

UDC 372.881.1

Travel Industry Specialists' Training for Professional Activities in a Foreign Language in the North Caucasus Federal District of Russia

Elena V. Markaryan

Pyatigorsk State Linguistic University, Russia
Kalinin avenue 9, Pyatigorsk, Stavropol region, 357532
PhD (Pedagogy), Assistant Professor
E-mail: helenmark55@mail.ru

Abstract. This article is devoted to the theoretical and practical aspects of foreign language teaching of the future hospitality and tourism specialists in terms of professional intercultural communication. First of all, we have analyzed the peculiarities of professional activities and job specification of tourism specialists, then on these grounds we have selected professional foreign competences, which are necessary to develop while teaching this type of specialists foreign languages. Taking into consideration the nature of the tourism specialists' professional activities and the training objectives of professional foreign language communication, we have worked out the fundamental methodological principles of teaching foreign languages for special purposes, namely the professional communicative principle and the professional intercultural principle. At the same time, we have presented linguistic-didactic basics of tourism specialists' language training. Particular emphasis is put on the use of the materials, containing regional component, which facilitate to develop the ability to represent native culture during professional intercultural communication.

Keywords: profession-oriented teaching; travel industry specialist; resorts of the North Caucasus Federal District; professional communicative principle; professional intercultural principle; regional component; professional foreign competences; linguistic-didactic basics of teaching; professional intercultural communication.

Введение. Социально-экономические предпосылки (сотрудничество России в области культуры, торговли и других сферах со странами мирового сообщества), современные методические тенденции (принятие в качестве целей обучения иностранному языку развитие коммуникативной культуры и социокультурное развитие языковой личности) способствовали появлению в отечественной вузовской методике нового направления – обучение профессионально-ориентированному межкультурному иноязычному общению.

Цель профессионально-ориентированного обучения иностранному языку состоит в развитии профессиональных иноязычных компетенций межкультурного общения, обеспечивающих способность порождать и адекватно интерпретировать информацию на иностранном языке в процессе осуществления профессиональной деятельности, устанавливать и поддерживать коммуникативный контакт с представителями инокультурной общности, учитывая их культурные особенности и осознавая собственную значимость, как носителя ценностей родной национальной культуры и родного языка.

Материалы и методы. Проблема профессионально-ориентированного обучения иностранным языкам не нова. Анализ методических исследований показывает, что еще в 80-е гг. реализуется профессиональная направленность в обучении общению на иностранном языке: широкое практическое применение получает использование учебных частотных словарей лексики профилирующего подязыка, проблемное обучение и обучение с помощью ситуаций и различных профессионально-обусловленных заданий коммуникативного характера.

На современном этапе обучение профессиональному межкультурному общению специалистов-нефилологов предлагается строить на многоуровневой основе, включающей три этапа и соответствующие им коммуникативно-«деловые» умения, по мере преодоления которых обучаемый овладевает стратегиями ведения профессионального дискурса в наиболее типичных ситуациях профессионального общения с учетом социокультурной и поведенческой специфики делового партнера [1].

Наша концепция обучения профессионально-ориентированному межкультурному общению строится на специфических дидактических принципах – принципе профессиональной коммуникативной направленности и принципе профессиональной межкультурной направленности.

Обсуждение. Северо-Кавказский федеральный округ (СКФО) – федеральный округ Российской Федерации, выделенный из состава Южного федерального округа указом президента России Д.А. Медведева от 19 января 2010 года. Расположен он на юге европейской части России, в центральной и восточной части Северного Кавказа. Площадь территории округа составляет около одного процента от площади территории Российской Федерации. В СКФО входят:

- Республика Дагестан
- Республика Ингушетия
- Кабардино-Балкарская Республика
- Карачаево-Черкесская Республика
- Республика Северная Осетия – Алания
- Ставропольский край (на территории которого расположена группа городов-курортов Кавказских Минеральных Вод – Пятигорск, Железноводск, Ессентуки, Кисловодск)
- Чеченская республика [2]



Центр ФО – Пятигорск

Территория – площадь 172 360 км² (1 % от РФ)

Население – 9492909 (2012)

Количество субъектов – 7 [3]

Обладающий самым мощным в России потенциалом по развитию рекреационного комплекса, данный регион характеризуется совокупностью особенностей:

- уникальные природно-климатические условия;
- многообразие культур;
- богатейшее историко-культурное наследие.

Именно эти факторы обусловили проявление большого интереса со стороны туристов, желающих вдохнуть по-настоящему целебный воздух, насладиться красотой гор, ярким солнцем, отведать воды целебных минеральных источников и полечиться лечебными грязями, совмещая оздоровительную программу с духовно-культурным обогащением.

Следует отметить, что развитие туристских ресурсов и укрепление мощи курортных регионов СКФО является одной из важнейших задач государства. Так, в 2011 г. по поручению президента РФ Д.А. Медведева была подготовлена концепция создания до 2020 года туристического кластера на Юге России, крупнейшего в России горнолыжного курорта, который по протяжённости горнолыжной инфраструктуры и номерному фонду должен войти в десятку крупнейших мировых курортов аналогичного профиля [4].

Поскольку реализация намеченной программы предполагает привлечение огромного количества человеческих ресурсов, и не только специалистов, осуществляющих проектные и строительные работы, но и профессионалов, обеспечивающих функционирование на высоком уровне и конкурентоспособность уже запущенных в эксплуатацию курортных комплексов, несложно предположить, что возрастет социальный заказ на представителей профессий туристской индустрии. Как известно, основным поставщиком квалифицированных специалистов в любой области является профессиональное или высшее учебное заведение. Подготовка будущих работников в сфере сервиса и туризма на Юге России осуществляется в нескольких высших учебных заведениях, среди которых

одним из ведущих является Пятигорский государственный лингвистический университет (ПГЛУ, г. Пятигорск), а именно Институт международного сервиса, туризма и иностранных языков (ИМСТИЯ).

Студенты ИМСТИЯ, обучающиеся по профессиональной образовательной программе по специальностям «Гостиничный сервис» и «Туризм», не только осваивают курс специальных дисциплин на родном русском языке, но и изучают два иностранных языка (английский и второй на выбор – французский, испанский или итальянский), причем приоритетным направлением является обучение иностранному языку для профессиональных целей. Здесь важно подчеркнуть, что некоторые профессионально-ориентированные дисциплины ведутся именно на иностранных языках. Программа обучения предусматривает профессиональные стажировки в странах изучаемых языков, также существуют программы сотрудничества и обмена студентами с некоторыми европейскими университетами, в частности со Средиземноморским университетом Экс-Марсель II (Université de la Méditerranée Aix – Marseille II, Франция), Высшей школой гостиничного менеджмента и туризма Валенсии (Centro Superior de Hoteleria y Turismo, Испания), Вторым университетом Неаполя (Seconda Università degli Studi di Napoli, Италия) и др. Выпускники нашего института высоко востребованы как в СКФО, так и по всей России и даже за рубежом.

Объектом нашего профессионального интереса является методика обучения профессионально-ориентированному общению на иностранном языке будущих специалистов по сервису и туризму, поэтому в данной статье мы обратимся к рассмотрению спектра теоретических и практических вопросов, определяющих содержание языковой подготовки профессионалов в сфере сервиса и туризма.

Нам представляется, что, в первую очередь, необходимо проанализировать особенности профессиональной деятельности и квалификационные требования, предъявляемые к профессиональному уровню работников сферы туристического бизнеса.

Туристская индустрия – «совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги гидов-переводчиков» [5, с. 24].

Таким образом, будущий специалист по сервису и туризму может быть потенциальным работником службы приема и размещения гостиничного комплекса, туроператором, турагентом или гидом-переводчиком.

Одним из основных требований к квалификации обслуживающего персонала гостиниц является знание иностранных языков. Чем выше класс гостиницы, тем выше требования, предъявляемые к качеству владения иностранным языком и их количеству. К примеру, для гостиниц категории «5 звезд» всему персоналу, работающему с проживающими, необходимо свободное владение минимум тремя языками [6, с. 72-81]. Следовательно, будущий работник гостиничного хозяйства, желающий получить интересную работу, предполагающую общение с иноязычными клиентами и более высокий уровень оплаты, должен быть готов вести профессиональную деятельность как минимум на двух иностранных языках.

Наиболее распространенными формами контакта службы приема и размещения гостиничного комплекса с клиентами являются встреча и приветствие клиентов в гостинице, их регистрация и размещение, организация отъезда и проводы, включающие заботу о клиентах, ответы на их вопросы и работу с их жалобами.

Безукоризненное выполнение должностных обязанностей предполагает, прежде всего, владение культурой межличностного общения, основами протокола и этикета и стандартами и процедурами при организации деятельности службы приема и размещения [7, с. 181-190]. Соответственно, профессиональные знания представителя этой гостиничной службы должны включать в себя знание профессионального этикета и протокола и теории межличностного общения (в том числе и с инофонными представителями), т.е. владение стратегиями ведения профессионального дискурса в возможных ситуациях профессионального общения, знание региональных и местных традиций, а также традиций

и культурных особенностей инофонных клиентов, определяющих потребности и ожидания клиентов.

Что касается туристской деятельности, т.е. «туроператорской и турагентской, а также иной деятельности по организации путешествий» [8, с. 61], в этой области будущий специалист данного профиля может проявить себя как туроператор, турагент или гид-переводчик. Для того чтобы понять специфику деятельности перечисленных работников сферы туризма, дадим определение понятиям «туроператорская деятельность», «турагентская деятельность», «услуги гида-переводчика».

Туроператорская деятельность – «деятельность по формированию, продвижению и реализации туристического продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем» [9, с. 78].

Турагентская деятельность – «деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем» [9, с. 77].

Совершенно очевидно, что профессиональными требованиями к специалисту этого вида деятельности в туристическом бизнесе являются знание процедур и операций обслуживания на всех этапах работы с туристическим продуктом, владение стратегиями ведения профессионального дискурса в различных ситуациях профессионального общения, знание одного или нескольких иностранных языков, поскольку специфика работы турагента и туроператора предполагает общение с иностранными клиентами и коллегами.

Наконец, рассмотрим специфику деятельности гида-переводчика.

Гид-переводчик – «экскурсовод-переводчик, сопровождающий иностранцев в туристической поездке по стране. Принимает непосредственное участие в их обслуживании на маршруте...Гид свободно владеет одним или несколькими иностранными языками, самостоятельно проводит экскурсии, отвечает на вопросы туристов, дает консультации» [9, с. 64].

Таким образом, гид-переводчик в сфере туризма – это профессионал, оперирующий знаниями туристских достопримечательностей не только на русском, но и на иностранном языке, способный оперативно реагировать на вопросы туристов. Без сомнения, это тяжелый, всепоглощающий труд, где требуется совершенное владение не только одним, но и двумя или тремя иностранными языками.

Анализ специфики профессиональной деятельности работников туристской индустрии позволяет нам сделать определенные выводы. Поскольку деятельность всех вышеперечисленных представителей туристического бизнеса подразумевает устное общение с туристами, в том числе и иностранными, их профессиональными коммуникативными особенностями является совершенное владение одним или несколькими иностранными языками, причем особую ценность представляет знание не только обиходно-бытовой лексики, но лексических единиц и клишированных форм, составляющих профессиональный язык; знание коммуникативно-поведенческих и культурных особенностей туристов - представителей того или иного лингво-культурного сообщества.

Учитывая особенности деятельности будущих специалистов по сервису и туризму, представляется важным определить характер знаний, необходимых для эффективного межкультурного профессионального взаимодействия, и, соответственно, знаний, которые следует формировать в процессе языковой подготовки специалистов данного профиля.

1) лингвистические знания, навыки и умения реального профессионального общения через порождение и интерпретацию текстов как коммуникативных единиц, способствующие овладению обучаемыми коммуникативной деятельностью, репрезентирующей сферу профессиональной деятельности специалистов гостиничного и туристического бизнеса, и формированию лингвистической, дискурсивной и социолингвистической компетенций;

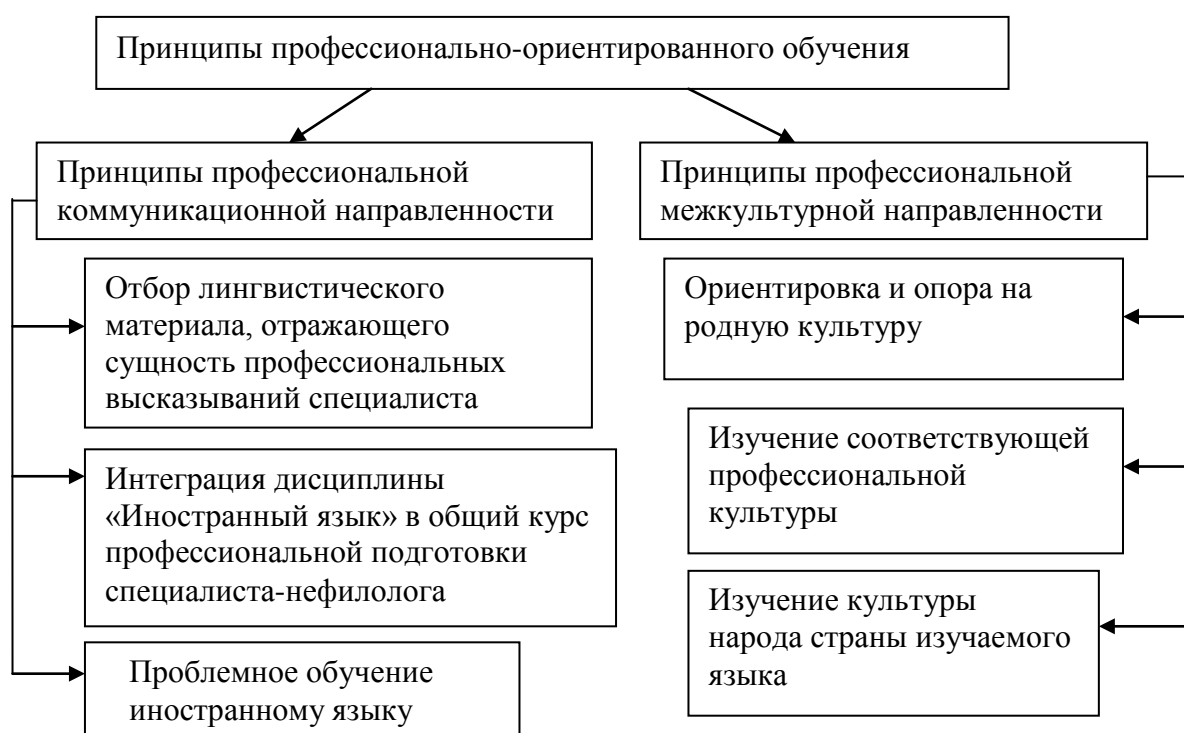
2) фоновые знания, релевантные для производственной деятельности представителя службы приема и размещения гостиничного комплекса или туроператора, турагента и гида-переводчика, включающие в себя знание соответствующего подъязыка и умение пользоваться им при организации профессиональной деятельности, что способствует формированию профессионального тезауруса специалиста по сервису и туризму;

3) лингвострановедческие и культуроведческие знания о родной и инокультурной общности, и, соответственно, знание эффективных стратегий для решения различных коммуникативных профессиональных задач, обеспечивающие формирование социокультурной и стратегической компетенций специалиста по сервису и туризму.

Для успешной реализации целей обучения, а также разработки адекватного содержания языковой подготовки, необходимо руководствоваться определенными дидактическими принципами, регулирующими процесс обучения иностранному языку. Принимая во внимание характер профессиональной деятельности представителей туристской индустрии, и, как следствие, цели обучения профессиональному общению на иностранном языке, мы разработали основополагающие методические принципы обучения языку для специальных целей, а именно – принцип профессиональной коммуникативной направленности и принцип профессиональной межкультурной направленности. Наглядно представить данные принципы поможет следующая таблица (таблица 1):

Таблица 1

Принципы профессионально-ориентированного обучения [10, с. 29]



Также нами были сформулированы лингводидактические основы обучения профессионально-ориентированному общению на иностранном языке будущих специалистов по сервису и туризму. Представим их также в виде таблицы (Таблица 2).

Таблица 2

Лингводидактические основы обучения профессионально-ориентированному общению на иностранном языке будущих специалистов по сервису и туризму [10, с. 109].

Профессиональные иноязычные компетенции	Средства формирования компетенций
Г) Профессиональная операциональная компетенция (знание стандартов и процедур, протокола при организации профессиональной деятельности)	Организация учебного материала в типичные коммуникативные ситуации, адекватные ситуациям реального профессионального общения; система упражнений, направленных на

	тренировку навыков общения с иностранными клиентами при осуществлении той или иной профессиональной операции (напр., оформление клиента в гостинице)
II) Коммуникативная компетенция: а) лингвистическая компетенция	а) отбор тематико-ситуативно-обусловленной лексики, составляющей подъязык специалиста по сервису и туризму: профессиональные термины, клишированные формы, этикетные и инициативные реплики, составляющие речевые конвенции сферы сервиса и туризма; использование грамматических правил-схем; система упражнений, направленных на тренировку навыков употребления профессиональной лексики (напр.: «дайте английский (французский) эквивалент следующих словоформ»)
б) дискурсивная компетенция, социолингвистическая компетенция (способность адекватно использовать языковые средства для построения высказываний и текстов в соответствии с нормами языка в устной и письменной речи)	б) Использование аутентичных иноязычных текстов профессиональной направленности в качестве речевого образца; система условно-коммуникативных и коммуникативных упражнений, цель которых – продуцирование устного или письменного речевого высказывания в одной из типичных коммуникативных ситуаций профессионального взаимодействия
III) социокультурная компетенция (способность применять знания о национально-культурных особенностях иноязычных стран и России)	в) использование лингвострановедческого материала общекультурного и профессионального характера; система упражнений, формирующих знания о культурных особенностях речевого и неречевого поведения в иной лингвокультурной общности; использование региональных материалов

Результаты. Разработанная нами методическая концепция вот уже несколько лет успешно реализуется на практике в ИМСТИЯ ПГЛУ. Как уже было сказано выше, студенты, обучающиеся специальностям «Гостиничный сервис» и «Туризм», изучают два иностранных языка, и ряд профессиональных дисциплин преподается на иностранном языке (английском), например «Практикум по творческой речи», «Иностранный язык в туризме», «Устный перевод в сфере профессиональной коммуникации» и др. Так как, согласно учебному плану, второму иностранному языку выделяется меньше практических часов, обучение ограничивается курсом «Практикум профессионально-ориентированной речи». Как показывает практика, этого вполне достаточно для освоения основ профессиональной коммуникации в сферах сервиса и туризма, рассмотренных нами в теоретической части (гостиничный и туристический бизнес), ведь у студентов уже сформированы определенные знания, навыки и умения профессионального общения на первом иностранном языке, а лингвистический опыт, который «характеризуется синтезом знаний, навыков и умений не только в родном, но и в первом иностранном», «оказывает положительное влияние на усвоение второго иностранного языка» и «несмотря на наличие

интерферирующего действия первого иностранного языка, он позволяет быстро и осознанно овладеть общеграмматическими понятиями и терминами» [11, с. 25–30].

В процессе обучения используются как европейские учебные пособия для специальных целей, так и материалы, подготовленные преподавателями иностранных языков, содержащие тексты по региональной тематике с системой коммуникативных упражнений. Как уже было сказано выше, представитель гостиничного и туристического бизнеса – потенциальный межкультурный коммуникант, с одной стороны, способный адекватно воспринимать культуру инофонного сообщества, и, с другой стороны, являющийся носителем родной культуры, а именно культуры региона, в котором он осуществляет профессиональную деятельность. В нашем случае это курорты и достопримечательности СКФО.

Например, в курсе «Профессиональная коммуникация во французском языке» представлены следующие материалы.

SOYEZ LES BIENVENUS À KAVMINVODY!

«L'arrivée»

Un groupe d'étudiants français est arrivé à Kavminvody pour visiter les fameuses stations thermales du Sud de la Russie et admirer leurs curiosités. Ils sont quatre : Bernard, Julien, Lucie et Yvonne. Maintenant les Français sont à l'aéroport de Min-Vody où le guide-interprète du bureau de voyages et d'excursions de Piatigorsk Marie Ivanova les accueille.

A l'aéroport

Marie: Bonjour, Mesdemoiselles et Messieurs ! Soyez les bienvenus ! Je suis ravie de vous saluer sur notre terre de Stavropol ! Permettez-moi de me présenter. Je m'appelle Marie Ivanova. Je suis guide-interprète du bureau de voyages et d'excursions de Piatigorsk. Je vous accompagnerai à travers notre région.

Bernard: Enchanté de faire votre connaissance, Mademoiselle.

Marie: Vous pouvez m'appeler Marie.

Bernard: Bon, alors, je suis Bernard Tessier. Je veux vous présenter mes amis. C'est Lucie, voilà Yvonne et Julien, nous tous, nous faisons nos études à l'Université Paris III.

Marie: Je suis très heureuse de faire votre connaissance. Est-ce la première fois que vous visitez Kavminvody?

Lucie : Oui, nous sommes ici pour la première fois.

Julien : Nous sommes tous curieux de connaître les villes de cure de la Russie, cela nous intéresse surtout du point de vue professionnel, parce que nous allons travailler dans le tourisme.

Marie: Ça alors ! Nous sommes collègues! Moi, j'ai fait mes études à l'Institut du service international, du tourisme et des langues étrangères et d'après ma formation je suis spécialiste dans la sphère du tourisme.

Yvonne : Oh, c'est magnifique ! Je pense qu'au cours de notre visite nous unirons les choses agréables et utiles.

Bernard : Oui, je pense qu'il y a beaucoup de choses à apprendre.

Marie : Je serai très heureuse de vous aider et de vous montrer tout ce que vous voulez. Et maintenant nous allons à l'office de notre agence qui se trouve au centre de Piatigorsk – c'est une des stations thermales de Kavminvody. Il faut une demi-heure pour y aller. C'est à vingt-cinq kilomètres de l'aéroport.

Exercices oraux:

1. Vous êtes Marie Ivanova qui vient d'accueillir les étudiants français à l'aéroport de Min-Vody. Il vous faut téléphoner à la forfaitiste (le tour-opérateur) de votre agence de voyages et d'excursions pour lui annoncer l'arrivée des Français. Dites combien de personnes sont venues, qui ils sont, et ce qu'ils vont faire à Kavminvody.

2. Jouez le dialogue «A l'aéroport».

Exercices écrits:

3. Composez vos propres dialogues en vous appuyant sur les situations suivantes:

Vous êtes guide-interprète du bureau de voyages et d'excursions de Piatigorsk. Vous avez une mission très importante: il vous faut accueillir à l'aéroport:

a) une délégation de médecins français qui sont venus à la conférence internationale à Piatigorsk;

b) une famille française qui est arrivée pour se reposer à une station thermale du Sud de la Russie.

Faites leur connaissance, demandez s'ils sont pour la première fois à Kavminvody, présentez en bref le plan de leur séjour dans notre région. Dans vos dialogues vous pouvez vous servir des expressions suivantes:

- permettez-moi de me présenter, je voudrais vous présenter ;
- enchanté (heureux, ravi) de faire votre connaissance ;
- je suis votre guide-interprète, je vais vous accompagner partout ;
- être curieux de connaître Kavminvody, voir les curiosités, faire des excursions, se promener dans la ville, montrer beaucoup de choses intéressantes [12, с. 6-7]

В конце раздела «Курорты и достопримечательности СКФО» (как на первом, так и втором иностранном языке) обучающимся в качестве контрольного задания предлагается подготовить собственную презентацию одного из курортов. Вот примеры некоторых из них:

Honey Waterfalls



In the most picturesque place, near the Alikonovka river, on the territory of the Karachai-Cherkess(ian) Republic. Medovye Vodopady (Honey Waterfalls) fall freewheeling from the cliff of 18 meters height. It'll take you only a thirty-minute ride or a two-hour walk to get there from the Castle of Guile and Love (about 6-7 kilometers). In the winding turns of the Alikonovka river there is a mighty waterfall forming several cascades. Thanks to this location the waterfalls are wrapped in a number of paths passing through the rocks and rough waters. Passing through these paths on the hanging metal stairs - is an extreme experience as the steps are very thin and the passages are rather narrow. Opposite the waterfall there is a rock named "Ukazatel" ("Indicator"), resembling the contour of a ship snout.

There are a lot of legends about this wonderful place, one of which says, that once upon a time there lived a rich and mighty sultan. His vast possessions were unknown to people and no one could tell the exact number of his wealth. He had beautiful wives, and the palace where he lived delighted everyone who saw it with its beauty and luxury. But as usual a person who has everything often lacks something. And once when nothing could cheer up the sultan, he called his servants and said: "Find a paradise for me!" And the servants started out. They crossed plains, rivers, mountains... They even lost hope when suddenly saw a beautiful place - the river entry and the cascade of waterfalls - the Paradise. The hordes of wild bees lived on the banks of the river and in the rocks. Rains washed away the honeycombs and grains of honey streamed down the rocks. Honey was dropping on the lips of those standing under the rocks. That's why this paradisiacal place was called "Honey Waterfalls". For hundred years the Sun and the Mountains have been meeting together in the area of "Honey Waterfalls" and charming people who visit this place.

Would you like to have unforgettable time? To get a huge amount of emotions? Recover poise and forget about all the problems? This is a place for you! Unknown and luring nook of nature where even in hot summer days you won't feel the heat! Honey Waterfalls – enjoy your stay in paradise!

At the resort "Medovye Vodopady" ("Honey Waterfalls") there is a remarkable holiday camp of the same name, which offers the entertainments fitting any taste.



- Adventure tours for active recreation lovers: horse rides, rafting, car tours;
- Weekend tours for the whole family: riding school, family holidays, New Year holidays;
- Corporate tours: group tours for you and your team;
- Tourism events for those who want to have an unforgettable wedding ceremony or birthday party.

And what's more? Comfortable luxury apartments and standard rooms, cosy cafes and many other things.

Service Fee

Horse Tour “Medovye Vodopady” (“Honey Waterfalls”)

Duration: 10 days

Number of participants: from 6 to 16 persons

Season: all year round

Dates of departure: 1, 10, 20 date of every months

Fee includes: accommodation, transfer, insurance policy, horse rides, catering, table tennis, billiards, farewell dinner.

Хотелось бы отметить, что довольно часто в университет приезжают иностранные гости, для которых преподавателями и студентами ИМСТИЯ организуются презентации и экскурсии по городам КМВ и достопримечательностям Северного Кавказа. Таким образом, умения иноязычного общения в контексте профессиональной коммуникации у будущих специалистов по сервису и туризму формируются не только в рамках аудиторной работы, но и на практике.

Заключение. Все вышесказанное дает нам основание сделать следующие выводы. Для эффективного профессионального взаимодействия представителей сферы гостиничного и туристического бизнеса необходимо владеть следующими профессиональными знаниями, навыками и умениями:

- иноязычные речевые навыки и умения профессионального общения;
- операциональные знания, т.е. знание стандартов и процедур, протокола и этикета при организации профессиональной деятельности;
- знание культурных особенностей клиентов, представителей различных инофонных сообществ, а также знание региональных и местных традиций.

Основой лингводидактической системы профессионально-ориентированного обучения являются такие средства как: организация учебного материала в типичные коммуникативные ситуации, адекватные ситуациям реального профессионального общения; система упражнений, направленных на тренировку навыков общения с иностранными клиентами при осуществлении той или иной профессиональной операции; отбор тематико-ситуативно-обусловленной лексики, составляющей подязык специалиста по сервису и туризму; использование аутентичных иноязычных текстов профессиональной направленности и также лингвострановедческого материала общекультурного и профессионального характера.

Поскольку основным коммуникативным умением специалиста по сервису и туризму является умение представлять родную культуру в контексте профессиональной межкультурной коммуникации, обучение целесообразно строить на материалах регионального компонента, посредством которых обучаемый получает исчерпывающую информацию и учится рассказывать о культурных ценностях и достопримечательностях России, а также ее регионов на иностранных языках.

Примечания:

1. Астафурова Т.Н. Стратегии коммуникативного поведения в профессионально-значимых ситуациях межкультурного общения (лингвистический и дидактический аспекты): автореф. дис. ... д-ра пед. наук. М., 1997. 40 с.
2. Официальный сайт полномочного представителя Президента РФ в СКФО [http://www.skfo.gov.ru/...](http://www.skfo.gov.ru/)
3. https://ru.wikipedia.org/wiki/Северо-Кавказский_федеральный_округ.
4. <http://www.ewnc.org/files/ksk/doc/tourist-conception-Aug-2011.pdf> - Концепция создания туристического кластера в СКФО, Краснодарском крае и Республике Адыгея.
5. Сенин Б.С. Организация международного туризма: Учебник. М.: Финансы и статистика, 2000. 400 с.
6. Гостиничный и туристический бизнес. Под ред. проф. А.Д. Чудновского. М.: Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ». Издательство ЭКМОС, 1998. 352 с.
7. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для начального профессионального образования / Под ред. канд. пед. наук А.Ю. Лапина. М.: ПрофОбрИздат, 2001. 208 с.
8. Волошин Н.И. Правовое регулирование туристской деятельности: Учебн. пособие. М.: Финансы и статистика, 1998. 120 с.
9. Туризм, гостеприимство, сервис: Словарь-справочник / Г.А. Аванесова, Л.П. Воронкова, В.И. Маслов, А.И. Фролов / Под ред. Л.П. Воронковой. М.: Аспект, Пресс, 2002. 367 с.
10. Маркарян Е.В. Обучение профессионально-ориентированному межкультурному общению студентов – будущих специалистов по сервису и туризму (на материале французского языка): дисс... канд. пед. наук: 13.00.02. Пятигорск, 2004. 217 с.
11. Барышников Н.В. Французский язык как второй иностранный и особенности методики его преподавания // Иностранный язык в школе. 1998. №5. С. 25-30.
12. Маркарян Е.В. *Soyez les bienvenus à Kavminvody !*: Учебное пособие для студентов специальности «Гостиничный сервис» и «Туризм». Пятигорск, 2011. 45 с.

References:

1. Astafurova T.N. Strategii kommunikativnogo povedeniya v professional'no-znachimyykh situatsiyakh mezhkul'turnogo obshcheniya (lingvisticheskii i didakticheskii aspekty): avtoref. dis. ... d-ra ped. nauk. M., 1997. 40 s.
2. Ofitsial'nyi sait polnomochnogo predstavatelya Prezidenta RF v SKFO [http://www.skfo.gov.ru/...](http://www.skfo.gov.ru/)
3. https://ru.wikipedia.org/wiki/Severo-Kavkazskii_federal'nyi_okrug.
4. <http://www.ewnc.org/files/ksk/doc/tourist-conception-Aug-2011.pdf> - Kontseptsiya sozdaniya turisticheskogo klastera v SKFO, Krasnodarskom krae i Respublike Adygeya.
5. Senin B.S. Organizatsiya mezhdunarodnogo turizma: Uchebnik. M.: Finansy i statistika, 2000. 400 s.
6. Gostinichnyi i turisticheskii biznes. Pod red. prof. A.D. Chudnovskogo. M.: Assotsiatsiya avtorov i izdatelei «TANDEM». Izdatel'stvo EKMOS, 1998. 352 s.
7. Lyapina I.Yu. Organizatsiya i tekhnologiya gostinichnogo obsluzhivaniya: Uchebnik dlya nachal'nogo professional'nogo obrazovaniya / Pod red. kand. ped. nauk A.Yu. Lapina. M.: ProfObrIzdat, 2001. 208 s.
8. Voloshin N.I. Pravovoe regulirovanie turistskoi deyatel'nosti: Uchebn. posobie. M.: Finansy i statistika, 1998. 120 s.
9. Turizm, gostepriimstvo, servis: Slovar'-spravochnik / G.A. Avanesova, L.P. Voronkova, V.I. Maslov, A.I. Frolov / Pod red. L.P. Voronkoi. M.: Aspekt, Press, 2002. 367 s.
10. Markaryan E.V. Obuchenie professional'no-orientirovannomu mezhkul'turnomu obshcheniyu studentov – budushchikh spetsialistov po servisu i turizmu (na materiale frantsuzskogo yazyka): diss... kand. ped. nauk: 13.00.02. Pyatigorsk, 2004. 217 s.
11. Baryshnikov N.V. Frantsuzskii yazyk kak vtoroi inostranniy i osobennosti metodiki ego prepodavaniya // Inostranniy yazyk v shkole. 1998. №5. S. 25-30.

12. Markaryan E.V. Soyez les bienvenus à Kavminvody !: Uchebnoe posobie dlya studentov spetsial'nosti «Gostinichnyi servis» i «Turizm». Pyatigorsk, 2011. 45 s.

УДК 372.881.1

**Подготовка специалистов по сервису и туризму к профессиональной
деятельности на иностранном языке
в Северо-Кавказском федеральном округе России**

Елена Васильевна Маркарян

Пятигорский государственный лингвистический университет, Россия
357532, Ставропольский край, г. Пятигорск, пр. Калинина, 9
Кандидат педагогических наук, доцент
E-mail: helenmark55@mail.ru

Аннотация. Данная статья посвящена рассмотрению теоретических и практических аспектов обучения иностранному языку будущих специалистов в сфере гостиничного сервиса и туризма в контексте профессиональной межкультурной коммуникации. С учетом характера профессиональной деятельности представителей туристской индустрии, и, как следствие, целей обучения профессиональному общению на иностранном языке, разработаны основополагающие методические принципы, а также лингводидактическая концепция обучения языку для специальных целей. Особое внимание уделено использованию в процессе обучения материалов регионального компонента.

Ключевые слова: профессионально-ориентированное обучение; специалист по сервису и туризму; курорты Северо-Кавказского федерального округа; принципы профессиональной коммуникативной и профессиональной межкультурной направленности; региональный компонент; профессиональные иноязычные компетенции; лингводидактические основы обучения; профессиональная межкультурная коммуникация.