



Специфика обучения профессиональному аудированию на русском языке специалистов в области иностранного туризма в Болгарии

В статье рассматриваются особенности, связанные с обучением профессиональному аудированию будущих специалистов узкого профиля в области иностранного туризма. Профессиональное аудирование на иностранном (русском) языке подразумевает владение вербальными и невербальными средствами общения. Поэтому, при обучении аудированию в ситуациях реального профессионального общения, этим средствам уделяется одинаково большое внимание.

Ключевые слова: профессиональный, аудирование, обучение, русский язык, сфера туризма, обслуживание



Specifics of teaching vocational listening comprehension in Russian language for professionals in the field of foreign tourism in Bulgaria

The article studies the specific issues related to teaching vocational listening comprehension for would-be professionals of narrow profile in the field of foreign tourism. Vocational listening comprehension in foreign (Russian) language by default requires presence of verbal and non-verbal skills of communication. Therefore, when teaching listening comprehension in settings of vocational communication, similarly important attention is paid to these tools.

Keywords: vocational, listening comprehension, teaching, Russian language, field of tourism, customer service

Обучение русскому языку болгарских студентов специальности „Организация и управление гостиничным и ресторанным сервисом” в Колледже по туризму (при университете им. проф. д-ра Асена Златарова в городе Бургасе в Болгарии) требует акцентирования внимания на профессиональном аудировании не только на начальном, но и на продвинутом этапах подготовки будущих туристических кадров. Аудитивные умения позволяют будущим менеджерам по туризму, директорам гостиничных и ресторанных комплексов, а также метрдотелям ресторанов и администраторам гостиничных комплексов, внимательно вслушиваться в речь гостя-иностранца, формировать умение предвосхищать смысловое содержание высказывания и воспитывать культуру слушания не только на изучаемом (русском), но и на родном болгарском языке.

Целенаправленное обучение профессиональному аудированию студентов, прежде всего, базируется на особенностях самого процесса обучения, а также на интересах обучаемых. Если конечной целью обучения русскому языку в названном вузе является практическое владение языком в ситуациях делового общения в диаде *обслуживающий-гость*, то целью обучения аудированию является выработка таких аудитивных умений у будущего специалиста сферы иностранного туризма, при наличии которых во время делового общения на русском языке с носителями языка, форма и содержание воспринимаемой речи коммуникантами, были бы единым целым.

Основой делового общения на иностранном (русском) языке для студентов профессионально ориентированного вуза является речь коммуникантов в диаде общения *обслуживающий-гость*,

их речевая деятельность - речевое действие. Материально речь *обслуживающего и гостя* выражается языковыми и неязыковыми средствами, которыми должны владеть студенты, чтобы быть конкурентоспособными на туристическом рынке страны. Кроме того, учащиеся должны правильно уметь воспринимать на слух русскую речь носителей языка. Для сферы иностранного туризма, где диалог обслуживающего происходит с носителем языка, очень важным является понимание содержания высказывания гостя, которое, чаще всего, содержит в себе ожидание решения конкретных проблем, связанных с проживанием в гостиничных комплексах на курортах Болгарии. При неправильной интерпретации содержания общения обслуживающий рискует неадекватно решить поставленную гостем проблему, или не решить ее вообще, что ведет к ухудшению качества обслуживания в целом. А следствием этого будет являться разочарование гостя, ухудшение его настроения и сожаление о приезде в страну, чего нельзя допускать.

Важной предпосылкой отбора, интерпретации и презентации учебного материала с целью обучения аудированию в профессиональной сфере деятельности будущих специалистов в области иностранного туристического обслуживания, является изучение реальных ситуаций делового общения на русском языке *обслуживающего с гостем* и реальных коммуникативных потребностей студентов, что включает определение следующих параметров:

- **сфера профессионального общения** – гостиничные и ресторанные комплексы, служба „Приема и размещения” в гостинице; торговый зал ресторана, стойка бара, фойе гостиничного комплекса, номер в гостинице, спортивный зал, бассейн, служба проката, зал для игры в боулинг, СПА;
- **социально-коммуникативные роли**, предполагающие необходимость восприятия устной русской речи: директор гостиничного комплекса, директор ресторана, дежурный администратор, метрдотель, официант, горничная;
- **ситуации типичного устного профессионального общения** – бронирование мест в гостинице, встреча и размещение гостей в гостинице, выбор номера, услуги в гостинице, неполадки и рекламации, заказ столика в ресторане, выбор блюд и напитков, расчет, решение казусов, связанных с проживанием в гостинице гостя и его обслуживанием в ресторане;
- **тематическое ядро устного общения** – обслуживание русскоговорящих туристов в гостинице: размещение, услуги, проблемы, жалобы; обслуживание русскоговорящих туристов в ресторане: заказ столика, размещение, выбор блюда и напитков, расчет, проблема, жалоба;

- **коммуникативные задачи в аудировании** – умение на слух расчленять форму и содержание воспринимаемого высказывания гостя, уметь предвосхищать смысловое его содержание;
- **список коммуникативных намерений** – речевых действий по интенциям, устное восприятие которых необходимо обслуживающему в сфере иностранного туризма для успешной профессиональной коммуникации на русском языке;
- **языковой материал, необходимый для устного восприятия** – лексико-грамматический, речевой и коммуникативный минимумы по профессиональным темам.

Данные параметры способствуют отбору актуального, необходимого и достаточного социокультурного учебного материала, способствующего развитию профессиональных аудитивных умений студентов в реальных ситуациях делового общения в их будущей трудовой сфере деятельности.

В условиях обучения близкородственному русскому языку болгарских студентов процесс адаптации к восприятию русской речи проходит намного быстрее, нежели при изучении ими английского, немецкого или французского языков. Студенты легче адаптируются к лингвистическим характеристикам звучащей русской речи и ее языковой форме, а также к пониманию смысловой стороны информации. Но, все-таки, существуют трудности при профессиональном общении обслуживающего с гостем.

Несмотря на то, что русский язык усваивается студентами в течение 6 семестров, в ситуациях реального профессионального общения в речи гостя могут присутствовать незнакомые слова, или слова, имеющие одинаковое звучание в обоих языках, но разное значение. Кроме того, речь гостя может трудно восприниматься обслуживающим на слух из-за его произношения, или слишком быстрого темпа речи. Во избежание данных трудностей при обучении профессиональному аудированию на русском языке студентов колледжа по туризму большое внимание уделяется отбору и интерпретации учебного материала, включающего: лексико-грамматический, языковой и коммуникативный минимумы.

Следует отметить, что профессиональное аудирование на русском языке будущих руководящих кадров и специалистов в области иностранного туризма основывается не только на речи коммуникантов в ситуациях непосредственного обслуживания гостей на данном иностранном языке в диаде обслуживающий-гость, но и на их речевой деятельности, речевом и неречевом поведении. Причем, невербальными средствами общения специалист в области иностранного туристического обслуживания должен владеть также хорошо, как и вербальными. Чувствительность к невербальным проявлениям предъясняет

обслуживающему в сфере иностранного туризма требование уделять особое внимание способам профессионального общения с гостем, которые показывают его способность к установлению контакта и готовность к решению определенной проблемы. Профессиональное аудирование обслуживающего на иностранном языке подразумевает владение невербальными средствами общения в большей степени, чем вербальными. Поэтому, при обучении аудированию в ситуациях реального профессионального общения, невербальным средствам уделяется особое внимание. Во избежание трудностей восприятия и толкования невербальных средств, которыми пользуется гость во время общения с обслуживающим, в учебный материал также включаются жесты, мимика, телодвижение, характерные для русской культуры. Кроме визуальных элементов учебным материалом являются акустические элементы,

как междометия, ритм, повышение и понижение тона, паузы; тактильные элементы: пожатие рук, как „сигналы ситуаций”, уточняющие содержание, развивающие прогнозирование. Усвоение данного учебного материала базируется на нормах поведения обслуживающего в профессионально-деловой сфере деятельности.

Профессиональное адекватное аудирование на русском языке составляет основу будущего делового общения болгарских студентов, с него начинается овладение устной деловой коммуникацией в сфере иностранного туристического обслуживания. Владение данным видом речевой и неречевой деятельности позволяет будущему болгарскому специалисту правильно решить, поставленную гостем, проблему, что и является основой для его профессиональной реализации, цель которой - качественное обслуживание русскоговорящих гостей на курортах страны.

ЛИТЕРАТУРА

1. Гез. Н.И. Роль условий общения при обучении слушанию и говорению // Иностранные языки в школе. 1981. №5. С. 32.
2. Клобукова Л.П., Михалкина. Проблемы обучения аудированию в зеркале реальной коммуникации. URL: http://www.gramota.ru/biblio/magazines/mrs/28_255 (дата обращения: 12.06.2015).
3. Лузикова Л.Э. Обучение иностранных учащихся русской интонации как средству реализации речевых интенций (пороговый уровень): автореф. дисс. ... канд. пед. наук. Москва, 2011. 23 с.
4. Литвинова, Г.М. К проблеме формирования навыков аудирования лекций по специальности / Г. М. Литвинова // Вестник Московского университета. Сер. 22. Теория перевода. 2013. № 4. С. 119 – 126.
5. Обдалова О. А. Аудирование как средство обучения иноязычному общению студентов естественнонаучных факультетов на начальном этапе: автореф. дисс. ... канд. пед. наук. Томск, 2001. С. 17.

REFERENCES

1. Gez. N.I. The role of communication in teaching listening and speaking. *Inostrannyye iazyki v shkole - Foreign languages at school*, 1981, no. 5, p. 32 (in Russian).
2. Klobukova L.P., Mikhalkina. *Problemy obuchenii audirovaniu v zerkale real'noi kommunikatsii* [Problems of teaching listening comprehension in the mirror real communication]. Available at: http://www.gramota.ru/biblio/magazines/mrs/28_255 (accessed 12 June 2015).
3. Luzikova L.E. *Obuchenie inostrannykh uchashchikhsia russkoi intonatsii kak sredstvu realizatsii rechevykh intentsii (porogovyi uroven')*: avtoref. diss. ... kand. ped. nauk [Training of foreign students of Russian intonation as a means of realization of speech intentions (threshold level): author. Diss. ... PhD in Ped. Sciences]. Moscow, 2011. 23 p.
4. Litvinova G.M. K probleme formirovaniya navikov audirovaniya lektsii po specialnosti. *Vestnik Moskovskogo Universiteta*. 2013. № 4. p. 119 – 126.
5. Obdalova O. A. *Audirovanie kak sredstvo obuchenii inoiazychnomu obshcheniiu studentov estestvennonauchnykh fakul'tetov na nachal'nom etape: avtoref. diss. ... kand. ped. nauk* [Listening as a means of teaching foreign language communication of students of science faculties at the initial stage: author. Diss. ... PhD in Ped. Sciences]. Tomsk, 2001. p.17.

Информация об авторе

Капинова Елизавета Самойловна
(Болгария, Бургас)

Доктор педагогических наук, доцент, директор
Департамента по языковому обучению
Университет им. проф. д-ра Асена Златарова
E-mail: lizabella@mail.ru

Information about the author

Kapinova Elizaveta Samoilovna
(Bulgaria, Burgas)

Doctor in Pedagogic Science, Associate Professor,
Head of Language Teaching Department
University "Prof. Dr. Asen Zlatarov"
E-mail: lizabella@mail.ru