

3. Психолого-педагогические проблемы современного профессионального образования: Сборник научных статей. – Самара: Изд-во «Универс-групп», 2005.

4. Устинова Т.А. Избранные русские народные танцы / Т.А. Устинова. – М.: Искусство, 1996.

СПЕЦИФИКА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СЕРВИСУ И ТУРИЗМУ К МЕЖЛИЧНОСТНОМУ ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ

М.П. Козырева

Самарский муниципальный институт управления

В XXI веке туризм стал социальным и политическим явлением, влияющим на мировое устройство и экономику многих стран и целых регионов, в том числе и в России. Правительство РФ Распоряжением от 11 июля 2002 года одобрила Концепцию развития туризма в Российской Федерации на период до 2010 года [8], направленную на обеспечение в стране организационной и экономической среды для формирования современной туристской индустрии.

Федеральный закон «Об основах туристской деятельности» трактует её как деятельность по формированию, продвижению и реализации туристического продукта, осуществляемую на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем [1]. В сфере туризма термин «деятельность» рассматривается в нескольких аспектах [4]: как философская категория (специфическая человеческая форма отношения к окружающему миру, содержание которой составляет ее целесообразное изменение в интересах людей; условие существования общества); как системная категория (структура, связывающая субъекта со средой). Таким образом, это деятельность, включающая в себя цель, средства, результат и сам процесс.

По прогнозу Всемирной туристской организации, до конца 2020 года Россия войдет в число двадцати крупнейших стран по въезду туристов, однако анализ состояния развития туристской индустрии России позволил установить, что развитие туризма в России в настоящее время находится лишь на начальном этапе и имеет существенные проблемы, в частности, связанные с низким профессиональным уровнем специалистов по сервису и туризму [4].

Таблица 1.

Проблемы туристского рынка в России

Проблема	Содержание проблемы	Рейтинг проблем, %
Низкий профессионализм персонала	Недостаток практических и теоретических знаний, низкий уровень подготовки менеджеров туристских компаний	89
Низкое качество российского турпродукта	Отсутствие культуры обслуживания на российских курортах, не позволяющее эффективно продавать российский турпродукт	74
Отсутствие информации о ситуации в регионах России	Отсутствие развитых межрегиональных связей, объективной информации о специфике потребностей в регионах России	62
Низкий культурный уровень корпоративных отношений	Крайне низкий уровень бизнес-коммуникаций между турфирмами, отсутствие ориентации на совместное решение рыночных проблем	54
Необъективность средств массовой информации	Очевидная ангажированность целого ряда специализированных туристских изданий. Необъективная и недостоверная информация	45
Недостаточная разработанность законодательной базы	Отсутствие адекватной законодательной базы на федеральном уровне, оптимизирующей взаимоотношения между компаниями на рынке туруслуг	31

Анализ основных проблем показывает, что самым существенным недостатком низкой эффективности функционирования организаций сферы туризма в нашей стране является уровень профессиональной компетентности специалистов, что актуализирует проблему их профессиональной подготовки в вузе.

Анализ исследований в сфере туризма (И.В. Зорин, В.Е. Егоров, В.А. Квартальнов, В.Н. Лутошкина, А.Е. Соловьев, В.Д. Чепик и др.) позволил выявить ряд проблем профессиональной подготовки специалистов в индустрии туризма: недостаточную разработку в педагогической науке теоретических основ подготовки специалистов по сервису и туризму на основе специфики их будущей деятельности, недостаточную индивидуализацию и личностную ориентацию образовательного процесса, недостаточную подготовку студентов – будущих специалистов по сервису и туризму к межличностному взаимодействию.

На основе квалификационных требований Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по специальности 230500 «социально-культурный сервис и туризм» выделены следующие ключевые функции специалистов по сервису и туризму [2]:

- организационно-управленческая (организация, планирование и совершенствование деятельности служб социально-культурного сервиса и туризма);
- информационно-коммуникативная (приём и передача информации клиентам и партнёрам, в том числе в иноязычной среде);
- сервисная (комплексное обслуживание потребителей услуг социально-культурного сервиса и туризма);
- образовательная (внедрение современных научных знаний и передовых технологий в сфере социально-культурного сервиса и туризма, предоставление возможностей для развития личности, расширения познавательного горизонта, творческого потенциала человека);
- аналитико-стратегическая (разработка стратегии и тактики деятельности организаций сферы социально-культурного сервиса и

туризма, анализ возможностей и переоценка накопленного опыта в условиях развития науки и изменяющейся социальной практики).

Таким образом, содержанием деятельности специалистов по сервису и туризму становится [4]: распространение среди граждан и организаций туристических и курортных путевок; найм и сдача в аренду техники, оборудования, инвентаря для туризма, отдыха и спорта; организация рейсов, круизов, туров; оказание бытовых услуг населению, включая создание и эксплуатацию салонов, ателье, клубов; организация досуговых мероприятий для населения; оказание гостиничных услуг; организация и проведение семинаров и конференций, ярмарок и экскурсионных мероприятий.

В итоге, профессиональная деятельность специалистов по сервису и туризму предполагает следующие виды деятельности: сервисную, организационно-управленческую, научно-исследовательскую, образовательную.

Многофункциональность деятельности специалистов по сервису и туризму предполагает умение быстро адаптироваться к изменяющейся ситуации, развитые способности к межличностному взаимодействию, в том числе на иностранном языке: способность владеть речью, мимикой, жестами; способность находить общий язык с разными людьми; умение убеждать людей.

В соответствии с четырехъярусной классификацией профессий (Е.А. Климов) предметом интереса, обслуживания, распознавания, преобразования профессии «Человек-человек» являются социальные системы, сообщества, группы населения, люди разного возраста. По составу действий специалисты по сервису и туризму относятся к третьей группе (межличностное общение, информационное управление партнером), то есть основным инструментом их деятельности является межличностное взаимодействие, с помощью которого он организует, направляет и мотивирует людей для эффективного выполнения работы.

Взаимодействие между людьми может быть охарактеризовано как межличностное, если оно удовлетворяет следующим критериям: в

нем участвует небольшое число людей (группа из 2-3 человек); это непосредственное взаимодействие: его участники находятся в пространственной близости, имеют возможность видеть, слышать, касаться друг друга, легко осуществляют обратную связь; каждый из его участников признает незаменимость, уникальность своего партнера, принимает во внимание особенности его эмоционального состояния, самооценки, личностных характеристик [6]. Данные критерии позволяют отличить межличностное взаимодействие как особый вид от межгруппового и массового общения, обозначить границу, отделяющую лично-ориентированное общение от социально-ориентированного. В соответствии со спецификой деятельности специалистов по сервису и туризму основной структурной единицей анализа межличностного взаимодействия является взаимосвязь, вступивших в общение людей.

Коммуникация партнеров по общению в процессе профессиональной подготовки включает восприятие и понимание друг друга, согласование целей и действий, передачу и обмен информацией. Взаимодействие в процессе профессиональной подготовки специалистов по сервису и туризму предполагает его проектирование, определение содержания (предмета) взаимодействия, самооценку, организацию взаимодействия, стимулирование этого взаимодействия, ориентацию студентов в профессиональных коммуникативных ценностях.

Межличностное взаимодействие выполняет многообразные функции, существует несколько подходов к их классификации (Л.А. Введенская, Б.Ф. Ломов, В.Н. Куницына, Е.И. Рогов). Анализ классификаций функций межличностного взаимодействия показал, что основными функциями являются информационная, коммуникативная, регулятивная, аффективная и оценочная. В профессиональной деятельности специалисты по сервису и туризму выполняют разнообразные функции, которые соотносятся с функциями межличностного взаимодействия, поскольку межличностное взаимодействие является инструментом достижения целей профессиональной деятельности.

Подготовка специалистов по сервису и туризму к выполнению функций межличностного взаимодействия позволит: дать знания норм деловой речевой этики, познакомить со способами эффективной речевой коммуникации в сфере социально-культурного сервиса (когнитивный компонент); развить стремление к общению, сформировать потребность к принятию норм отношений в процессе общения (ценностно-мотивационный компонент); сформировать умения находить общий язык с разными людьми, вести профессиональную деятельность в иноязычной среде, легко вступать в контакт (коммуникативный компонент); развить способности анализировать поведение окружающих и свое собственное, мысленно ставить себя на место другого человека, понимать намерения коммуникантов (рефлексивный компонент); развить умения учитывать мнение другого человека, сдерживать эмоции, проявлять выдержку, отзывчивость и доброжелательность (эмоционально-волевой компонент). Таким образом, приходим к выводу о том, что готовность специалистов по сервису и туризму к межличностному взаимодействию – это интегративное свойство личности, системообразующее ценностно-мотивационный, когнитивный, коммуникативный, эмоционально-волевой и рефлексивный компоненты и обеспечивающее успешное выполнение организационно-управленческой, аналитико-стратегической, информационно-коммуникативной, сервисной и образовательной функций профессиональной деятельности.

Контент-анализ содержания основной образовательной программы подготовки специалистов по сервису и туризму, показал, что в ряде изучаемых дисциплин (иностранный язык, культурология, психология, русский язык и культура речи, социология, информатика, сервисная деятельность, психологический практикум, профессиональная этика и этикет, речевая коммуникация, менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме, правовое обеспечение социально-культурного сервиса и туризма), имеются разделы, в которых рассматриваются различные аспекты межличностного взаимодействия, хотя количество часов ограничено, а в обучении используются, в ос-

новном, традиционные методы (лекции, семинары). Вместе с тем на занятиях по иностранному языку есть возможность полученные знания перевести в практический опыт, используя: ролевые и проблемно-деловые игры, тематические дискуссии; лично-ориентированные педагогические технологии; коммуникативный подход к обучению иноязычной культуре (Е.И. Пассов); проблемное обучение (А.М. Мапошкин, Н.С. Якиманская).

Коммуникативное обучение предполагает организацию процесса обучения как модели процесса общения: занятия по иностранному языку становятся обучением общению посредством общения, обучение технике общения, его операционной стороне, речевому этикету, стратегии и тактике диалогического и группового общения. Изучая иностранный язык, будущий специалист начинает лучше понимать особенности родного языка, глубже осознавать способы выражения мысли на родном языке [7].

Для работы в сфере туризма требуются активные, творческие специалисты, люди с гибким мышлением, обладающие развитыми способностями решения нестандартных задач. Изучение иностранного языка оказывает положительное влияние на развитие способности к мыслительным операциям: анализу, синтезу, обобщению, умозаключению. При коммуникативном обучении развитие мышления осуществляется не столько путем сравнения с родным языком, сколько за счет решения постоянно усложняющихся речемыслительных задач, содержащих элементы проблемности, связанные со смысловым содержанием процесса общения. Овладение иностранным языком способствует развитию речедвигательного аппарата: развиваются фонетический и интонационный слух, имитативные способности, «чувство языка» (способность к догадке), способность к выделению главного, все виды памяти, произвольное и произвольное запоминание. Моделирование на занятиях учебных ситуаций и ситуаций реальной действительности, действия в предполагаемых обстоятельствах, участие в речевых играх развивают воображение и творческие способности студентов.

Литература

1. Волошин Н.И. Законодательство Российской Федерации о туристской деятельности // Журнал российского права. – 2002. – № 11. – С. 17-20.
2. Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования. Специальность 230500 социально-культурный сервис и туризм. – М.: Просвещение, 2000.
3. Каган М.С. Мир общения. Проблемы межсубъектных отношений. – М.: Политиздат, 1988.
4. Квартальнов В.А. Теория и практика туризма. – М.: Финансы и статистика, 2003.
5. Климов Е.А. Психология профессионала. – М.: Воронеж, 1996.
6. Куницына В.Н. Межличностное общение. – СПб.: Питер, 2001.
7. Пассов Е.И. Основы коммуникативной методики обучения иноязычному общению. – М.: Русский язык, 1989.
8. Приказ Министерства образования РФ от 11.02.2002 // Сборник нормативных документов системы образования. – М.: Вариант, 2004. – С.59-63.

МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОМПЕТЕНЦИЯ УЧИТЕЛЕЙ ИНОСТРАННОГО ЯЗЫКА: ПРОБЛЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

В.В. Левченко

Самарский институт управления

На современном этапе развития общества проблема адекватного взаимопонимания в процессе межкультурного общения приобретает особую актуальность в связи с новыми тенденциями в общественном развитии: расширением общественно-политических, социально-экономических и культурных связей между народами, ростом прямых кон-