

**С.В. ВАСИН**  
(Москва)

## **ОН-ЛАЙН-СООБЩЕСТВО КАК ФАКТОР РАЗВИТИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ БУДУЩИХ МЕНЕДЖЕРОВ В СФЕРЕ ТУРИЗМА ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНОСТРАННОМУ ЯЗЫКУ**

*Описывается модель он-лайн-сообщества, разработанная в рамках контекстного подхода для уроков иностранного языка в целях повышения эффективности обучения менеджеров в сфере туризма. Участие в работе он-лайн сообщества повысило эффективность формирования профессионально значимых качеств у студентов менеджеров по туризму.*

Ключевые слова: *активные методы обучения, компетенции, английский язык.*

В последние годы в мире сложилась устойчивая тенденция динамичного роста туризма, в связи с чем особую актуальность приобретают задачи подготовки кадров, обладающих профессиональной компетентностью в этой сфере. Довольно трудно прогнозировать развитие карьеры выпускника, получившего образование в сфере туризма: он может работать в гостиничном бизнесе, обслуживать клиентов на предприятиях, входящих в инфраструктуру туристического бизнеса, работать в туристическом агентстве и т.п. В связи с этим для создания модели он-лайн-сообщества были изучены существующие модели компетенций менеджеров по туризму, продавцов, специалистов, работающих в сфере обслуживания, проведены интервью с руководителями фирм, работающих в сфере туризма. Анализ существующих моделей и результаты интервьюирования позволили выделить базовые компетенции менеджера по туризму, востребованные в современных условиях, а также определить их содержание и взаимосвязи между ними. В качестве цели обучения иностранному языку рассматривается формирование иноязычной коммуникативной компетенции, т.е. способности и реальной готовности осуществлять иноязычное общение с носителями языка [1, с. 159]. Коммуникативная компетенция связана с рядом других компетенций: межличностное понимание, ориентация на обслуживание

клиента, влияние на других, ориентация на результат, умение работать в команде.

Межличностное понимание подразумевает желание понять других людей. Это способность внимательно слушать и понимать не только высказанные, но и невысказанные или частично высказанные мысли и чувства клиента. В сфере туризма большое значение имеет кросскультурная восприимчивость, которая является особым случаем межличностного понимания. Кросскультурная восприимчивость требует поиска информации в значительном объеме. Так, Л. и С. Спенсеры связывают межличностное понимание с такими компетенциями, как влияние на других, сотрудничество и умение работать в команде, построение взаимоотношений и понимание компании [3, с. 37].

Еще одна компетенция, вошедшая в число базовых, – это ориентация на обслуживание клиента, которая предполагает желание помочь другим, удовлетворить их потребности. Это означает сосредоточение усилий на выяснении и удовлетворении потребностей клиента или покупателя. В сфере туризма в роли клиента может быть покупатель туристических услуг, фирма-партнер или же конечный пользователь в рамках той же компании.

В целях повышения эффективности обучения менеджеров в сфере туризма и для достижения лучших образовательных результатов была разработана и внедрена модель профессионального он-лайн-сообщества. Модель сообщества была построена в рамках технологии контекстного обучения, что позволило соединить обучение с профессиональной деятельностью. При использовании этой технологии основной единицей работы преподавателей и студентов становится не порция информации, а ситуация в ее предметной и социальной определенности; деятельность обучающихся приобретает черты, в которых проявляются особенности учебной и будущей профессиональной деятельности [2, с. 74].

Модель он-лайн-сообщества была построена на трех взаимосвязанных принципах: современное (актуальное) содержание, активные методы обучения и система оценки образовательных результатов. Модель применялась на уроках английского языка по курсу «Деловой английский язык» в сочетании с учебником для студентов уровня *advanced*. Он-лайн-сообщество предполагает обмен информацией между участниками, совместное решение проблем, организацию дискуссий по практи-

---

## ИННОВАЦИИ В ОБЩЕМ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ

---

ческим вопросам сферы туризма, разработку групповых проектов, сбор и структурирование информации, взаимодействие с внешней средой (экспертами, клиентами, студентами других групп факультета). В ходе обучения каждый студент должен принять участие во всех видах деятельности сообщества. Наряду с групповыми заданиями студент получает индивидуальное задание, которое включает ведение блога, написание статей в журнал он-лайн-сообщества.

**Регистрация.** В начале изучения курса студент должен зарегистрироваться на сайте он-лайн-сообщества. Сама процедура регистрации имеет две цели: идентификация студента для участия в изучении курса и создание профайла, который содержит информацию о студенте на английском языке. Преподаватель проверяет информацию профайла на предмет правильности с точки зрения грамматики и соблюдения принятых в англоязычных странах правил написания почтового адреса, описания имеющегося опыта работы и т.п. Студент имеет право не отвечать на все вопросы, которые включены в профайл, а также определить, кому будет доступна эта информация (преподавателю, экспертам, студентам курса или посетителям сайта). После регистрации студент получает индивидуальное задание на семестр, с указанием сроков его выполнения. Регистрироваться на сайте могут также другие студенты вуза. Их возможности общения несколько ограничены, однако они могут пользоваться информацией, размещенной на сайте, оставлять свои комментарии к блогам, а также задавать вопросы.

**Блоги.** Из возможных типов блогов для модели он-лайн-сообщества был выбран блог группы. В блоге студенты должны каждую неделю помещать заинтересовавшую их информацию, впечатления, наблюдения или новости. Объем сообщения должен составлять не менее 10 строк. Информация проверяется преподавателем (до публикации в блоге) на предмет грамматических, стилистических и фактических ошибок, а затем размещается в блоге. Преподаватель также может написать комментарий или задать вопрос, что стимулирует студента. Студент набирает баллы по традиционной пятибалльной системе. Оцениваются количество ошибок, умение выразить свои мысли на английском языке, использование активной лексики. За 18 недель, отведенных на изучение курса, за ведение блога студент может максимально набрать 90 баллов. Если студент не вел блог в течение недели, то он может быть оштрафован на 5 баллов. Ведение блога позволяет развивать навыки письменной ком-

муникации. Дополнительные баллы студент может получить, активно участвуя в дискуссии, оставляя комментарии, задавая вопросы к заметкам других студентов.

**Кейсы.** Одно из направлений деятельности он-лайн-сообщества – помощь в разрешении проблемной ситуации. Привлеченные эксперты (потенциальные работодатели) предлагают кейсы, ситуации из их практики, которые являются типичными и актуальными для сферы туризма сегодня. Работа с кейсами может строиться индивидуально или в группах по 2 – 3 человека. Студенты, рассмотрев проблемную ситуацию, предлагают свое решение и защищают его перед оппонентами из других подгрупп. Приветствуется дискуссия по вопросу рациональности тех или иных решений. Оппоненты могут высказывать предположения о неучтенных последствиях решения, хвалить или критиковать его. Дискуссия на английском языке позволяет развивать устную речь, активизировать профессиональную лексику, повторять грамматические конструкции, а также аудирование, развивает навыки устной речи, быстрой ориентации в ситуации и ответов на вопросы оппонентов.

После обсуждения решений, предложенных студентами или группами студентов, прослушивается то решение, которое было принято на практике, а также анализ последствий этого решения.

Студентам в течение семестра предлагается принять участие в решении 5 кейсов. За решение кейса (оценивается не только само решение, но и активное использование лексики, умение отстаивать свою точку зрения на английском языке, правильность использованных грамматических конструкций) студент может получить максимум 5 баллов. Максимально за работу с кейсами студент может набрать 25 баллов. Работа с кейсами позволяет развивать такие профессионально значимые качества, как межличностное понимание с кросскультурными аспектами; компетенцию поиска информации (особую актуальность это приобретает при использовании «живых» кейсов). К тому же кейс-технология в том виде, в котором она реализована в предлагаемой модели, позволяет формировать компетенцию ориентации на результат. Студент, набравший большее количество баллов по кейсам, получает возможность прохождения учебно-ознакомительной практики в фирме, предложившей кейсы.

**Гость сообщества.** Для развития компетенции «способность убеждать других» модель он-лайн-сообщества предполагает проверку своих способностей на предполагаемом кли-

енте. Затем есть шанс увидеть, как действовал бы в этой ситуации опытный менеджер. Студентам предлагается посмотреть видеозапись диалога с клиентом, который делится своей проблемой, возникшей у него во время путешествия, при покупке туристической путевки, бронировании отеля, автомобиля и т.п. После просмотра студент должен предложить варианты действий менеджера, столкнувшегося с проблемой, изложенной клиентом, затем отразить в блоге впечатления, оставить свои комментарии по возникшей ситуации.

**Проекты.** Групповые проекты позволяют формировать компетенции умения работать в команде, а также стремления к общему успеху и коллективным достижениям. Лингвистическая группа делится на две или три подгруппы, каждая из которых получает задание по выполнению проекта. В ходе эксперимента был предложен ряд тем, в частности «Индивидуальный тур для туристов из Германии по Москве (продолжительность 2 дня)»; «Пешеходная экскурсия по историческим местам города (продолжительность 4 часа)»; «Составление раздела путеводителя». В качестве независимого жюри выступали два студента из группы и преподаватель. Студенты – члены жюри предлагали свои критерии оценки выполнения проекта. Одним из критериев было отсутствие нерешенных проблем, узких мест, например неинформированность о том, как туристы доберутся от одного объекта до другого, где им будет предложен обед и т.п. Для представления проекта студенты должны были подготовить презентации на английском языке. В общую оценку также включались академические результаты работы и оценки формы общения студентов в команде. За участие в групповом проекте каждый студент мог получить до 20 баллов. Всего в течение семестра студент имел возможность принять участие в трех проектах. Такие критерии, как качество презентации, уверенность при ответах на вопросы жюри, умение убедить других в своей правоте, учитывались в итоговой оценке.

**Создание ресурсной базы.** В ходе подготовки проектов, решения кейсов студенты ищут информацию, которую потом структурируют и размещают в ресурсной базе. Это могут быть ссылки на конкретные сайты, словарь терминов сферы туризма, информация по ряду тем, обсуждавшихся на уроках. Участие в создании ресурсной базы поощряется дополнительными баллами. Обратиться к ресурсной базе может каждый студент, зарегистрированный в сообществе.

**Тегирование.** В ходе работы с кейсами, проектами, ведения блогов студент может вы-

бирать ключевые слова из тех частей текста, которые он составил. Теги повышают эффективность поиска материалов по сайту и в ресурсной базе как для участников сообщества, так и для других студентов, посетителей сайта. Программа позволяет отслеживать количество созданных тегов, студенты, создавшие наибольшее количество тегов, премируются дополнительными баллами. Тегирование развивает способность работать в команде, делиться информацией, работать не только на себя, но и на всю группу.

**Форум.** Преподаватель или студенты могут сформулировать тему дискуссии и обсудить ее на форуме. С помощью он-лайн-общения, которое происходит на форуме при подготовке домашнего задания, легче провести дискуссию в классе. Обсуждение должно вестись на английском языке и предполагает активизацию словарного запаса, развитие письменной коммуникативной компетенции. Участие в форуме и грамматическая правильность построения предложений оцениваются по пятибалльной шкале.

**Журнал.** На сайте он-лайн-сообщества есть журнал. В течение семестра каждый студент обязан написать не менее трех статей в журнал. Объем статьи – не менее 20 – 30 строк. Это тоже часть индивидуального задания. Одной из самых интересных и полезных для внешних пользователей сайта стала статья «Что означают иностранные сокращения в туристических путевках». Оценка за грамматику и стиль ставится по пятибалльной системе, авторы наиболее интересных статей (критерий – количество пользователей, читавших статью) премируются дополнительными баллами (от 5 до 10).

В заключение изучения курса был реализован проект, который включал в себя все виды деятельности, практиковавшиеся в течение семестра. Студенты взяли интервью у специалиста, работающего в туристической фирме, и разместили информацию на сайте он-лайн-сообщества. Пока один из них задавал вопросы, другой вводил данные, студенты в классе добавляли к тексту ссылки, поправляли пунктуацию, «шлифовали» содержание. В течение недели студенты работали в парах над темой интервью и дополнили проект своими собственными идеями, подкрепленными чтением дополнительной литературы и обсуждением с коллегами. В случае затруднений с переводом, формулировками и т.п. при ведении блогов, подготовке проекта, решении кейсов студент имел возможность обращаться к преподавателю по электронной почте.

**ИННОВАЦИИ В ОБЩЕМ  
И ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ**

Необходимо отметить, что для стимулирования участия студентов в деятельности онлайн-сообщества использовалась электронная рассылка сообщений на обсуждаемую тему до и после занятия. Это помогало организовать дискуссии, которые, в свою очередь, обеспечивали индивидуальное вовлечение студентов в процесс обучения при помощи ряда воспроизведенных в классе ситуаций и примеров. Итак, каждое действие студента в модели онлайн-сообщества оценивается. В результате студент, набравший свыше 200 баллов, получает оценку «отлично» по курсу «Деловой английский язык»; от 185 до 200 баллов – оценку «хорошо», от 160 до 184 баллов – «удовлетворительно». Студент, не набравший достаточного количества баллов, сдает экзамен в течение сессии. Методика расчета оценки за семестр построена так, что для получения положительной оценки студент должен участвовать во всех видах деятельности.

Результатом инноваций в технологиях и методах обучения являются не только общее повышение качества образования, обеспечение его гибкости, доступности, но и зачастую появление новых образовательных результатов, которые недостижимы при использовании традиционных подходов к обучению.

### **Литература**

1. Бим И.Л. Компетентный подход к образованию и обучению иностранным языкам // Модернизация отечественного педагогического образования: проблемы, подходы, решения : сб. науч. тр. Таганрог, 2005. Ч. 1.
2. Вербицкий А.А. Активное обучение в высшей школе. Контекстный подход. М., 1990.
3. Спенсер Л.М., Спенсер С. М. Компетенции на работе. М. : НИРО, 2010.



### ***Online community as a factor of development of professional competence of future managers in the sphere of tourism in foreign language teaching***

*There is described the model of online community developed within the contextual approach for foreign languages lessons with the aim of increase of effectiveness of training managers in the sphere of tourism. Participating in online community work increased the effectiveness of forming the qualities professionally significant for students – tourism managers.*

Key words: *active teaching methods, competences, the English language.*

**Н.О. ВЕРЕЩАГИНА**  
(Санкт-Петербург)

### **ГУМАНИТАРНЫЕ ОСНОВЫ УРОВНЕВОЙ ПОДГОТОВКИ БАКАЛАВРОВ (МАГИСТРОВ) ОБРАЗОВАНИЯ В ОБЛАСТИ НАУК О ЗЕМЛЕ**

*Исследуется проблема уровневой подготовки бакалавров (магистров) в области наук о Земле на основе принципа гуманизации образования. Это является основанием разработки нового контента подготовки в аспекте его методологического обновления, способов обеспечения его усвоения обучающимися, формирования творческой личности, готовой к постоянной деятельности и поведенческой рефлексии, профессиональному самосовершенствованию.*



Ключевые слова: *высшее образование, гуманизация образования, профессиональная компетентность, профессионально-деятельностная адаптация личности, гуманитарная технология.*

**Введение.** На протяжении всей истории человечества происходила смена одного типа обучения и воспитания другим. Сегодня на смену отживающей технократической, прагматически ориентированной образовательной парадигме приходит новая парадигма, отвечающая вызовам постиндустриального общества, – *гуманистическая*, одним из направлений которой является *гуманизация педагогического образования*. Главной миссией образования становится создание педагогических условий для самореализации личности, а специфической новой парадигмы является предоставление человеку свободы знать. При этом на смену общетеоретическому знанию как поиску абсолютной истины приходит *знание гуманитарное* – ориентированное на человека в его практической деятельности. Необходимость гуманитарного знания обусловлена переменами в глобальном мире. Такое знание вписывается в систему педагогического образования через совокупность взаимодополняющих и обогащающих подходов, среди которых ключевыми, с нашей точки зрения, выступают гуманистический, практико-ориентированный, деятельностный, личностно ориентированный и компетентностный. Системообразующие функции содержания образования выполняет антропологический подход, обеспе-