

0- 789541

*На правах рукописи*



**Татосьян Маргарита Мовсесовна**

**ПРЕОДОЛЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ  
ДЕФОРМАЦИЙ В КОНТЕКСТЕ ФОРМИРОВАНИЯ ИНОЯЗЫЧНОЙ  
КОМПЕТЕНТНОСТИ БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ ТУРИНДУСТРИИ**

13.00.08 – теория и методика профессионального образования

**АВТОРЕФЕРАТ**  
диссертации на соискание ученой степени  
кандидата педагогических наук

Сочи – 2011

Работа выполнена в государственном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Сочинский государственный университет туризма и курортного дела».

Научный руководитель: доктор педагогических наук, профессор  
Тюнников Юрий Станиславович

Официальные оппоненты: доктор педагогических наук, профессор  
Спирина Валентина Ивановна

кандидат педагогических наук, доцент  
Юрченко Юрий Александрович

Ведущая организация: ГОУ ВПО «Пятигорский государственный  
лингвистический университет»

Защита состоится 25 февраля 2011 г. в 10.00 часов на заседании диссертационного совета ДМ 212.255.01 при Сочинском государственном университете туризма и курортного дела по адресу: 354000, г. Сочи, ул. Советская, 26-а, ауд. 38.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Сочинского государственного университета туризма и курортного дела по адресу: 354000, г. Сочи, ул. Советская, 26-а и на сайте: [www. sutr.ru](http://www.sutr.ru)

Автореферат разослан 24 января 2011 г.

НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА КГУ



0000687165

Ученый секретарь  
диссертационного совета

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'И.С. Казаков'.

И.С. Казаков

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность исследования.** В условиях активного развития международного туризма важнейшей составляющей высокой квалификации специалиста туристической индустрии, а значит и высокого уровня обслуживания является иноязычная коммуникативная компетентность (ИКК), основу которой составляет умение понять и адекватно отреагировать на потребности обслуживаемого лица. Сегодня успех специалиста туристической сферы, его конкурентоспособность на рынке труда напрямую зависят от того, насколько он может найти «общий язык» с клиентами, скорректировать свои профессиональные действия в соответствии с их личностными особенностями и наличной ситуацией коммуникативного взаимодействия.

В практике профессионального общения специалистов туристической индустрии нередко имеют место профессионально-коммуникативные деформации (ПКД) – нарушения общепринятых этических, этикетных, лингвистических и экстралингвистических норм. Такие деформации препятствуют профессионально эффективному взаимодействию, нередко приводят к конфликтным ситуациям. Чаще всего профессионально-коммуникативные деформации в силу различия менталитетов, традиций, ценностей, этикетных формул, этических и лингвистических норм проявляются в процессе общения с иностранными клиентами, деловыми партнерами. Специалистам туристической индустрии по роду их профессиональной деятельности, включающей коммуникацию на иностранном языке с представителями других культур, для качественного выполнения своих профессиональных обязанностей необходимо уметь преодолевать такие деформации, что в целом позволяет повысить уровень их иноязычной коммуникативной компетентности.

Понятия «профессиональная деформация», «коммуникативная неудача», «коммуникативный барьер» рассматриваются в контексте проблем взаимосвязи деятельности и личности, профессии и сознания в работах Б.Г. Ананьева, Р.М. Грановской, А.А. Крылова, Е.С. Кузьмина, В.Н. Мякишева, Е.И. Рогова, В.Е. Орла, Т.Н. Щербаковой и др. Наиболее обстоятельному научному изучению подверглись профессиональные деформации педагогов (В.В. Дикова, 2005, Е.В. Иванова, 2003, М.В. Каминская, 2004, А.К. Маркова, 1993, Л.М. Митина, 1994, Е.В. Руденский, 1999, С.К. Шмурыгина, 1997, Т.Н. Щербакова, 2005, Е.В. Юрченко, 2000), управленцев (В.П. Подвойский, 1997, С.Л. Сячина, 2002, др.), сотрудников милиции (С.Е. Борисова, 1998, О.В. Крапивина, 2004, М.В. Севостьянов, 2000, Р.М. Шамионов, 2002, др.), врачей и медицинских сестер (Г.С. Абрамова, 1998, И.В. Тихонова, 2002, др.). Исследователями изучены специфические проявления профессиональных деформаций, способы их преодоления и коррекции, механизмы деформирующего воздействия профессии на личность.

Профессиональные деформации работников сферы социально-культурного сервиса и туризма (туроператоров, турагентов, официантов, администраторов, гидов, экскурсоводов и т.д.) и способы их преодоления исследованы О.В. Бондаренко, Т.И. Власовой, Б.К. Паранук, Н.Т. Пирожено и др. В данных работах сфера профессионального общения рассматривается как своего рода индикатор профессиональных деформаций. Исследователями описываются различные де-

формации профессионального общения специалистов туристской сферы, приводятся рекомендации по их коррекции и преодолению. Однако в имеющихся исследованиях отсутствует четкая классификация профессионально-коммуникативных деформаций, последние не рассматриваются в контексте иноязычной коммуникативной компетентности, не определены теоретические основы построения процесса преодоления таких деформаций у будущих специалистов туристической индустрии в период их обучения в вузе, не разработаны содержание и педагогический инструментарий данного процесса.

Анализ практики вузовской подготовки будущих специалистов туристической индустрии обнаруживает наличие у них ряда профессионально-коммуникативных деформаций: стереотипизированность восприятия клиентов, неадекватное понимание ролевых позиций, неумение фиксировать и учитывать реакцию адресата в процессе говорения, недостаточная или чрезмерная любезность, употребление в речи большого количества звуков и слов-паразитов, сухая, слишком официальная речь, неумение осуществлять самоконтроль, находить и исправлять ошибки в своем тексте, неадекватные для той или иной ситуации интонации, непонимание стратегии и тактики партнера по общению и др. Однако целенаправленная работа по их выявлению и преодолению не ведется, что закрепляет имеющиеся деформации и способствует возникновению новых, вызывает дополнительные трудности в изучении профессионального иностранного языка и других профессиональных дисциплин, снижает качество выпускаемых специалистов, уровень их иноязычной коммуникативной компетентности и готовности к профессиональной деятельности. Занятия иностранным языком обладают значительными возможностями преодоления профессионально-коммуникативных деформаций, однако этот потенциал в практике вузовской подготовки специалистов по сервису и туризму в полной мере не используется.

Анализ педагогической теории и практики подготовки будущих специалистов туристической индустрии позволил выявить следующие противоречия:

– между потребностью общества в специалистах туристической индустрии с высоким уровнем иноязычной коммуникативной компетентности и недостаточным уровнем сформированности данной компетентности у выпускников вуза, в том числе по причине наличия у них профессионально-коммуникативных деформаций;

– между высоким потенциалом занятий по иностранному языку в преодолении профессионально-коммуникативных деформаций будущих специалистов туристической индустрии и недостаточным использованием этого потенциала в вузовской практике из-за отсутствия теоретических разработок, эффективных методов и технологий.

Указанные противоречия позволили сформулировать *проблему исследования*: каким образом строить процесс профессиональной вузовской подготовки специалистов туристической индустрии, чтобы он способствовал преодолению профессионально-коммуникативных деформаций будущих специалистов и более эффективному формированию у них иноязычной коммуникативной компетентности? Из данной проблемы вытекают *частные проблемы*: какова структура и специфика иноязычной коммуникативной компетентности спе-

специалистов туриндустрии и каков ее вклад в реализацию профессиональных функций? Каковы роль и место профессионально-коммуникативных деформаций в структуре профессиональной коммуникации специалистов туриндустрии, как они влияют на уровень иноязычной коммуникативной компетентности данных специалистов? Каковы теоретико-методологические основы построения процесса преодоления профессионально-коммуникативных деформаций будущих специалистов туриндустрии?

**Цель исследования** заключается в научном обосновании и экспериментальной апробации процесса преодоления профессионально-коммуникативных деформаций будущих специалистов туриндустрии с целью более эффективного формирования иноязычной коммуникативной компетентности данных специалистов в период их обучения в вузе.

**Объект исследования:** формирование иноязычной коммуникативной компетентности будущих специалистов туриндустрии в период обучения в вузе.

**Предмет исследования:** интегративно-модульный подход к построению процесса преодоления профессионально-коммуникативных деформаций будущих специалистов туриндустрии в период их обучения в вузе как необходимый элемент формирования иноязычной коммуникативной компетентности.

**Гипотеза исследования:** процесс формирования иноязычной коммуникативной компетентности будущих специалистов туриндустрии будет эффективным, если:

- в качестве необходимого элемента данного процесса будет выступать выявление и преодоление профессионально-коммуникативных деформаций, типизированных по содержанию, способу воплощения речевого этикета, социальной перцепции, виду реализации когнитивной стратегии;

- моделирование процесса преодоления профессионально-коммуникативных деформаций будет осуществляться на основе интегративно-модульного подхода, в соответствии с которым будут выделены модули, с одной стороны, обеспечивающие междисциплинарную интеграцию образовательного процесса, а с другой – позволяющие осуществлять вариативное решение задач, исходя из уровня развития иноязычной коммуникативной компетентности;

- в процессе преодоления профессионально-коммуникативных деформаций будет использован системный педагогический инструментарий, основным элементом которого будут выступать ситуации профессионального общения специалиста туриндустрии с иностранными клиентами и деловыми партнерами, построенные на типовых коммуникативных барьерах специалистов туриндустрии;

- обучение иностранному языку будет осуществляться с использованием контроПКД-технологии, ориентированной на преодоление профессионально-коммуникативных деформаций и основанной на межпредметных связях и поэтапном усложнении профессионально-коммуникативных задач.

### **Задачи исследования:**

1. Определить природу и профессиональный статус иноязычной коммуникативной компетентности специалистов туриндустрии.

2. Выявить особенности профессионально-коммуникативных деформаций будущих специалистов туриндустрии, типизировать данные деформации и обосновать их преодоление в качестве необходимого элемента процесса формирования иноязычной коммуникативной компетентности специалистов туриндустрии.

3. Определить сущность интегративно-модульного подхода к построению процесса преодоления профессионально-коммуникативных деформаций в контексте формирования иноязычной коммуникативной компетентности будущих специалистов туриндустрии.

4. Систематизировать педагогический инструментарий преодоления профессионально-коммуникативных деформаций в контексте формирования иноязычной коммуникативной компетентности специалистов туриндустрии.

5. Спроектировать и экспериментально апробировать процесс преодоления профессионально-коммуникативных деформаций в контексте формирования иноязычной коммуникативной компетентности специалистов туриндустрии.

*Теоретико-методологическую основу* исследования составили: системный подход к анализу педагогических явлений (С.И. Архангельский, В.П. Беспалько, И.Л. Бим, А.К. Маркова, В.А. Сластенин и др.); интегративный подход к обучению (Г.К. Борозенец, А.В. Заводной, Ю.С. Тюнников, З.С. Уколова и др.); современные идеи гуманизации образования в высшей школе (Б.С. Гершунский, В.В. Сериков, Г.Н. Тараносова, И.Б. Федоров и др.); модульный подход к обучению (Ж.С. Геворкянц, Г.В. Семенова, В.В. Шоган и др.); теория проблемного обучения (И.Я. Лернер, А.М. Матюшкин, М.И. Махмутов, В. Оконь и др.); теория формирования культуры речевого общения в процессе обучения (В.И. Аннушкин, Л.А. Введенская, А.А. Ворожбитова, Б.Н. Головин, Л.К. Граудина, В.Г. Костомаров и др.); методология проектирования инновационных педагогических процессов (А.П. Беляева, А.А. Кирсанов, А.П. Тряпицина, Ю.С. Тюнников и др.); теория целостного педагогического процесса (Ю.К. Бабанский, М.А. Данилов, В.С. Ильин, В.В. Краевский и др.); теория взаимосвязи деятельности и личности, профессии и сознания (Б.Г. Ананьев, А.Г. Асмолов, А.А. Крылов, А.Н. Леонтьев, В.Н. Мясищев, Е.И. Рогов и др.); теории межкультурной коммуникации и обучения иностранным языкам (А.А. Артемов, И.Л. Бим, И.А. Зимняя, Г.А. Китайгородская, Г. Лозанов, Б.А. Липидус, Р.П. Мильруд, А.А. Мироплюбов, Е.И. Пассов, С.Г. Тер-Минасова и др.), а также современные концепции изучения иностранного языка в целях профессиональной подготовки (О.А. Артемьева, Н.В. Васильева, Э.П. Комарова, Т.С. Серова и др.).

*Методы исследования: теоретические* – теоретический и системный анализ предмета исследования, теоретическое обобщение результатов исследования, типологизация профессионально-коммуникативных деформаций, моделирование педагогических ситуаций и процесса преодоления профессионально-коммуникативных деформаций; *эмпирические* – наблюдение образовательного

процесса в естественных условиях, опрос (анкетирование, тестирование), анализ результатов учебно-практической деятельности студентов, педагогический эксперимент (констатирующий, формирующий), статистическая обработка данных педагогического эксперимента.

**Организация, база и этапы исследования.** Исследование проводилось с 2005 по 2010 гг. на базе Сочинского государственного университета туризма и курортного дела (СГУТиКД) и состояло из трех этапов.

На *первом этапе* (2005-2006 гг.) проводился теоретический анализ проблемы исследования; определялись предмет, цель, основные задачи исследования; изучался отечественный и зарубежный опыт формирования иноязычной коммуникативной компетентности; выявлялись особенности профессиональной подготовки студентов специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм».

На *втором этапе* (2006-2007 гг.) определялись теоретические основы преодоления профессионально-коммуникативных деформаций в контексте формирования иноязычной коммуникативной компетентности будущих специалистов туриндустрии; анализировалась практика преодоления профессионально-коммуникативных деформаций в контексте формирования иноязычной коммуникативной компетентности будущих специалистов туриндустрии; формулировались принципы интегративно-модульного подхода к преодолению профессионально-коммуникативных деформаций в контексте формирования иноязычной коммуникативной компетентности будущих специалистов туриндустрии; осуществлялись отбор и структурирование учебного содержания в соответствии с заданными целями.

На *третьем этапе* (2007-2010 гг.) разрабатывалась контроПКД-технология обучения иностранному языку, ориентированная на преодоление профессионально-коммуникативных деформаций будущих специалистов туриндустрии, исходя из ключевых задач профессиональной деятельности; определялись условия, обеспечивающие эффективность применения разработанной технологии; проводился педагогический эксперимент по преодолению профессионально-коммуникативных деформаций в контексте формирования иноязычной коммуникативной компетентности будущих специалистов туриндустрии.

**Научная новизна** исследования заключается в следующем:

– уточнен компонентный состав иноязычной коммуникативной компетентности применительно к профессиональной деятельности специалистов туриндустрии (лингвистический, лингвокультурный, прагматический, специально-деятельностный компоненты); дана оценка влияния данных компонентов на профессиональные функции будущих специалистов (информационную, ориентационную, развивающую, мобилизационную, конструктивную, коммуникативную, организаторскую, исследовательскую, прогностическую);

– определены сущностные признаки профессионально-коммуникативных деформаций (нарушение норм, профессиональная деструктивность, ситуативная проявленность, личностная обусловленность, устойчивость); описано их влияние на формирование иноязычной коммуникативной компетентности и эффективность профессиональной коммуникации специалистов туриндустрии;

выявлены их типы (фонетические, лексические, грамматические, стилистические, этикетно-поведенческие, прямого восприятия, обратной связи, герменевтические, редакционно-рефлексивные), позволяющие осуществлять отбор и построение междисциплинарного дидактического материала с целью их преодоления в контексте формирования иноязычной коммуникативной компетентности у будущих специалистов туриндустрии;

– раскрыта методология интегративно-модульного подхода к построению процесса преодоления профессионально-коммуникативных деформаций в контексте формирования иноязычной коммуникативной компетентности будущих специалистов туриндустрии, включая принципы, логику, процедуры построения данного процесса с опорой на специально моделируемые на основе коммуникативных барьеров ситуации профессионального общения специалиста туриндустрии с иностранными клиентами и деловыми партнерами;

– систематизирован педагогический инструментарий преодоления профессионально-коммуникативных деформаций будущих специалистов туриндустрии;

– разработана контроПКД-технология обучения иностранному языку, ориентированная на преодоление профессионально-коммуникативных деформаций и базирующаяся на межпредметных связях и поэтапном усложнении коммуникативных задач в контексте будущей профессиональной деятельности.

*Теоретическая значимость исследования* состоит в разработке понятийно-терминологического тезауруса проблемы профессионально-коммуникативных деформаций, определении взаимосвязей его основных понятий («коммуникативный барьер», «профессиональная деформация», «коммуникативная неудача», «профессионально-коммуникативная деформация»), уточнении содержания понятий «иноязычная коммуникативная компетентность специалиста туриндустрии», «профессионально-коммуникативные деформации специалиста туриндустрии»; теоретическом обосновании влияния профессионально-коммуникативных деформаций на формирование иноязычной коммуникативной компетентности специалиста туриндустрии; разработке методологии интегративно-модульного подхода к процессу преодоления профессионально-коммуникативных деформаций в контексте формирования иноязычной коммуникативной компетентности будущих специалистов туриндустрии; типологизации профессионально-коммуникативных деформаций будущих специалистов туриндустрии.

*Практическая значимость исследования* состоит в разработке педагогического инструментария преодоления профессионально-коммуникативных деформаций будущих специалистов туриндустрии, контроПКД-технологии обучения иностранному языку, педагогических ситуаций профессионального общения специалиста туриндустрии с иностранными клиентами и деловыми партнерами и методических рекомендаций по их применению; определении критериев, показателей и методики диагностики уровня сформированности иноязычной коммуникативной компетентности будущих специалистов туриндустрии.

Материалы исследования используются при разработке практических занятий по иностранному языку для будущих специалистов туриндустрии в СГУТиКД и его филиалах в г.г. Анапа, Геленджик, Ейск. Типология профессионально-коммуникативных деформаций и контроПКД-технология их преодоления применимы для организации процесса формирования иноязычной коммуникативной компетентности будущих специалистов туриндустрии как в условиях вуза, так и на курсах повышения квалификации для работников туриндустрии. Интегративно-модульный подход к преодолению профессионально-коммуникативных деформаций после соответствующей доработки может быть реализован при подготовке менеджеров иного профиля.

**Достоверность результатов исследования** обеспечена методологической и теоретической обоснованностью его исходных позиций; ориентированием на практическую деятельность и ведением научного поиска в единстве с ней; применением комплекса взаимодополняющих методов исследования, адекватных его целям и задачам, методов статистической обработки данных; получением конкретных позитивных изменений в уровнях сформированности иноязычной коммуникативной компетентности будущих специалистов туриндустрии.

**Апробация результатов исследования.** Основные положения и выводы исследования обсуждались на международных научно-методических конференциях «Проектирование инновационных процессов в социокультурной и образовательной сферах» (Сочи, 2005, 2007, 2008); Всероссийских научно-методических конференциях «Гуманитарные науки: исследования и методика преподавания в высшей школе» (Сочи, 2008, 2009), «Теория и практика обеспечения качественного образовательного процесса в современных условиях» (Сочи, 2010); всероссийской конференции с элементами научной школы «Олимпийское и паралимпийское движение России на пути к Сочи 2014: теоретические и практические аспекты подготовки кадров для индустрии туризма и гостеприимства» (Сочи 2009); региональных научно-практических конференциях «Лингвофевраль» (Сочи, 2005–2010); на заседаниях кафедр иностранных языков, кафедры общей и профессиональной педагогики СГУТиКД.

**На защиту выносятся следующие положения:**

1. Иноязычная коммуникативная компетентность играет важную роль в реализации информационной, ориентационной, развивающей, мобилизационной, конструктивной, коммуникативной, организаторской, исследовательской, прогностической профессиональных функций специалистов туриндустрии, обеспечивая успешность профессиональной деятельности в условиях иноязычного общения. Структуру иноязычной коммуникативной компетентности специалиста туриндустрии составляют лингвистический, лингвокультурный, специально-деятельностный и прагматический компоненты.

2. Уровень иноязычной коммуникативной компетентности специалистов туриндустрии снижает наличие у данных специалистов *профессионально-коммуникативных деформаций* – стойких, деструктивно влияющих на профессиональную деятельность специалистов туриндустрии нарушений общепризнанных этических, этикетных, лингвистических и экстралингвистических

норм, возникающих в ситуациях профессионального взаимодействия. ПКД оказывают негативное влияние на профессиональную коммуникацию и формирование иноязычной коммуникативной компетентности специалистов туриндустрии, выполняя стратегически-деформирующую, перцептивно-деформирующую и поведенчески-деформирующую функции.

3. Организация процесса формирования иноязычной коммуникативной компетентности будущих специалистов туриндустрии должна строиться с учетом задач преодоления профессионально-коммуникативных деформаций и опираться на их типологию, основаниями которой являются: содержание (грамматические, лексические, стилистические, фонетические ПКД), способы воплощения речевого этикета (этикетно-поведенческие ПКД), социальная перцепция (ПКД прямого восприятия, обратной связи), вид реализации когнитивной стратегии (герменевтические, редакционно-рефлексивные ПКД).

4. Концептуальной основой проектирования и организации процесса преодоления профессионально-коммуникативных деформаций в контексте формирования иноязычной коммуникативной компетентности будущих специалистов туриндустрии является интегративно-модульный подход. Данный подход определяет принципы построения и организации рассматриваемого процесса, обеспечивая отбор и структурирование учебного содержания с опорой на междисциплинарную интеграцию и систематизацию педагогического инструментария в следующие интегративные модули: пропедевтический, лингвистико-оптимизирующий, этнокультурный, коммуникативно-технологический, социально-психологический, самопроектировочный.

5. Базовой дисциплиной процесса преодоления профессионально-коммуникативных деформаций в контексте формирования иноязычной коммуникативной компетентности будущих специалистов туриндустрии является иностранный язык. Преподавание данной дисциплины необходимо осуществлять с использованием контро ПКД-технологии, ориентированной на преодоление профессионально-коммуникативных деформаций и основанной на межпредметных связях и поэтапном усложнении профессионально-коммуникативных задач.

6. Основу педагогического инструментария процесса преодоления профессионально-коммуникативных деформаций составляют специально моделируемые на основе коммуникативных барьеров ситуации профессионального общения специалиста туриндустрии с иностранными клиентами и деловыми партнерами.

Структура диссертации состоит из введения, двух глав, заключения, библиографического списка и приложения.

Во *введении* обоснована актуальность темы работы, определены методологические характеристики научного аппарата диссертационного исследования: цель, объект, предмет, гипотеза, задачи и методы исследования; раскрыты научная новизна и практическая значимость диссертационного исследования; сформулированы основные положения, выносимые на защиту.

В *первой главе* - «Профессионально-коммуникативные деформации как проблема становления иноязычной коммуникативной компетентности специа-

листов туриндустрии» - изучено состояние разработанности проблемы исследования с позиций философии, психологии и педагогики; иноязычная коммуникативная компетентность рассмотрена как важный компонент профессиональной компетентности специалистов туриндустрии, определена структура, выделены критерии и уровни ее сформированности (1.1); раскрыта сущность профессионально-коммуникативных деформаций и осуществлена их типологизация (1.2); дана оценка практики формирования иноязычной коммуникативной компетентности будущих специалистов туриндустрии с позиции выявления и корректировки профессионально-коммуникативных деформаций в условиях вуза (1.3).

*Во второй главе* - «Построение процесса преодоления профессионально-коммуникативных деформаций в контексте формирования иноязычной коммуникативной компетентности будущих специалистов туриндустрии» - раскрывается сущность инегративно-модульного подхода, к построению и организации процесса преодоления профессионально-коммуникативных деформаций (2.1); приводится содержание и педагогическая технология процесса преодоления профессионально-коммуникативных деформаций (2.2); анализируются данные ее опытно-экспериментальной апробации (2.3).

В *заключении* диссертации обобщены основные результаты исследования.

## ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Проблеме формирования иноязычной коммуникативной компетентности уделяется большое внимание в работах целого ряда ученых, которые рассматривают психологические (Ю.Н. Емельянов, Ю.М. Жуков, И.А. Зимняя, Л.А.Петровская и др.), лингвистические (Д. Хаймз, Н. Хомский, Л.-Ф. Бахман и др.), культурологические (О.Ю. Марковой, В.В. Сафоновой, С.Г. Тер-Минасовой и др.), педагогические (О.Ю.Искандарова, Э.В. Бибикова, Л.П. Кистанова, М.В. Трегубенкова и др.) аспекты данного процесса и дают различные определения понятия «иноязычная коммуникативная компетентность».

Рассмотрение различных подходов к определению ИКК показывает, что, несмотря на некоторую вариативность используемой терминологии, авторы сходятся во мнении о наличии в ее структуре таких компонентов, как лингвистический, лингвокультурный, специально-деятельностный, прагматический, которые и были взяты нами за основу при разработке структуры ИКК будущих специалистов туриндустрии. *Лингвистический компонент* подразумевает способность понимать/продуцировать неограниченное число правильных в языковом отношении предложений с помощью усвоенных языковых знаков и правил их соединения. *Лингвокультурный компонент* иноязычной коммуникативной компетентности специалистов в сфере туризма включает: знание правил речевого и неречевого этикета в определенных ситуациях профессионального общения, знания страноведческого характера, знание национально-культурных особенностей страны изучаемого языка; умения осуществлять речевое поведение в соответствии с этими знаниями. *Прагматический компонент* предполагает умение слушать, пользоваться механизмом обратной связи, т.е. умение «считывать» результат воздействия на партнера в процессе общения по выражению

его лица, умение соотносить содержание речевой деятельности с конкретной ситуацией интонациями голоса, различным деталям поведения. *Специально-деятельностный* компонент определяется наличием опыта и знаний в профессиональной сфере, то есть наличие основных и специальных фоновых знаний (знание стандартов и процедур, протокола при организации профессиональной деятельности в сфере социально-культурного сервиса и туризма).

Влияние выделенных компонентов ИКК на реализацию профессиональных функций специалистов турбизнеса может быть непосредственным и опосредованным. Так, например, на коммуникативную функцию непосредственное влияние оказывают все четыре, выделенные нами, компонента ИКК, в равной степени способствуя удовлетворению социокультурных потребностей клиентов. Лингвистический и лингвокультурный компоненты ИКК обуславливают правильное понимание информации, поскольку для предоставления или восприятия кокой либо информации на иностранном языке в первую очередь необходимо владеть языковыми знаками, правилами их соединения, а также знать культуру, традиции, историю, особенности менталитета носителей данного языка. Прагматический компонент ИКК позволяет оценивать информацию об эффективности предпринимаемых действий по удовлетворению социокультурных потребностей, что в совокупности со специально-деятельностным компонентом помогает варьировать методы и формы их осуществления в зависимости от различных ситуаций профессионального взаимодействия.

Первостепенное значение для ориентационной функции имеет лингвокультурный компонент ИКК, поскольку именно он позволяет дать аналитическую оценку различных культур. Работник сферы социально-культурного сервиса и туризма должен знать, какие факторы влияют на поведение людей и регулируют их действия и поступки в сложившейся ситуации профессионального взаимодействия. От специалиста требуется понимание особенностей менталитета представителей различных национальностей, которое позволяет быстро сориентироваться в выборе коммуникативных средств в определенных профессионально-ориентированных ситуациях. Специалисты туристической индустрии, находясь в условиях больших информационных потоков, должны уметь самостоятельно вычленивать необходимые данные и преобразовать их в соответствии с задачами применения. Лингвистический, лингвокультурный, прагматический и специально-деятельностный компоненты ИКК в равной степени способствуют решению данных задач и проблем, непосредственно влияя на реализацию ориентационной функции.

В рамках проектно-конструктивной деятельности специалиста туристической индустрии специально-деятельностный компонент ИКК отвечает главным образом за отбор и систематизацию информации на иностранном языке в соответствии с целями и задачами профессиональной деятельности. Таким образом, влияние специально-деятельностного компонента в рамках конструктивной функции расценивается нами как непосредственное. Лингвистический, лингвокультурный и прагматический компоненты ИКК позволяют осуществлять переработку информации на иностранном языке с целью ее дальнейшего структурирования и употребления в различных ситуациях профессионального взаимодействия, а

также помогают проектировать процесс межкультурной коммуникации в рамках ситуаций профессионального взаимодействия. Следует добавить, что лингвокультурный компонент ИКК предостерегает от упрощенного понимания самого процесса предоставления социокультурных услуг. Исходя из выше сказанного, можно заключить, что лингвистический, лингвокультурный и прагматический компоненты ИКК оказывают опосредованное влияние на конструктивную функцию.

На реализацию организаторской функции непосредственное влияние оказывает лингвокультурный компонент ИКК, поскольку способствует организации обслуживания с учетом межкультурных особенностей и традиций. Влияние прагматического, лингвистического и специально-деятельностного компонентов ИКК на организаторскую функцию является опосредованным. От данных компонентов ИКК в значительной мере зависит создание необходимых условий для комфортного осуществления профессиональной деятельности, они позволяют организовать необходимое взаимодействие с зарубежными партнерами.

В рамках исследовательской функции лингвистический компонент ИКК позволяет значительно расширить возможности получения новых знаний по созданию условий формирования рынка потребительских услуг социально-культурного сервиса и туризма, обеспечивает комплексное исследование потребительских услуг и системы мер повышения их качества, а также делает возможным применение самых прогрессивных научных методов при решении практических задач. Таким образом, лингвистический компонент ИКК оказывает непосредственное влияние на исследовательскую функцию. Лингвокультурный, специально-деятельностный и прагматический компоненты ИКК в значительной степени способствуют пониманию различных явлений в сфере профессионально-ориентированного коммуникативного взаимодействия, что в свою очередь помогает их исследованию и преобразованию. Следовательно, влияние этих компонентов на исследовательскую функцию является опосредованным.

Первостепенное значение для реализации прогностической функции имеет специально-деятельностный компонент ИКК, поскольку лишь наличие знаний о стандартах и процедурах организации профессиональной деятельности, а также опыта в этой области позволяет делать как краткосрочные, так и долгосрочные прогнозы на рынке туристических услуг. На прогностическую функцию непосредственное влияние также оказывает и прагматический компонент ИКК, который позволяет не только прогнозировать и осуществлять, но и направлять профессиональное коммуникативное взаимодействие наиболее продуктивным образом, учитывая реакцию обслуживаемого лица, особенности ситуации и сервисной задачи. Влияние лингвистического и лингвокультурного компонентов ИКК на прогностическую функцию является опосредованным. Лингвистический компонент ИКК отвечает за получение полного объема информации необходимого для составления прогнозов и осуществления планирования в профессиональной деятельности. Лингвокультурный компонент ИКК, предполагающий знание специфики культуры страны изучаемого языка, а также национального менталитета, позволяет не только правильно оценить, но и

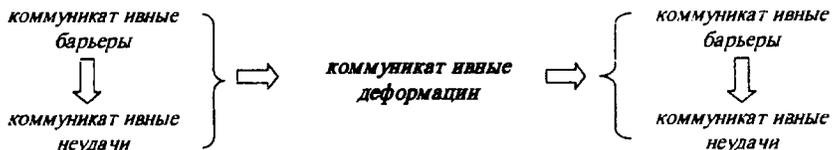
предугадать изменения на международном рынке туристических услуг, учитывать действия (в том числе и речевые) деловых партнеров и клиентов из различных стран в многообразных ситуациях профессионального взаимодействия.

Обладая мощным когнитивным потенциалом и являясь ценностно-мотивационным основанием профессиональной культуры современного специалиста туриндустрии, иноязычная коммуникативная компетентность входит в структуру профессиональной деятельности специалиста туриндустрии в качестве важного инструмента решения многочисленных задач профессионального взаимодействия.

На успешность профессиональной коммуникации, особенно иноязычной существенным образом влияют различного рода искажения, которые определены нами, как профессионально-коммуникативные деформации.

В исследовании показана взаимосвязь и отличие понятий *профессионально-коммуникативная деформация*, *коммуникативный барьер*, *коммуникативная неудача*. Профессионально-коммуникативная деформация приводит к коммуникативному барьеру, в свою очередь коммуникативный барьер ведет к деформации лишь при многократном повторении, т. е. при закреплении негативного опыта, его стереотипизации. Коммуникативная неудача обозначает полное или частичное недостижение ожидаемого результата как в процессе спонтанного, непринужденного общения, так и заранее подготовленного, продуманного высказывания, особенно если речь идет о коммуникации на иностранном языке.

В структуре профессионального общения взаимосвязь рассматриваемых понятий иллюстрирует логико-смысловая цепочка:



Для построения процесса преодоления ПКД была разработана их типология. По содержанию ПКД подразделяются на четыре группы: *грамматические* (нарушение правил словообразования - морфологические, а также неверное употребление знаков пунктуации и не соблюдение структуры построения предложений различных типов (повествовательных, вопросительных, восклицательных, повелительных) - синтаксические); *стилистические* (чрезмерно официальная речь, передача информации книжным языком; вульгарная, бесконтрольная речь с использованием жаргона, сленга, «ненормативной» лексики; употребление слов без учета их эмоционально-оценочной окраски); *лексические* (неверное словоупотребление, нарушение коллокации слов); *фонетические* (неадекватные для той или иной ситуации общения интонации; монотонная серая речь; неверная паузация; искажение иноязычных фонем, сильный акцент).

По способу воплощения речевого этикета нами выделено четыре вида этикетно-поведенческих деформаций: *фатические* (неумение установить контакт, поддержать и закончить общение), *апеллятивные* (неумение убедить собеседника в чем-либо, привести необходимые доводы, аргументировать свою точку

зрения), *волюнтаривные* (неумение воздействовать на собеседника, побудить его выполнить какое-либо действие или совершить поступок), *эмотивные* (неумение выразить свое отношение к ситуации).

По социальной перцепции ПКД подразделяются на ПКД *прямого восприятия* (статичность восприятия личности клиента, ситуаций профессионального взаимодействия, ограниченное видение ситуации, стереотипизированность восприятия, неадекватное восприятие ролевых позиций) и *обратной связи* (неумение фиксировать и учитывать реакцию адресата в процессе говорения).

По виду реализации когнитивной стратегии следует разделять ПКД *герменевтические* (непонимание стратегии и тактики поведения партнера по ситуации) и *редакционно-рефлексивные* (неумение осуществлять самоконтроль, находить и исправлять ошибки в своем тексте).

ПКД оказывают негативное влияние на профессиональную коммуникацию и формирование иноязычной коммуникативной компетентности специалистов туриндустрии, выполняя стратегически-деформирующую (ПКД транслируют искаженные социальные нормы и ценности), перцептивно-деформирующую (ПКД искажают процесс восприятия, маркируя некоторые объекты как соответствующие или не соответствующие нормам профессиональной коммуникации) и поведенчески-деформирующую (ПКД задают неадекватные формы и методы общения, определяют неверный выбор ролевых позиций, стиля и средств общения) функции.

Методологической основой построения процесса преодоления профессионально-коммуникативных деформаций будущих специалистов туриндустрии выступает *интегративно-модульный подход*. Суть интегративно-модульного подхода к построению процесса преодоления профессионально-коммуникативных деформаций будущих специалистов туриндустрии отражают следующие принципы: *принцип модульного конструирования* предусматривает разбиение процесса преодоления профессионально-коммуникативных деформаций на шесть модулей (пропедевтический, лингвистико-оптимизирующий, этнокультурный, коммуникативно-технологический, социально-психологический, самопроектировочный), что позволяет в условиях неодинакового уровня сформированности иноязычной коммуникативной компетентности в различных группах обучаемых, а также вариативного спектра присутствующих у них профессионально-коммуникативных деформаций, значительно повысить эффективность данного процесса; *принцип педагогической интеграции* раскрывает положение о том, что реализация процесса преодоления профессионально-коммуникативных деформаций должна базироваться на межпредметных связях, целенаправленно осуществляемых во время обучения в вузе; *принцип пропедевтической актуализации коммуникативных барьеров* заключается в обосновании роли выявления коррекции коммуникативных барьеров в процессе преодоления профессионально-коммуникативных деформаций; *принцип этапности* обосновывает последовательную реализацию процесса преодоления профессионально-коммуникативных деформаций с учетом особенностей их содержания, стереотипизированности, а также приемственного нарастания уровня сложности задач профессионально-ориентированного меж-

культурного взаимодействия.

Отбор содержания модулей осуществлялся с учетом задач четырех этапов процесса преодоления ПКД и его межпредметной интеграции. *Первый этап* связан с реализацией пропедевтического модуля, в рамках которого студенты знакомятся с такими понятиями, как ПКД, коммуникативные барьеры, коммуникативные неудачи.

*Второй этап* предполагает реализацию лингвистико-оптимизирующего и этнокультурного модулей. *Лингвистико-оптимизирующий модуль* рассматривает ПКД через призму лингвистических знаний умений и навыков и нацелен на преодоление *грамматических, лексических, стилистических и фонетических ПКД*. *Этнокультурный модуль* рассматривает ПКД сквозь призму культурных традиций свойственных разным народам. Особое внимание уделяется развитию умений и навыков корректного поведения в многообразных профессионально-коммуникативных ситуациях с учетом национальной специфики. *Этнокультурный модуль* представлен *герменевтическими, этикетно-поведенческими, перцептивными ПКД*.

*Третий этап* ориентирован на реализацию коммуникативно-технологического и социально-психологического модулей. *Коммуникативно-технологический модуль* раскрывает студентам содержание понятия «техника общения». У студентов формируется опыт преодоления *перцептивных, этикетно-поведенческих, стилистических, редакционно-рефлексивных ПКД и ПКД обратной связи*, причиной которых является недостаточное владение культурой общения, неадекватное представление о профессионально-ролевых позициях или неверно выработанный индивидуальный стиль общения. *Социально-психологический модуль* составляют *фонетические, стилистические, перцептивные, герменевтические ПКД*, причины которых носят социально-психологический характер. В социально-психологическом модуле особое внимание уделяется преодолению коммуникативных деформаций обусловленных влиянием социальной среды, либо индивидуальными психологическими особенностями.

*Четвертый этап* опирается на самопроектировочный модуль, в рамках которого студенты проектируют коммуникацию с учетом необходимости преодоления ПКД, определяют пути, методы и средства дальнейшей самореализации, саморазвития.

Выявленные типы реальных профессионально-коммуникативных ситуаций специалистов туриндустрии и их соотнесение с ПКД, в основе которых лежат различные коммуникативные барьеры позволили определить наиболее продуктивные организационные формы построения процесса преодоления ПКД. Было установлено, что формирование умений преодоления этикетно-поведенческих и стилистических ПКД в основе которых лежит низкий уровень личной культуры и воспитанности, отсутствие или нехватка лингвострановедческих знаний наиболее эффективно осуществляется путем анализа и разрешения *контакто-устанавливающих* ситуаций профессионально-коммуникативного взаимодействия специалистов туриндустрии. Формы их реализации – диалог, различные виды деловых писем (обращение, приветствие, знакомство, комплимент, благо-

дарность, прощание как в устной, так и в письменной речи).

Преодоление стилистических, грамматических, лексических, фонетических ПКД, причиной которых является недостаточное владение языком, скудный словарный запас, незнание грамматических правил, индивидуальные социально-психологические особенности и др., целесообразно осуществлять в рамках *информативно-презентирующих* ситуаций, которые воспроизводят информационную функцию профессиональной деятельности специалистов туриндустрии. Формами реализации таких ситуаций являются проведение экскурсии (презентация фактической, статистической информации, описание городов, зданий, памятников, картин, людей и др.), устный или письменный доклад, подготовка деловых писем-предложений, рекламирование и т.д.

Герменевтические, редакционно-рефлексивные, перцептивные, этикетно-поведенческие ПКД, а также ПКД обратной связи, в основе которых лежат центрированность будущих специалистов на себе и довольно низкая психологическая значимость для них других людей, нетерпимость к психологическому своеобразие другого человека, нечуждость к его внутренним состояниям, проблемам, отсутствие стремления понять его точку зрения и уважать его интересы, стереотипизированность восприятия наиболее эффективно преодолевать в рамках *регулятивно-операциональных ситуаций* профессионального взаимодействия специалистов туриндустрии. Формой реализации таких ситуаций чаще всего являются диалог, обсуждение результатов деятельности, урегулирование конфликтных ситуаций, переговоры, дискуссии, дебаты, деловые письма-жалобы, запросы, извинения, подтверждения и т.д.

Содержание процесса преодоления ПКД будущих специалистов туриндустрии строится на основе установления опорных междисциплинарных связей общих гуманитарных и социально-экономических («Иностранный язык», «Иностранный язык профессиональный», «История мировых цивилизаций», «Психология», «Философия», «Русская и зарубежная литература»), общепрофессиональных («Сервисная деятельность», «Мировая культура и искусство», «Краеведение», «Психодиагностика», «Психологический практикум», «Профессиональная этика и этикет», «Речевая коммуникация», «Иностранный язык второй») дисциплин и дисциплин специализации («Этническая культура Южной России», «Иностранный язык деловой») применительно к этапам и модулям процесса преодоления ПКД. При этом необходимо осуществлять три вида междисциплинарных связей: дисциплин текущего этапа друг с другом, дисциплин текущего этапа с дисциплинами предыдущего этапа, опережающее изучение содержания дисциплин последующих этапов на текущем этапе.

Для отбора и систематизации педагогического инструментария преодоления ПКД была разработана классификация коммуникативных барьеров в их соотношении с ПКД, которая позволила построить конструктивно-технологическую матрицу для разработки педагогического инструментария преодоления ПКД. Основу педагогического инструментария процесса преодоления ПКД составляет контролПКД-технология. В структуру такой технологии включены модели типовых ситуаций профессионально-коммуникативного взаимодействия специалистов туриндустрии и способы преодоления ПКД и

взаимосвязанных с ними коммуникативных барьеров. Педагогические ситуации классифицированные по типам ПКД и задачам профессионального взаимодействия моделируют определенное содержание профессионально-коммуникативной деятельности специалиста туриндустрии: рекламирование, бронирование, презентация информации, урегулирование конфликтов, подготовка деловых писем и др.

Педагогические ситуации моделируются на учебных занятиях, в период прохождения практики, а также в самостоятельной работе студентов. Моделирование ситуаций осуществляется в рамках различных организационных форм: дискуссии, обсуждения, дебаты, тренинги, круглые столы, имитационные и деловые игры и др. В ходе анализа и разрешения ситуаций используются различные приемы преодоления ПКД: коммуникативный контроль, самоконтроль, проектирование адекватного образа партнера по общению, обмен ролями и др. При моделировании педагогических ситуаций необходимо учитывать следующие характеристики: тему и предмет коммуникации; мотивы участников коммуникации, т.е. стремление установить контакт, потребность в информации, урегулировании конфликта; социально-психологические особенности участников коммуникации; средовый контекст коммуникативного взаимодействия, т.е. место, время, обстоятельства; коммуникативные барьеры, препятствующие успешному взаимодействию участников коммуникации.

Применение контролПКД-технологии в процессе преодоления ПКД осуществляется поэтапно с учетом задач каждого этапа. При этом изменяется специфика моделируемых ситуаций и применяемых педагогических средств. На первом этапе целе-функциональная и содержательная специфика педагогических ситуаций характеризуется общими представлениями о корректном профессионально-ориентированном коммуникативном взаимодействии. Ситуации презентуются в сопоставлении: восприятие и теоретический анализ. Основными способами и формами реализации ситуаций выступают коммуникативные упражнения и задания, а также имитационно-ролевые игры. На втором этапе педагогические ситуации моделируются на основе реальных фатических и информативно-презентирующих ситуаций профессионального взаимодействия. Основными способами и формами реализации ситуаций являются доклады (письменные и устные), презентации, проведение экскурсий, имитационно-ролевые игры. На третьем этапе моделирование ситуаций определяется задачей закрепления позитивного опыта преодоления ПКД посредством многократного вхождения в тренинговые ситуации и формированием контроля за результатами речевого поведения других людей и самоконтроля. Содержание педагогических ситуаций на данном этапе, реализуется посредством регулятивно-операциональных ситуаций профессионального взаимодействия. Акцент делается на игры-драматизации. На четвертом этапе проводится отработка полученных представлений о корректном коммуникативном поведении, закрепленных в опыте. Этому способствует совместное решение профессионально-ориентированных задач наряду с проведением дискуссий и круглых столов. Содержание педагогических ситуаций отражает все разнообразие ситуаций профессионального взаимодействия специалистов в сфере социально-

культурного сервиса и туризма. Большое внимание уделяется таким видам работы, как проведение круглых столов и дискуссий, требующих от коммуникантов высокого уровня владения языком и наличия специальных знаний.

Опытно-экспериментальная работа включала констатирующий и формирующий эксперимент. Результаты, полученные в ходе изучения практики формирования иноязычной коммуникативной компетентности будущих специалистов туриндустрии с позиции выявления и преодоления профессионально-коммуникативных деформаций позволили определить условия, влияющие на эффективность данного процесса, а также наметить пути решения поставленной проблемы.

Для проверки эффективности контроПКД-технологии, ориентированной на преодоление профессионально-коммуникативных деформаций в контексте формирования ИКК, на базе Сочинского государственного университета туризма и курортного дела был проведен формирующий эксперимент. На 3-ем курсе по результатам исходного среза из числа студентов специальности «Социально-культурный сервис и туризм» в 2007 году были сформированы 2 экспериментальные (ЭГ-1 и ЭГ-2) и 2 контрольные (КГ-1 и КГ-2) группы, имеющие равный численный состав (по 15 человек) и примерно одинаковый исходный уровень ИКК. Средний показатель проявления коммуникативных умений по компонентам ИКК в ЭГ-1, ЭГ-2 составил 40,59 балла, а в КГ-1, КГ-2 – 41,25 балла. Инвентаризация ПКД, проведенная в рамках исходной диагностики показала, что как в экспериментальных, так и в контрольных группах присутствует схожий набор ПКД. В контрольных группах (КГ-1, КГ-2) обучение проводилось по традиционной методике. В основу процесса обучения в ЭГ-1 и ЭГ-2 была положена контроПКД-технология, базирующаяся на выделенных в ходе исследования педагогических ситуациях и связанная с преодолением различных коммуникативных барьеров, лежащих в основе тех или иных ПКД. Так, например, с целью устранения барьеров обратной связи и отстранения, ведущих к *неумению фиксировать и учитывать реакцию адресата в процессе говорения*, использовались педагогические ситуации, в основу которых легли приемы *ролевых масок* (помогающие студентам поставить себя на место другого человека), *обмена ролями* (позволяющие взглянуть на одну и ту же ситуацию с различных позиций - например, с позиции специалиста и обслуживаемого лица), *соотнесения мимики, жестов, поз и смысла высказывания* (формируют умение более внимательно относиться к невербальным средствам общения и правильно их воспринимать).

Занятия на основе контроПКД-технологии проводились с использованием комплекса приемов преодоления ПКД в основном в рамках регулятивно-операциональных ситуаций профессионального взаимодействия. Формой реализации регулятивно-операциональных ситуаций профессионального взаимодействия (бронирование, регистрация, урегулирование конфликтных ситуаций...) служили: дискуссии, обсуждения, дебаты, круглые столы, тренинги, имитационно-ролевые и деловые игры, деловые письма.

Во время прохождения 5-ти недельной технологической практики, в конце шестого семестра, что соотносится с третьим этапом преодоления ПКД, препо-

даватели иностранного языка консультировали студентов-практикантов по вопросам преодоления возникающих у них в процессе выполнения различных профессиональных задач коммуникативных затруднений.

Для оценки исходного и итогового уровня сформированности у будущих специалистов туриндустрии мотивации преодоления ПКД было проведено анкетирование, которое показало, что в экспериментальных группах по сравнению с контрольными уровень мотивации преодоления ПКД значительно возрос. Сравнительные результаты исходной и итоговой диагностики уровня мотивации к преодолению ПКД в контрольных и экспериментальных группах представлены в табл. 1.

Таблица 1

Сравнительные результаты исходной и итоговой диагностики уровня мотивации к преодолению ПКД в контрольных и экспериментальных группах

Уровни мотивации	Распределение студентов по уровням мотивации							
	ЭГ-1,2				КГ-1,2			
	Исходная диагностика		Итоговая диагностика		Исходная диагностика		Итоговая диагностика	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%	чел.	%
Высокий	5	17	14	47	5	17	7	23
Средний	14	47	13	43	15	50	16	54
Низкий	11	36	3	10	10	33	7	23

Диагностический инструментарий умений преодоления ПКД включал тестовые задания, содержащие стандартизованные вопросы и ответы, что позволило провести оперативную проверку, обработку и сравнение полученных данных и дать объективную количественную оценку уровня сформированности умений преодоления ПКД будущих специалистов туриндустрии. Тест содержал 25 заданий, которые оценивались по 100-балльной шкале. Каждое правильно выполненное задание оценивалось в 4 балла. Общий уровень сформированности умений преодоления ПКД в группах определялся как средний показатель от индивидуального уровня сформированности умений преодоления ПКД по формуле:  $УПКД_s = \sum УПКД_i / n$ , где  $УПКД_s$  - общий уровень сформированности умений преодоления ПКД в группе,  $УПКД_i$  - индивидуальный уровень сформированности умений преодоления ПКД студента;  $n$  - количество студентов. Эксперимент показал умения преодоления ПКД у будущих специалистов туриндустрии в экспериментальных группах возросли на 7,2% (с 58,8 до 66 балла), а в контрольных группах на 3,2% (с 59,6 до 62,8 балла).

Для оценки практики формирования иноязычной коммуникативной компетентности будущих специалистов турбизнеса с позиции выявления и преодоления профессионально-коммуникативных деформаций были определены уровни сформированности ИКК и по 100 бальной шкале дана оценка качества компонентов, определяющих ее структуру (*лингвистического, специально-деятельностного, прагматического и лингвокультурного*). Критерии и показатели коммуникативных умений, в число которых вошли и умения преодолевать различного рода коммуникативные барьеры приведены в табл.2. Полученные

## Критерии и показатели ИКК будущих специалистов туриндустрии

Критерии ИКК	Содержание критериев ИКК	Показатели ИКК
Лингвистико-конструктивный	Оценка способности понимать/продуцировать неограниченное число правильных в языковом отношении предложений с помощью усвоенных языковых знаков и правил их соединения; умения преодолевать и корректировать грамматические, стилистические, фонетические и лексические ПКД.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• объем лексических единиц, которыми оперирует учащийся</li> <li>• скорость речи</li> <li>• количество допущенных грамматических ошибок</li> <li>• количество допущенных стилистических ошибок</li> <li>• количество допущенных пунктуационных ошибок</li> <li>• разнообразие речевых моделей</li> </ul>
Этикетно-рефлексивный	Оценка знаний о национально-культурной специфике изучаемого иностранного языка и умения реализовывать это знание в межкультурной коммуникации; способность к адекватному восприятию явлений, специфичных для иноязычной культуры и принятию общечеловеческих ценностей; умение преодолевать и корректировать этикетно-поведенческие, стилистические и редакционно-рефлексивные ПКД.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• необходимый объем представлений о национально-культурной специфике изучаемого иностранного языка</li> <li>• количество допущенных ошибок в употреблении этикетных формул</li> <li>• количество исправлений в тексте, внесенных по ходу общения</li> <li>• количество допущенных стилистических ошибок</li> </ul>
Коммуникативно-конструктивный	Оценка наличия осведомленности и опыта человека в профессиональной сфере, то есть наличие основных и специальных фоновых знаний (знание стандартов и процедур, протокола при организации профессиональной деятельности), закрепленных в определенных структурах профессионального общения; умения преодолевать и корректировать фонетические, стилистические, прямого восприятия и герменевтические ПКД.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % употребление профессиональной лексики</li> <li>• % употребление лексики по региональной тематике</li> <li>• количество нарушений процедур, протокола при решении профессионально-ориентированных ситуаций</li> <li>• информативная насыщенность</li> <li>• оптимальное соотношение реактивных, инициативных и реактивно-инициативных реплик в диалоге</li> </ul>
Аналитико-герменевтический	Оценка умения слушать, пользоваться механизмом обратной связи, т.е. умения «считывать» результат воздействия на партнера в процессе общения по выражению его лица, умение соотносить содержание речевой деятельности с конкретной ситуацией интонациями голоса, различным деталям поведения; умения преодолевать и корректировать герменевтические, редакционно-рефлексивные ПКД и ПКД обратной связи и прямого восприятия.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• адекватность речи заданной ситуации</li> <li>• соответствии реактивных реплик инициативным в диалоге</li> <li>• логичность высказывания</li> <li>• использование экстралингвистических средств</li> </ul>

результаты свидетельствуют о том, что при примерно одинаковом общем уровне сформированности ИКК в контрольных и экспериментальных группах на этапе исходной диагностики в экспериментальных группах общий уровень сформированности ИКК в ходе итоговой диагностики оценен *выше среднего*, тогда как в КГ-1, КГ-2 – лишь как *средний*. Более высокие результаты в экспериментальных группах по сравнению с контрольными группами были констатированы по всем критериям, характеризующим структурные компоненты ИКК за счет опоры на принципы модульного конструирования, педагогической интеграции, пропедевтической актуализации коммуникативных барьеров, этапности; ознакомления студентов с приемами коррекции и преодоления ПКД. Для проверки достоверности результатов эксперимента использовался критерий Пирсона и  $t$ -критерий Стьюдента. Эмпирическое распределение учащихся контрольных и экспериментальных групп на заключительном этапе формирующего эксперимента по уровню сформированности ИКК значительно различаются между собой ( $\chi^2_{\text{эм}} = 393,8116$ ,  $\chi^2_{\text{кр}}(0,05;29) = 17,71$ ,  $t_{\text{эм}} = 3,8 > t_{\text{кр}} = 1,699$ ).

Полученные экспериментальные результаты дают основание утверждать, что контролПКД-технология, ориентированная на преодоление профессионально-коммуникативных деформаций и разработанная на базе интегративно-модульного подхода, включая его цели, задачи, содержание, педагогический инструментарий, способствует эффективному формированию иноязычной коммуникативной компетентности будущих специалистов туриндустрии, а также снижению количества ПКД, развитию мотивации и умений их преодоления.

Проведенное исследование позволило сделать следующие выводы:

1) Иноязычная коммуникативная компетентность обладает мощным когнитивным потенциалом, позволяет глубже понимать особенности конкретных процессов и явлений в профессиональной сфере; является ценностно-мотивационным основанием профессиональной культуры современного специалиста туриндустрии; входит в структуру профессиональной деятельности специалиста туриндустрии в качестве важного инструмента решения многочисленных задач профессионального взаимодействия, существенно обогащая профессиональные функции. Структура ИКК включает лингвистический, лингвокультурный, прагматический, специально-деятельностный компоненты, состав которых определяется спецификой профессиональной деятельности специалиста туриндустрии.

2) Выявление и преодоление ПКД является необходимым элементом формирования иноязычной коммуникативной компетентности будущих специалистов туриндустрии поскольку ПКД выполняют стратегически-деформирующую, перцептивно-деформирующую и поведенчески-деформирующую функции в профессиональном общении рассматриваемых специалистов.

3) Педагогическое проектирование и организацию процесса преодоления профессионально-коммуникативных деформаций в контексте формирования иноязычной коммуникативной компетентности будущих специалистов туриндустрии целесообразно осуществлять согласно следующим основополагающим принципам *интегративно-модульного подхода*: модульного конструирования,

педагогической интеграции, пропедевтической актуализации коммуникативных барьеров, этапности.

4) Установлена взаимосвязь коммуникативных барьеров и профессионально-коммуникативных деформаций, что позволяет моделировать педагогические ситуации их преодоления, и определяет содержание контроПКД-технологии, ориентированной на преодоление профессионально-коммуникативных деформаций будущих специалистов туриндустрии.

5) Результаты опытно-экспериментальной апробации контроПКД-технологии, ориентированной на поэтапное овладение умениями преодоления профессионально-коммуникативных деформаций на базе шести выделенных педагогических модулей подтверждают эффективность данной педагогической технологии в решении задач повышения уровня ИКК будущих специалистов туриндустрии.

*Основные результаты исследования отражены в публикациях:*

*Публикация в издании, рекомендованном ВАК РФ:*

1. Татосьян М.М. Профессионально-коммуникативные деформации специалистов туриндустрии и условия их преодоления / М.М. Татосьян // Гуманизация образования: научно-практический международный журнал. – 2008. - №3. - С. 138-142.

*Публикации в других изданиях:*

2. Татосьян, М.М. Дискуссия, как средство повышения профессиональной компетентности студентов специальности социально-культурный сервис и туризм / М.М. Татосьян // Лингвофевраль: Матер. конф. по проблемам филологии и методике преподавания. - Сочи: СГУТиКД, 2005. – С. 41-43.

3. Татосьян М.М. Формирование навыков профессионально ориентированного межкультурного общения на иностранном языке у будущих специалистов в сфере туризма / М.М. Татосьян // Лингвофевраль: Матер. конф. по проблемам филологии и методике преподавания. - Сочи: СГУТиКД, 2006. – С. 72-76.

4. Татосьян М.М. К вопросу о формировании иноязычной коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма / М.М. Татосьян // Лингвофевраль: Матер. конф. по проблемам филологии и методике преподавания. - Сочи: СГУТиКД, 2007. – С. 45-47.

5. Татосьян М.М. Профессионально-коммуникативные деформации специалистов турбизнеса (к постановке проблемы) / М.М. Татосьян // Лингвофевраль: Матер. конф. по проблемам филологии и методике преподавания. - Сочи: СГУТиКД, 2008. – С. 49-52.

6. Татосьян М.М. Обоснование применения интегративно-модульного подхода к построению и организации процесса преодоления профессионально-коммуникативных деформаций / М.М. Татосьян // Гуманитарные науки: исследования и методика преподавания в высшей школе: Материалы 6-й всероссийской науч.-метод. конф. Ч.1 – Сочи: СГУТиКД, 2008. – С. 299-302.

7. Татосьян М.М. Иноязычная коммуникативная компетентность в структуре профессиональной деятельности специалистов туриндустрии / М.М. Татосьян // Гуманитарные науки: исследования и методика преподавания в выс-

шей школе: Материалы 6-й всероссийской науч.-метод. конф. Ч.1 – Сочи: СГУТиКД, 2008. – С. 89-91.

8. Татосьян М.М. Интегративно-модульный подход как теоретико-концептуальная основа построения и организации процесса преодоления профессионально-коммуникативных деформаций. / М.М. Татосьян // Молодой ученый. - 2008. - №4 - С. 288-291.

9. Татосьян М.М. Моделирование педагогических ситуаций преодоления профессионально-коммуникативных деформаций будущих специалистов туриндустрии / М.М. Татосьян // Лингвофевраль: Матер. конф. по проблемам филологии и методике преподавания. - Сочи: СГУТиКД, 2009. – С. 115-118.

10. Татосьян М.М. Педагогический инструментарий подготовки будущих специалистов туриндустрии к межкультурному взаимодействию / М.М. Татосьян // Лингвофевраль: Матер. конф. по проблемам филологии и методике преподавания. - Сочи: СГУТиКД, 2010. – С. 40-44.

11. Татосьян М.М. Понятийно-терминологический тезаурус проблемы профессионально-коммуникативных деформаций / М.М. Татосьян // Молодой ученый. - 2011. – №1. - С. 235-237.

12. Татосьян М.М. Педагогический инструментарий преодоления профессионально-коммуникативных деформаций будущих специалистов туриндустрии / М.М. Татосьян // Социально-гуманитарный вестник Юга России. №1, 2011. – С. 121-124.

13. Татосьян М.М. Принципы построения и организации процесса преодоления профессионально-коммуникативных деформаций будущих специалистов туриндустрии / М.М. Татосьян // Лингвофевраль: Матер. конф. по проблемам филологии и методике преподавания. - Сочи: СГУТиКД, 2011. – С. 53-57.

Сдано в печать с готового оригинал-макета 21 января 2011 г.

Формат 60/90/16

Бумага офсетная

Гарнитура шрифта Times

Печать офсетная.

Усл. печ. л. 1,39

Тираж 100 экз.

Типография «Оптима»

354000, Сочи, ул. Советская 40