

УДК 378.016:81'271 + 316.77 + 81'271

**ФОРМИРОВАНИЕ НАВЫКОВ
МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ
НА ЗАНЯТИЯХ ПО ДЕЛОВОМУ ИНОСТРАННОМУ ЯЗЫКУ
У СТУДЕНТОВ НАПРАВЛЕНИЯ ПОДГОТОВКИ
«ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»**

О.И. Ковалёва, Н.У. Кондакова

В данной статье описываются основные компоненты межкультурной коммуникации, структура и цели курса «Деловой иностранный язык», особенности моделей мировых культур, также приводятся способы формирования навыков межкультурной коммуникации.

Ключевые слова: межкультурная коммуникация, деловой иностранный язык, вербальное общение, невербальное общение, навыки коммуникации.

В соответствии с государственным образовательным стандартом студенты направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» изучают предмет «Деловой иностранный язык». Помимо первого иностранного языка, у студентов данного направления подготовки программой предусмотрено изучение второго иностранного языка. Содержание этого курса также предусматривает изучение некоторых аспектов межкультурного общения. Согласно стандарту, по окончании освоения данной дисциплины учащиеся должны овладеть общей компетенцией ОК-5 «способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия».

При этом учащиеся должны знать: лексический минимум для осуществления профессиональной деятельности с использованием первого и второго иностранного языка, грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера, основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи; правила речевого этикета; уметь: использовать знание первого и второго иностранного языка в профессиональной деятельности; использовать знания культуры и обычаев других стран и народов, конфессий при решении задач речевой коммуникации разной сложности; владеть: способностью к деловым коммуникациям в профессиональной деятельности на первом и втором иностранном языке [1].

В соответствии с этим, мы видим, что помимо владения языком, наши выпускники должны обучаться межкультурной коммуникации.

Под межкультурной коммуникацией мы будем понимать адекватное взаимопонимание двух участников коммуникативного акта, принадлежащих к разным национальным культурам [2].

«Анализируя современные тенденции в обучении иностранному языку как иностранному, необходимо отметить, что профессиональное владение языком невозможно без кросс-культурного аспекта, так как любой язык изучается в контексте определенных культур, национального менталитета, специфически национальной картины мира, что и обеспечивает эффективность межкультурного общения» [5].

Явлению межкультурной коммуникации посвящено достаточное количество трудов российских и зарубежных лингвистов, таких как Е.М. Верещагин, В.Г. Костомаров, С.Г. Тер-Минасова, Lauring, Jakob и других.

По нашему мнению, основными компонентами межкультурной коммуникации являются: 1) языковая компетенция; 2) коммуникативная компетенция; 3) культурная компетенция.

Языковая компетенция – это выбор языковых средств, соответствующих коммуникативной ситуации, умение применять предыдущий опыт в новых ситуациях общения.

Коммуникативная компетенция – приёмы и стратегии, необходимые для эффективного общения. Составными элементами являются следующие умения: интерпретировать специфические для данной культуры сигналы готовности собеседника начать коммуникацию или нежелание общаться; определить долю говорения и слушания в зависимости от ситуации и культурных норм среды общения; направить беседу в нужном направлении; сохранять принятую для данной культуры коммуникативную дистанцию. Большое внимание должно также уделяться невербальным формам общения, главными из которых являются жесты, мимика и позы. Знание и правильное использование этой формы общения очень важно для многих культур.

Культурная компетенция – восприятие ценностных установок, психологической и социальной идентичности, характерных для культурной среды общения. Этот компонент межкультурной коммуникации предполагает умение извлечь нужную информацию из различных источников (фильмы, политические события, книги) и распределить их с точки зрения коммуникативной ситуации [4].

Хотелось бы сказать о существующей модели мировых культур, предложенной Ричардом Д. Льюисом. Все мировые культуры он разделил на три группы (моноактивные, полиактивные, реактивные) на основе определенных факторов (географическое положение, история, язык, религия), выделил в них общие черты и предложил коммуникантам на основе этих общих черт построить алгоритм достижения взаимопонимания.

Моноактивные (linear-active) культуры – это культуры, в которых принято планировать свою жизнь, составлять расписание, организовывать деятельность в определенной последовательности, заниматься только одним делом в данный момент. К этой группе Р. Льюис относит немцев, датчан, шведов, швейцарцев.

Полиактивные (multi-active) культуры – это культуры, в которых принято много дел делать сразу, планировать очередность дел по степени привлекательности, значимости на конкретный момент. К этой группе относятся общительные, подвижные народы, такие как итальянцы, латиноамериканцы и др.

Реактивные (reactive-active) культуры (Р. Льюис называет их слушающими) – это культуры, придающие наибольшее значение вежливости и уважению. Представители этой культуры – китайцы, японцы, финны [6].

Мы считаем, что необходимо учитывать эту классификацию при подготовке наших студентов к общению с иностранными собеседниками.

Одним из предметов, формирующих навыки межкультурной коммуникации, является курс делового иностранного языка.

Курс делового иностранного языка ставит перед собой следующие задачи:

1. Развитие профессионально-коммуникативных навыков в иностранном языке, совершенствование умений монологического высказывания и диалогической речи (обмен информацией, участие в переговорах, ведение презентаций и т.д.) в рамках делового общения; курс охватывает основные деловые и коммерческие термины, которые большинство профессионалов используют в своей работе.

2. Развитие умений устанавливать и поддерживать контакт в устной форме с деловыми партнерами и собеседниками, сообщать, запрашивать, информацию в зависимости от задач общения.

3. Развитие умений устанавливать и поддерживать контакт в письменной форме – написание резюме, аннотации, ведение деловой переписки и документации и т.д.

4. Развитие и совершенствование всех видов чтения оригинальной профессиональной литературы разных жанров, развитие аналитических умений отбирать публикации для изучения и обзора информации по теме.

5. Развитие и совершенствование умения понимать информацию аудио текста по профессиональной тематике, осуществлять смысловую обработку поступающей информации в зависимости от целевой установки.

6. Формирование умений самостоятельной работы по овладению деловым иностранным языком.

Для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» формирование навыков межкультурной коммуникации актуально ещё и с точки зрения их профессиональной деятельности. Данные навыки формируются и на основе междисциплинарного общения. География, экономика, русский язык и культура речи, этикет – предметы-партнеры, которые по-

могут формировать навыки межкультурной коммуникации. Говоря о деловом иностранном языке, важно отметить, что кроме традиционных форм работы по лингвострановедческому и социокультурному аспектам – работа с текстом, эссе, рефераты, праздники и вечера, – студенты вовлечены в инновационные формы работы – интерактивные занятия, видеоконференции, проектные задания.

Студенты принимают участие в таких мероприятиях как «Театральный сезон», где они выступают в роли актёров и режиссёров. Большую популярность получило мероприятие «Карнавалы Мира». Студенты из разных регионов России и других стран готовят представление о стране, её особенностях и традициях. По инициативе выпускающей кафедры были подготовлены и проведены видео лекции преподавателей из Сербии, где обсуждался ряд вопросов развития туризма и гостиничной индустрии в Европе и России [3].

В целом, специалистов гостиничного дела можно разделить на две большие категории: тех, кто работает непосредственно на первой линии, сотрудники Reception и другие, а также служащих, которые обслуживают административно-хозяйственные службы. Отсюда и вытекает необходимость уровня владения языком. Если для сотрудника административно-хозяйственной службы будет достаточно уметь поприветствовать гостя или извиниться за беспокойство, то для сотрудников «первой линии» нужно знать ряд терминов и уметь: обратиться и проконсультировать гостя, ответить на запрос, сделать объявление, уметь разрешить спорную ситуацию, правильно обслужить клиента с жалобой. Таким образом, речь идет о вербальной форме общения.

Курс делового иностранного языка для студентов направления подготовки «Гостиничное дело» состоит из следующих тем:

- индустрия гостеприимства;
- виды размещений;
- сети отелей;
- структура отеля;
- обзор профессий в индустрии гостеприимства;
- реклама и продвижение в индустрии гостеприимства;
- деловая корреспонденция и телефонные переговоры.

Студенты погружаются в широкий поток терминов по своей профессиональной направленности. Так, при изучении одного из блоков темы «Виды размещений», обучающиеся знакомятся с терминологией по приветствию гостя, его регистрации, ознакомления гостя с отелем, заселением, отъездом гостя.

При изучении темы «Обзор профессий в индустрии гостеприимства» студентам предлагается составить пакет необходимой документации для устройства на работу, составить и разыграть процесс собеседования, изучить должностные обязанности для разных профессий.

Изучая тему «Структура отеля» студенты должны рассмотреть структуру и функциональное назначение предприятий, работающих в сфере размещения туристов: сети гостиниц, работающих под единым брендом, индивидуальные предприятия – небольшие семейные отели. Итогом изучения данной темы могут быть разного рода презентации бизнес-плана собственных предприятий, с чётким указанием формы собственности, оборотом средств, количеством работающих сотрудников и лучшим управленческим решением.

Работа по теме «Деловая корреспонденция» даёт возможность научиться ведению деловой переписки, а также изучить виды писем, такие как: письмо-запрос, письмо-требование, письмо-заказ, письмо-отчёт и т.д., что в свою очередь тоже является формой работы, которая формирует межкультурную компетенции [4].

Большую роль в формировании межкультурной компетенции на уроках делового иностранного языка играют ролевые игры. Как правило, студенты второго курса заинтересованы в практической деятельности по своей специальности и с воодушевлением выполняют все профессионально-ориентированные задания, поставленные перед ними на уроке иностранного языка. Они являются представителями предприятий, объединены общим делом и каждый выполняет свои функции. Например, игра «Selection of a qualified hotel manager»: студентам рекомендуется обсудить требования к специалистам в этой области, наладить деловые контакты, заинтересовать людей для работы в индустрии гостеприимства.

Необходимо отметить, что количества часов, выделенных на аудиторную работу, недостаточно, поэтому изучение страноведческого материала целесообразно выносить на самостоятельную работу. «Грамотная организация и контроль данного вида деятельности позволяет лучше понять культуру страны изучаемого языка и повышает мотивацию» [3].

Говоря о методике преподавания делового иностранного языка, важное место занимают интерактивные формы обучения. На практических занятиях это – компьютерная симуляция, разбор конкретных ситуаций, тренинг навыков владения терминологией, online тестирование лексико-грамматических навыков. Но самое главное при обучении деловому иностранному языку это тренинг социального взаимодействия как в своей, так и в другой культуре.

Таким образом, иностранный язык является одним из основных предметов, формирующих навыки межкультурной и профессионально-деловой компетенции, обладает многочисленными ресурсами по формированию навыков делового общения.

Библиографический список

1. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело от 12.01.2016.

2. Верещагин, Е.М. Язык и культура / Е.М. Верещагин, В.Г. Костомаров. – М., 1990. – С. 26.

3. Долгополова, Е.Г. Самостоятельная работа студентов как средство повышения эффективности обучения иностранным языкам на туристских специальностях / Е.Г. Долгополова, Н.У. Кондакова // Язык и культура: сб. статей. – Челябинск, 2015. – С. 156–160.

4. Ковалёва, О.И. Ресурсы иностранного языка в формировании навыков делового общения у студентов неязыковых вузов // О.И. Ковалёва // Наука ЮУрГУ. Материалы 68-й научной конференции. Секции социально-гуманитарных наук. – Челябинск: Изд. центр ЮУрГУ, 2016. – С. 340–344.

5. Колова, С.М. К вопросу введения кросс-культурного компонента при обучении иностранным языкам в вузе как способа трансляции менталитета и культуры стран изучаемого языка / С.М. Колова // Язык и культура: сб. статей. – Челябинск, 2015. – С. 193–196.

6. Сахарчук, Е.С. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: учебное пособие / Е.С. Сахарчук. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – С. 93–99.

[К содержанию](#)