

---

УДК 378  
ББК 74.580.22  
Э 54

Д.Е. Эм

*Аспирантка кафедры социальной и семейной педагогики Российского государственного социального университета; E-mail: daria\_em@mail.ru*

## **ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК КАК СРЕДСТВО ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ У СТУДЕНТОВ, БУДУЩИХ МЕНЕДЖЕРОВ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА**

*(Рецензирована)*

**Аннотация.** В данной статье поднимается актуальная проблема несоответствия менеджеров гостиничного хозяйства — выпускников высших учебных заведений, не отвечающих современным требованиям индустрии гостеприимства. На примере курортного г. Анапа Краснодарского края раскрыто понятие коммуникативной компетенции; выделены группы фоновых знаний, конкретизируется понятие иноязычной компетенции, выделена ее структура, а также обосновывается необходимость изучения иностранного языка современным менеджером гостиничного хозяйства в период его обучения в высшем учебном заведении.

**Ключевые слова:** образование, менеджеры гостиничного хозяйства, коммуникативная компетенция, иноязычная компетенция.

**D.E. Em**

*Post-graduate student of Social and Family Pedagogy Department, Russian State Social University; E-mail:daria\_em@mail.ru*

## **FOREIGN LANGUAGE AS A TOOL FOR FORMATION OF COMMUNICATIVE COMPETENCE OF STUDENTS, FUTURE MANAGERS OF HOTEL INDUSTRY**

**Abstract.** This paper raises a very important and actual for Russia problem that managers of hotel industry — graduates of higher education do not meet modern requirements of the industry of hospitality. On an example of the town-resort Anapa of Krasnodar territory the concept of the communicative competence is disclosed. Groups of background knowledge are singled out, the concept of the foreign language competence is specified and its structure is described. The paper underlines that it is necessary for the modern manager of a hotel industry to study a foreign language during training in a higher educational institution.

**Keywords:** education, management of the hotel industry, communicative competence, foreign language competence.

За последние десять лет значительно вырос гостиничный и туристический бизнес. Если ранее лидерами гостиничного и туристического бизнеса являлись лишь Москва и Санкт-Петербург, то сегодня мы видим значительный рост таких курортных городов, как Сочи, Анапа, Геленджик.

В преддверии Олимпиады 2014 в Сочи в Краснодарском крае планируется значительно увеличить санаторно-

курортный комплекс. Количество гостиниц значительно увеличится, планируется построить 60 отелей с известными мировыми брендами, как Хилтон, Мериотт, 50 отелей категории 3 звезды (сегодня их число составляет 119). Число отелей категорий 4 и 5 звезд на сегодняшний день составляет 51[1].

На сегодняшний день санаторно-курортный комплекс в Анапе включа-

ет в себя 185 здравниц, 33 санатория, 35 пансионатов с лечением, 65 домов и баз отдыха, 51 детское оздоровительное учреждение, 119 гостиниц, более 4100 специализированных и индивидуальных средств размещения, 30 туристских и экскурсионных фирм, 19 объектов туристического показа, которые с каждым годом увеличиваются. На курорте круглогодично функционируют 45 предприятий санаторно-курортного комплекса («Анапа», «Высокий берег», «Кубань», «Анапа-Океан», «БФО», «ДиЛуч», «Надежда», «Русь», «Витязь», «Аквамарин» и др.). Если в 2009 году таких здравниц было 38, то в 2010 году 45 предприятий. Увеличивается количество пансионатов и санаториев, работающих по программе «Мать и дитя». В 2011 году планируется привлечь к участию в этой программе 15 предприятий санаторно-курортного комплекса [2].

Дважды Анапа заслуживала звание «Лучший курортный регион мира» по версии Всемирной федерации водно- и климатолечения. Трижды она становилась лидером престижного конкурса «Курортный Олимп». По итогам 2009 года Анапа признана самым безопасным городом России.

Однако, для того чтобы управлять современной гостиничной инфраструктурой, нужны менеджеры гостиничного хозяйства с профессиональным образованием и персонал с высококлассной подготовкой.

В настоящее время, наряду с высоким профессионализмом менеджера гостиничного хозяйства, во главу угла ставятся такие черты личности, как инициативность, предприимчивость, рационализм, динамичность, способность быстрой реакции на актуальную ситуацию, здоровый оптимизм, коммуникабельность. Все эти характеристики свойств личности не могут существовать без развитой коммуникативной компетенции [3].

И.В. Куламихина определяет коммуникативную компетентность специалистов на основе критериев, в качестве которых выступают навыки работы с людьми и информацией. При взаимо-

действии с людьми коммуникативная компетентность проявляется в способности общения, формулирования задач, разрешения конфликтов, умении взаимодействовать с представителями различных культур и интеллектуальных слоев, способности ведения переговоров. В работе с информацией менеджер гостиничного хозяйства должен демонстрировать умение излагать, обсуждать, отстаивать мнение не только в устной форме, но и в письменной форме и аналитически воспринимать письменную информацию, находить, получать, систематизировать, оформлять и использовать информацию. Итак, И.В. Куламихина дает следующее определение коммуникативной компетенции: «Способность к осуществлению эффективного общения, которая проявляется в ситуациях профессиональной коммуникации и служит удовлетворению потребностей специалиста в обмене информацией, мыслями, чувствами; в осуществлении взаимодействия, в построении отношений с коллегами и партнерами; в выработке общих позиций; в установлении духовного контакта» [4].

Коммуникативная компетенция носит комплексный характер. Структурными компонентами коммуникативной компетенции являются лингвистическая, социолингвистическая, дискурсивная, социокультурная, стратегическая и социальная. Совокупность указанных компетенций составит исходную точку для формирования образовательного стандарта по иностранным языкам.

Что касается непосредственно коммуникативной компетенции, то в прошлые годы она явно недооценивалась. В современных условиях наивно было бы думать, что полноценное общение возможно лишь на основе умения оперировать языковым материалом. С позиции социологической теории коммуникации процесс общения людей есть обмен информацией, при котором один из них владеет некоторой информацией, которая неизвестна другому, иначе содержательного общения не наступает. Информационное неравенство возникает за счет того, что часть знаний одного из собеседников является

---

индивидуальной, то есть полученной в результате личного опыта. С другой стороны, в процессе коммуникации есть общая информация, образующая исходный пункт для общения. При отсутствии такой общей информации коммуникация невозможна. Таким образом, для успешного акта общения необходимо не только владение общими для собеседников языковыми средствами, но и общим объемом знаний. Такими общими для участников коммуникативного акта знаниями являются фоновые знания. Как показали в своем исследовании Е.М. Верещагин и В.Г. Костомаров, можно различить четыре группы фоновых знаний.

*К первой группе* относятся общечеловеческие знания, например, такие понятия, как солнце, ветер, деревья и тому подобное.

*Ко второй группе* можно отнести те сведения, которыми располагают только члены определенной этнической языковой общности. Эти знания были выработаны определенным народом и отражают его культуру, быт и обычаи.

*К третьей группе* знаний исследователи отнесли региональные знания, характерные для жителей определенного региона.

Наконец, *к четвертой группе* исследователи отнесли профессиональные знания и соответствующую лексику.

Для обеспечения подлинного общения даже в ограниченных рамках необходимы знания, относящиеся к четвертой группе фоновых знаний. В этом заключается функция коммуникативной компетенции [5].

Почему коммуникативная компетенция столь важна для будущих специалистов, в нашем случае менеджеров гостиничного хозяйства? Еще Дейл Карнеги в 30-е годы 20-го века заметил, что успех того или иного человека в его финансовых делах, в технической сфере или инженерном деле зависят процентов на пятнадцать от его профессиональных знаний и процентов на восемьдесят пять — от его умения общаться с людьми.

Высокий уровень развитости коммуникативной компетенции у менед-

жеров гостиничного хозяйства обеспечивает реальный психологический контакт с коллегами, начальниками и подчиненными. Умение преодолеть разнообразные психологические барьеры, которые возникают в процессе взаимодействия, определяют плодотворность межличностных взаимоотношений, посредством которых гармонично сочетаются деловой и личностный уровни общения. Весьма значительным в структуре коммуникативной компетенции менеджера гостиничного хозяйства является перцептивный компонент, в котором выделяют такие составляющие, как умение адекватно оценивать личностные черты и эмоциональное состояние партнеров по общению, правильно интерпретировать высказывания и невербальную составляющую взаимодействия, определять характер отношений, складывающихся в процессе общения.

Анализ учебных планов и перечень дисциплин, изучаемых в высшем учебном заведении, выявил ряд учебных предметов, при преподавании которых возможно развитие у студентов, будущих менеджеров гостиничного хозяйства, коммуникативной компетенции. Одним из таких предметов является иностранный язык.

Иностранный язык, как учебный предмет, обладает особенностями, которые раскрывают широкие возможности для развития творческих способностей студентов в процессе обучения. В связи с этим вопросы стимулирования интереса учащихся к изучению иностранных языков и определения роли творческой самостоятельной работы студентов в их изучении находятся в центре внимания преподавателей иностранных языков.

Профессионализм в деятельности менеджеров гостиничного хозяйства во многом определяется уровнем их иноязычной коммуникативной компетенции.

Сегодня в мире насчитывается более 1 млрд. человек, активно использующих английский язык в повседневной жизни в качестве своего родного, второго или иностранного языка. В мире 60% радиовещания осуществляется на

---

английском языке, 70% почтовых сообщений выполняются на английском, 85% международных телефонных переговоров ведутся на английском языке. В эпоху информационной революции, свидетелями и участниками которой мы являемся, немаловажное значение имеет и тот факт, что 80% всей информации в компьютерах содержится на английском языке.

Необходимо особенно отметить важность знания иностранных языков для гостиничного бизнеса. В то время как в России, активно вступающей в мировой рынок в качестве партнера ведущих стран мирового экономического сообщества, где все больше иностранных компаний открывают свои филиалы и, как результат, наблюдается рост потока деловых людей и просто туристов, приезжающих в Россию.

Итак, английский язык становится неотъемлемой частью общения в отелях и сфере обслуживания. Но, к сожалению, очень часто мы сталкиваемся с тем, что студенты или выпускники профессиональных и высших учебных заведений не могут на английском языке даже рассказать о себе интервью, претендуя на позицию менеджера гостиничного хозяйства. А ведь не секрет, что в обязанности менеджера входит также работа с клиентами в тех или иных ситуациях. И, приняв такого выпускника, отель рискует потерять клиентов, так как менеджер просто не сможет понять и работать с постоянными гостями отеля. То же касается и линейных сотрудников: официантов, барменов, служащих по приему гостей и т.д.

Дело в том, что эффективность работы специалистов зависит от того, насколько адекватно и глубоко в общую структуру их профессиональной компетенции интегрирована иноязычная речевая компонента. Однако, несмотря на выраженную тенденцию профессионализации преподавания иностранного языка в неязыковых вузах, задачи формирования у студента иноязычной компетенции решаются неэффективно. Усвоенные студентом, но не связанные между собой логикой профессиональной деятельности и не обладающие

чертами «оперативности», иноязычные компетенции выступают по отношению друг к другу психологическими барьерами, препятствующими их мгновенной интеграции в производственных ситуациях. Сформированные иноязычные возможности остаются, по сути, общими лингвистическими, а не специальными компетенциями.

В структуру иноязычной компетенции традиционно включают языковые компетенции (лингвокоммуникативную и лингвострановедческую) и компетенции, характеризующие поликультурную языковую личность, поликонцептуальную, полилингвистическую, и коммуникативно-технологическую.

Но мы выявили, что менеджеру гостиничного хозяйства необходимы еще и ситуационно-коммуникативные компетенции, непосредственно связанные с владением профессиональной деятельностью:

1. Предметно-речевые, которые позволяют владеть речевыми алгоритмами.

2. Контекстно-речевые, обеспечивающие точное понимание иноязычной информации о динамично меняющейся ситуации.

Сформированность этих компонентов означает, что целостная профессиональная компетенция менеджера гостиничного хозяйства характеризуется качеством оперативности.

Сегодня перед практическими занятиями по иностранному языку стоит основная задача развития коммуникативной компетенции у будущих менеджеров гостиничного хозяйства. Во многих работах, посвященных психологии общения в качестве основного момента, в оптимальном общении рассматривается коммуникативная ситуация, когда человеку есть что сказать, когда он заинтересован в том, чтобы высказаться. Создание коммуникативной ситуации — это один из методов, способствующих развитию коммуникативной компетенции у студентов, будущих менеджеров гостиничного хозяйства.

Чтобы оценить значение иностранного языка как учебного предмета в развитии коммуникативной компетен-

---

ции, нужно хорошо осознать, что получает общество, страна, если ее граждане владеют иностранным языком, и что дает владение иностранным языком человеку, начинающему жить в условиях рыночных отношений, а через него — обществу.

Наиболее важным представляется определить, что дает процесс овладения иностранным языком человеку, каким образом иностранный язык может способствовать формированию важных для будущего специалиста деловых качеств личности и профессиональных умений делового общения.

Иностранный язык объективно является общественной ценностью, поэтому его включение в программу высшего образования — социальный заказ общества. Иностранный язык, как и родной, не существует изолированно в обществе и не может жить своей собственной жизнью. Он тесно связан со всеми сферами жизнедеятельности общества: экономикой, политикой, искусством, образованием, военной сферой и т.д., отражая менталитет, культуру страны, которую представляет.

Иностранный язык, как и родной язык, выполняет две важные функции в жизни человека и общества: общение и познание. Однако различие состоит в том, что иностранный язык служит средством не только межличностного, но и межнационального, межгосударственного, международного общения. Кроме того, с помощью иностранного языка происходит познание того, что познать на родном языке адекватно и своевременно нельзя. В последние годы в различных сферах общества начали действовать новые факторы, коренным образом меняющие статус иностранного языка как учебного предмета.

В экономических и социологических исследованиях последних лет отмечается, что, для того чтобы отечественные предприятия могли успешно конкурировать с лучшими зарубежными фирмами, каждый квалифицированный специалист должен знать по зарубежным первоисточникам, что делается, что планируется развитыми странами в соответствующих областях

науки и техники. Практика показала, что нужны не просто переводчики, а именно высококвалифицированные специалисты, владеющие иностранным языком. Таким образом, владение иностранным языком становится в настоящее время одним из условий профессиональной компетентности, в том числе и менеджера гостиничного хозяйства. Отмечая важную роль иностранного языка как учебной дисциплины в процессе подготовки специалиста, следует остановиться на его основных функциях. Безусловно, одна из общих функций иностранного языка, как любого другого учебного предмета, заключается в обеспечении общего развития обучаемого, расширении его кругозора, его знаний об окружающем мире, о людях, говорящих на этом языке, о произведениях искусства, о других национальных культурах. Кроме того, всякое обучение связано с формированием определенных черт личности обучаемого. Целенаправленное воспитание менеджеров гостиничного хозяйства в целом и формирование определенных качеств личности, необходимых для профессионального становления, — это еще одна из важнейших функций иностранного языка. Иностранный язык как учебный предмет вносит заметный вклад и в культуру умственного труда студентов за счет развития таких специфических учебных умений, как умение пользоваться двуязычными лингвистическими словарями, грамматическими справочниками, памятками по рациональному выполнению учебных заданий. Все это учит студентов работать самостоятельно, создает предпосылки для развития потребности в лингвистическом самообразовании.

Следует также отметить, несомненно, благотворное воздействие изучения иностранного языка на культуру общения, на речевую деятельность на родном языке. Так, формирование речевых умений на иностранном языке способствует развитию всех уровней речевой способности учащихся: слуховых, зрительных и моторных ощущений. Студенты учатся планировать свое речевое поведение, соотнося цели каждого по-

ступка с выражаемым содержанием и имеющимися у учащегося языковыми средствами. Работа над текстом учит вдумчиво относиться к чтению книги вообще. Такие упражнения, как составление плана, тезисов к тексту, теме, рассказы по плану или рисунку, грамматическая и лексическая разминка, внеаудиторное чтение развивают навыки логично излагать свои мысли. Все это, несомненно, содействует повышению не только речевой, но и общей культуры. Таким образом, положительное влияние изучения иностранного языка на совершенствование владения родным языком следует понимать как в широком плане (культура речевого общения), так и в более узком (вдумчивое пользование средствами родного языка).

Рассматривая иностранный язык как учебную дисциплину в неязыковом вузе, в современных условиях, наряду с общеобразовательной и воспитательной функциями, мы не должны забывать, что изучение иностранного языка становится важным средством формирования профессиональной направ-

ленности специалиста, т.е. интереса к будущей профессии и стремления получить знания по возможно большему числу коммуникационных каналов, одним из которых в таком случае становится владение иностранным языком, обеспечивающих возможность знакомства с достижениями в профессиональной области за рубежом. Эта функция реализуется через организацию всего учебного процесса, содержание самого учебного материала, его направленность, а также через методы введения этого материала и формы взаимодействия преподавателя и обучаемых в учебном процессе. Здесь достижение дальней стратегической цели — профессионального становления — будет опосредовано достижением ближних тактических целей, связанных с овладением иностранным языком. При этом устанавливается двусторонняя связь между стремлением студента, будущего менеджера гостиничного хозяйства, приобрести специальные знания и успешностью овладения иностранным языком.

#### Примечания:

1. Департамент комплексного развития курортов и туризма Краснодарского края. URL: [http://www.kurortkuban.ru/rus/invest/investment\\_resort/](http://www.kurortkuban.ru/rus/invest/investment_resort/)
2. Экономическая карта города-курорта Анапа. URL: <http://www.anapa-official.ru/adm/ekonomicheskaya-karta-g-k-anapa/>
3. Желнова О.А. Методологические подходы к процессу формирования профессионально-коммуникативной компетентности будущих юристов // Вестник Адыгейского государственного университета. Сер. Педагогика и психология. Майкоп: Изд-во АГУ, 2011. Вып. 2. С. 66-69.
4. Куламихина И.В. О коммуникативной компетентности специалистов в условиях глобализации экономики // Закон и право. 2006. №4.
5. Верещагин Е.М., Костомаров В.Г. Язык и культура. М.: Рус. яз., 1992. 246 с.

#### References:

1. The department of complex development of health resorts and tourism of the Krasnodar territory. URL: [http://www.kurortkuban.ru/rus/invest/investment\\_resort/](http://www.kurortkuban.ru/rus/invest/investment_resort/)
2. An economic map of the resort city of Anapa. URL: <http://www.anapa-official.ru/adm/ekonomicheskaya-karta-g-k-anapa/>
3. Zhelnova O.A. Methodological approaches to the process of formation of the future lawyers' professional and communicative competence // The Bulletin of the Adyghe State University. Series «Pedagogy and Psychology». Maikop: AGU Publishing house, 2011. Issue 2. P. 66-69.
4. Kulamikhina I.V. On the communicative competence of specialists under economy globalization // Zakon i Pravo. 2006. No. 4.
5. Vereshchagin E.M., Kostomarov V.G. The language and culture. M.: Rus. yaz., 1992. 246 pp.