку.

Зав.кафедрой «Туризм и сервис»  
к.э.н., и.о. доцента



Молдашева А.Б.



Декан факультета «Экономика и бизнес»  
ТарГУ им. М.Х. Дулати  
д.э.н., профессор



Исакова С.А.