

## Обучение FOS в области виртуального туризма

Электронный туризм, появившийся не так давно, уже сейчас занимает значительную долю рынка туристической индустрии. Основными факторами, обусловившими подобное положение вещей, стали тридцатипятичасовой рабочий день и пристрастие французов к новым технологиям. Невероятно быстро появились и умножились он-лайнные турагентства.

В этой связи возникла необходимость совершенствовать, модернизировать процесс обучения французскому языку в области туризма. Европейские специалисты-дидакты активно занимаются этим. Уже существуют разнообразные методики и в виде учебников и в виде электронных материалов. Наше внимание привлекла разработка С. Перез Гомбо, преподавателя французского языка из Испании. В его материалах затронуты три основных аспекта данного экономического сектора: торговля, туризм и интернет, которые, несомненно, взаимосвязаны друг с другом.

В данной статье мы рассмотрим образец урока, посвященного электронному туризму, который предполагает решение следующих задач: определить границы сектора туризма он-лайн, понять и усвоить его качественные и количественные аспекты, познакомиться с основными французскими туроператорами, изучить и закрепить лексику, относящуюся областям коммерции, туризма и интернета, выявить основные идеи в тексте, изучить и уметь представить предложения туроператоров он-лайн, рассмотреть понятие качества в электронном туризме.

Данные задачи позволяют определить содержание занятия, включающее следующие этапы-подтемы: 1) понятие электронного туризма, 2) электронный туризм во Франции, основные туроператоры электронного туризма, анализ предложений основных туроператоров, понятие качества в электронном туризме.

На первом этапе студенты должны объяснить, что они понимают под электронным туризмом, дать определение этому виду деятельности. Для этого им предлагаются вопросы:

1. Comment appelle-t-on cette nouvelle forme de vente de biens et services ?
2. Appliqué au tourisme, comment appelle-t-on ce moyen de distribution ?
3. Rédigez votre définition de l'e-tourisme.
4. Parmi les définitions suivantes, choisissez celle qui vous semble correspondre le mieux à l'e-tourisme. Vous justifierez votre réponse.

Ответы на первый вопрос, связанный с товарами и услугами, которые можно купить с помощью Интернета, записываются преподавателем на доске. Последний вопрос побуждает студентов к дискуссии по поводу наиболее верного и точного с точки зрения каждого из них определения электронного туризма. Из трех предложенных определений они выбирают одно. Одно не подходит, т.к. не указывается Интернет как основная среда, а клиенты отнесены только к сфере спроса, тогда как услуги – только к сфере

предложения. Другое не подходит потому, что ограничивает предложение турпродуктом в виде поездки, а спрос – деятельностью туроператоров. Наиболее подходящим является то определение, в котором туризм он-лайн объясняется как «торговля в Интернете, позволяющая туристам и профессионалам в этой сфере получать информацию, делать заказы единичных услуг или услуг по типу «все включено», все, что раньше делалось другими путями (через туристическое агентство, по телефону, посредством курьера)» [1: 17].

На следующем этапе занятия изучается электронный туризм во Франции, ставится задача выявить его качественные и количественные аспекты. Вводится такой вид деятельности, как «Понимание устного текста» (Comprehension orale). Студентам предлагается сначала прочесть вопросы к упражнениям, а затем дважды прослушать текст по теме. Они выбирают лучший заголовок для текста из предложенных и выполняют проверочное упражнение, указывая, верно или неверно то или иное утверждение. Затем делают упражнение по дополнению прослушанного текста пропущенными словами и словосочетаниями. Оно направлено на закрепление наиболее значимого лексического материала.

Следующее упражнение предполагает работу с транскрипцией текста. Студенты читают определение в упражнении и подбирают ему термин из текста, например определению «Il conçoit et organise des séjours à partir de la combinaison de prestations touristiques isolées» соответствует слово «voyagiste». И последнее в этом блоке упражнение способствует закреплению лексического материала, относящегося к выражению количества. Студентам предлагается переделать фразы, заменяя цифры наиболее подходящими выражениями количества, например данные «30%» в предложении «30% des Français qui sont partis en vacances en 2004 ont préparé leur séjour sur Internet» можно заменить на «un tiers» (треть).

После выполнения всех этих упражнений студентам предлагается перейти к следующему виду деятельности: «Письму» (Expression écrite). Перечитав еще раз транскрипцию аудиотекста, они должны 2-3 фразами (40-50 слов) передать его содержание, не заимствуя предложения из самого текста. При выполнении данного задания преподаватель должен развивать способность студента выбирать, синтезировать и переформулировать основные идеи документа, не забывая контролировать лексическую составляющую.

На следующем этапе предполагается изучение главных туроператоров Франции. Здесь вводится такой вид деятельности, как «Понимание письменного текста» (Comprehension écrite). Для этого студенты читают несколько отрывков из тематической статьи с заданием подобрать наиболее подходящий заголовок каждому из отрывков из трех предложенных. В дальнейшем можно расширить выбор до четырех и более. Это позволит избежать случайности правильного ответа. Затем студенты выполняют упражнение на правильность/неправильность утверждений. И последнее упражнение предполагает использование интернета. Преподаватель обеспечивает студентов электронными адресами сайтов, которые могут

помочь им в поиске известных туроператоров. Это задание призвано интегрировать средства мультимедиа в обучение. Здесь надо отметить, что в случае отсутствия необходимого оборудования в классе, студенты должны выполнить задание дома. Использование интернета в данном контексте призвано активизировать студентов, предлагая им конкретные задачи для реализации и тем самым мотивируя их. Кроме того, они развивают навыки работы с этим информационным средством, которое стало неотъемлемой частью нашей профессиональной и частной жизни. Не говоря уже о том, что студенты получают доступ к разнообразным аутентичным источникам информации. И, наконец, подобные задания благотворно влияют на способность работать как в команде, сообщая, так и индивидуально.

На следующем этапе занятия анализируется предложение основных туроператоров и ставится задача выявить, какие турпродукты и услуги предлагаются в интернете. Для начала студенты выполняют тест для контроля усвоения тематической лексики, а затем делают упражнение, которое призвано помочь студентам познакомиться со всеми аспектами предложения четырех основных операторов электронного туризма, а также с дополнительными доступными услугами. Они ищут информацию в Интернете, разбившись на группы, по одному из четырех туроператоров и представляют ее в классе. Они обсуждают различия в предложениях разных операторов.

Последний этап данного тематического занятия посвящен изучению понятия качества в электронном туризме. Ставится задача определить критерии качества сайта туроператора. Для этого студентам дается отрывок из статьи, посвященной этой проблеме, и предлагается найти в нем критерии качества, ответив на вопрос: «Quels sont d'après vous les critères qui permettent de juger de la qualité d'un site de voyageur sur Internet?». Преподаватель, в свою очередь, записывает все идеи на доске. Данный вид деятельности относится к «Устному высказыванию» (Expression orale). Далее выполняется упражнение на заполнение текста подходящими по смыслу словами, список которых прилагается. В следующем упражнении студенты из всего списка критериев качества выбирают те, которые относятся к: 1) коммерческому предложению; 2) конфигурации сайта и 3) обслуживанию клиентов. Результатом их работы должна стать следующая таблица:

<i>L'offre commerciale Gamme complète de produits touristiques</i>	<i>La configuration du site Moteur de recherche pour chaque type de prestation</i>	<i>le service client Conseillers qui répondent aux appels et aux e-mails 24/24, 7j/7</i>
<i>Offres spéciales et promotions réguliè- rement actualisées Grand choix de destinations disponibles</i>	<i>Site convivial sans publicité Prestation des destinations qui donne envie d'évasion</i>	<i>Informations pratiques sur les formalités (visa, santé) Cartes, guides, informations sur la météo et les événements</i>

## *Grande facilité pour trouver le produit recherché*

После этого задания предполагается последний вид деятельности – «Письменное высказывание» (*Expression écrite*). Для его выполнения необходимым условием является наличие опыта в таком виде деятельности у студентов. Дана ситуация: на сайте одного из туроператоров действует «почтовый ящик» для общения с клиентами. И, выбрав одну из предложенных преподавателем ситуаций, студент пишет письмо туроператору. Это может быть просьба об информации коммерческого характера, например, «поездка в Рим в последнюю минуту на неделю семьи с двумя детьми трех и двенадцати лет с родственником с ограниченными возможностями» [1: 24] и т.п. Или же составляется письмо-просьба о стажировке, предлагается своя кандидатура на работу, сообщается о какой-то технической проблеме или пишется письмо-жалоба на обслуживание и т.д. Можно даже предложить студентам на самом деле послать свои письма на сайт туроператора и потом проанализировать полученные ответы. Это будет интересный и полезный опыт.

И, наконец, в самом конце изучения темы электронного туризма необходимо выполнить задание, которое будет способствовать тому, чтобы студенты применили полученные на всех этапах занятия знания. Задание является письменным. Задается ситуация: «Вы являетесь начальником отдела маркетинга известного туроператора он-лайн. Специализированный журнал хочет написать статью об электронном туризме. Вам надо ответить на несколько вопросов, создав текст в форме интервью». И прилагаются вопросы, требующие развернутого осмысленного ответа. Преподаватель проверяет работы и оценивает их.

Важно, что при создании данного тематического урока преподаватель учел новые требования, предъявляемые к обучению стандартами Единого образовательного пространства: применение четырех типов деятельности – понимание устного и письменного текстов, продуцирование устного и письменного высказываний. В методике, предложенной С. Перез Гомбо, представляется интересным также и то, что он сочетает все четыре вида деятельности, а не ограничивается одним или двумя. Это, несомненно, делает занятие более эффективным.

Умение учитывать новые мировые тенденции и использование современных единых стандартов и методов обучения представляется необходимым качеством для всех преподавателей иностранного языка.

### ***Библиографический список***

1. Perez Gombeau, S. L'e-tourisme [Text] / S. Perez Gombeau // Points communs. – 2006. – № 27. – P. 16-31.