

Е.В. Маркарян

Концепция профессиональной иноязычной подготовки специалистов в области сервисной деятельности

(специализация «Социально-культурный сервис и туризм», «Консалтинговый сервис и правовое обеспечение в туризме»)

В 2006 г. на факультете английского и романских языков Пятигорского государственного лингвистического университета начата подготовка специалистов, осваивающих профессиональную образовательную программу «Сервисная деятельность» (специализация «Социально-культурный сервис и туризм» и «Консалтинговый сервис и правовое обеспечение в туризме»). Согласно квалификационным характеристикам основной целью ВПО по данному направлению является «получение высшего профессионально профилированного (на уровне бакалавра), углубленного профессионального (на уровне магистра) образования, позволяющего выпускнику успешно работать в сфере туризма, обладать универсальными, социально-личностными, общекультурными и предметно-специализированными компетенциями, способствующими его социальной мобильности и устойчивости на рынке труда [4, 5].

Специальность «Сервисная деятельность» существует во многих вузах России, каждый из которых, ориентируясь на общий Госстандарт, составляет собственную основную образовательную программу для данной специальности, вводя по собственному усмотрению те или иные дисциплины в рамках вариативной части.

В данной статье мы бы хотели представить концепцию иноязычной профессиональной подготовки специалистов в области туристской индустрии (служащих гостиничных комплексов и турагентств, работников турассоциаций, управленческого аппарата), основу которой составляет обучение профессионально ориентированному межкультурному общению на иностранном языке.

На наш взгляд, при определении содержания иноязычной профессиональной подготовки специалистов в области туристской индустрии необходимо, прежде всего, учитывать специфику их профессиональной деятельности и цели и требования к результатам освоения основных образовательных программ, представленные в ФГОС ВПО [4, 5].

Так, согласно вышеупомянутым документам, специалист по сервису и туризму (специализация «Консалтинговый сервис и правовое обеспечение в туризме») должен обладать следующими компетенциями:

Проектная деятельность:

– способность разрабатывать новые туристские проекты, выявлять приоритетные направления в проектировании, составлять необходимую нормативно-техническую документацию;

– способность к разработке стратегий развития туристской деятельности на федеральном, региональном, муниципальном уровне;

Производственно-технологическая деятельность:

– способность к мониторингу и оценке экономической эффективности бизнес-процессов в туристской индустрии;

– способности к оценке инновационно-технологических рисков в туристской индустрии;

– способность к внедрению современной системы комплексной стандартизации в туристской индустрии;

Организационно-управленческая деятельность:

– способность формулировать концепцию предприятия, разрабатывать эффективную стратегию и формировать активную политику риск-менеджмента на предприятии;

– способность оценивать технико-экономическое обоснование инновационных проектов в туристской индустрии на разных уровнях (федеральном, региональном, муниципальном)

Сервисная деятельность:

– способность разрабатывать и внедрять нормативную документацию по качеству продукции и услуг, стандартизации и сертификации в туристской индустрии;

Социально-личностные и общекультурные компетенции:

– готовность соблюдать этические и правовые нормы, регулирующие отношения человека с человеком, обществом и окружающей средой;

– готовность к восприятию культуры и обычаев других стран и народов, толерантное отношение к национальным, расовым, конфессиональным различиям и способность к межкультурным коммуникациям [4, 5].

Среди профессиональных компетенций служащих гостиничных комплексов и турагентств (специализация «Социально-культурный сервис и туризм») можно выделить следующие:

– способность разрабатывать и внедрять нормативную документацию по качеству продукции и услуг, стандартизации и сертификации в туристской индустрии;

– умение организовать процесс обслуживания туристов;

– знание качества и стандартов обслуживания: приветствие, предварительная регистрация, регистрация, ответы на вопросы, отъезд, работа с особыми пожеланиями; реклама тура, оформление тура и т.д.;

– владение навыками работы с письменной и деловой документацией: паспорта, визы, анкеты и т.д.;

– владение теорией межличностного общения;

– владение фоновыми знаниями, релевантными для производственной деятельности представителя службы приема и размещения гостиничного комплекса или туроператора, турагента, гида-переводчика, включающие в себя знание соответствующего подъязыка и умение пользоваться им при организации профессиональной деятельности;

– лингвострановедческие и культуроведческие знания о родной и инокультурной общности, и, соответственно, знание эффективных стратегий для решения различных коммуникативных профессиональных задач [1, 2, 3].

На основании вышеперечисленных требований нам представляется возможным определить специфику профессиональной деятельности работников туристской индустрии:

| Гостиничный и туристический сервис | Консалтинговый сервис и правовое обеспечение в туризме |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Работник гостиничного комплекса, туроператор, турагент, гид-переводчик | Управленческий аппарат, работник турассоциации |
| 1. Предоставление услуг <u>в гостинице</u> (регистрация и размещение клиентов, забота о клиентах, расчет при выезде и т.д.) 2. Предоставление услуг в <u>турагентстве</u> (реклама и оформление тура, инфотур, заключение договора с зарубежными партнерами) 3. Организация экскурсий и культурных мероприятий (в родной стране и за рубежом) | 1. Консультирование клиентов (работников туристической индустрии) по правовым и нормативным аспектам организации туристического предприятия (бизнеса) 2. Разработка бизнес-плана предприятия, занимающегося туристической деятельностью. 3. Разработка новых туристических проектов и технологий рационального использования туристско-рекреационного потенциала территории 4. Составление нормативно-технической документации |

| | |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>5. Консультирование по вопросам экономических аспектов туристской деятельности (структура бизнеса, страхование, распределение доходов)</p> <p>6. Консультирование по вопросам менеджмента и маркетинга в туристской индустрии</p> <p>7. Консультирование по вопросам этнокультурной диверсификации сервисной и туристской деятельности</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Таким образом, становится очевидным, что весь курс обучения иностранному языку будущих специалистов по сервису и туризму должен быть ориентирован на удовлетворение их потенциальных профессиональных коммуникативных потребностей, что даст им возможность осуществлять профессиональные операции на иностранном языке и беспрепятственно общаться с представителями иной лингвокультурной общности.

Ниже представлено примерное содержание языковой подготовки специалистов туристской индустрии, которое, на наш взгляд, способствует формированию совокупности знаний, навыков и умений, необходимых в профессиональной деятельности. Но прежде обратим внимание на следующие моменты: во-первых, нами рассматривается курс обучения второму иностранному языку, в связи с этим в содержание, помимо профессионально ориентированных материалов, включены учебные материалы общего характера, во-вторых, удельный вес использования тех или иных обучающих средств зависит от выбранной специализации – «Социально-культурный сервис и туризм» или «Консалтинговый сервис и правовое обеспечение в туризме».

Второй курс (первый год обучения):

I. Вводно-фонетический курс (фонетические и грамматические основы 2 ИЯ).

II. Устные темы обиходно-бытового характера (Семья. Внешность и характер человека. Дом, квартира. Учеба. Каникулы и т.д.).

III. Профессионально-ориентированные тексты (путешествия).

Третий курс (второй год обучения):

1. Общебытовые темы, грамматика.

2. Профессионально-ориентированное обучение:

I. Гостиничный бизнес:

Тематика:

- Типы и категории гостиниц, гостиничные службы, предоставляемые услуги.
- Категории гостиничных номеров, бронирование номера, услуги; заполнение необходимой документации (карта клиента, прием заказа на услуги, ответ на запрос о бронировании номера).
- Организация питания (с включением регионального компонента – особенности национальной кухни).
- Нормативные и правовые документы организации гостиничного бизнеса.
- Гостиничный менеджмент (экономические аспекты, страхование).
- Особенности развития гостиничного туризма в различных странах (европейские страны, восточные страны, Россия).
- Бизнес-план развития гостиничного комплекса.

II. Аутентичные тексты для домашнего чтения с использованием лексики профессионального характера с системой упражнений.

Четвертый курс: Туристический бизнес, Турагентство.

Тематика:

- нормативно-правовые и экономические аспекты работы турагентства (структура бизнеса, страхование, распределение расходов);
- функции персонала турагентства, специфика работы;
- сотрудничество турагентства с различными предприятиями туристской индустрии (гостиницы, предприятия транспортного сервиса и т.д.);
- из истории туризма;
- виды туризма (оздоровительный, познавательный, культурный, деловой);
- экономико-правовые основы деятельности турагентства.

Моделирование типичных коммуникативных ситуаций профессионального общения:

- оформление тура (на примере одной из стран) (нормативно-правовые аспекты, страховка, финансовый аспект);
- переговоры с иностранными коллегами, заключение договора (нормативно-правовые аспекты, страховка, финансовый аспект, лингвокультурные особенности туристского бизнеса в рамках международного сотрудничества).

Пятый курс:

I. Путешествия – особенности и формальности:

Самолетом, на поезде, на пароходе; на таможне (декларация, досмотр багажа и т.д.); правовые аспекты и лингвокультурные особенности общения и пребывания в зарубежных странах.

II. Деловая корреспонденция:

Письмо-запрос, контракт и т.д. (правовой аспект); организация туристических ярмарок и выставок; чеки на оплату услуги и т.д. (правовой и экономический аспект).

III. Региональный компонент:

Разработка новых туристических проектов и технологий рационального использования туристско-рекреационного потенциала городов-курортов КМВ, Домбай, Теберда, Архыз – достопримечательности и экскурсии.

IV. Достопримечательности и города-курорты Франции.

Библиографический список

1. Организация и технология гостиничного обслуживания: [Текст]: учебник для начального профессионального образования. – М.: ПрофОбрИздат, 2001. – 208 с.
2. *Маркарян, Е.В.* Обучение профессионально-ориентированному межкультурному общению студентов – будущих специалистов по сервису и туризму (на материале французского языка) [Текст]: дис. ... канд. пед. наук / Е.В. Маркарян. – Пятигорск, 2004. – 168 с.
3. Туризм и гостиничное хозяйство [Текст]: учебник; под ред. д-ра экон. наук А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем». Издательство ЭКМОС, 2001.
4. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по направлению подготовки 100200 «Туризм». – М., 2007.
5. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по направлению подготовки 100100 «Сервис». – М., 2007.