

На правах рукописи

МАЛЬЦЕВА Лариса Евстафьевна

**ФОРМИРОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ
БУДУЩИХ МЕНЕДЖЕРОВ СФЕРЫ СЕРВИСА**

13.00.08 – теория и методика профессионального образования

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой степени
кандидата педагогических наук

Екатеринбург 2011

Работа выполнена на кафедре акмеологии общего и профессионального образования в ГОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педагогический университет»

Научный руководитель

доктор филологических наук, профессор
Акимова Ольга Борисовна

Официальные оппоненты:

доктор педагогических наук, профессор
Бенин Владислав Львович;

кандидат педагогических наук, доцент
Подгорных Екатерина Михайловна

Ведущая организация

ГОУ ВПО «Челябинский государственный педагогический университет»

Защита состоится 24 февраля 2011 г. в 10.00 ч в на заседании диссертационного совета Д 212.284.01 при ГОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педагогический университет» по адресу: 620012, Екатеринбург, ул. Машиностроителей, 11.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке ГОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педагогический университет».

Текст автореферата размещен на сайте университета [www. rsvpu.ru](http://www.rsvpu.ru)

Автореферат разослан 22 января 2011 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета
доктор педагогических наук,
профессор

Г.Д. Бухарова

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность исследования определяется требованиями модернизации современного профессионального образования. Тенденции глобализации экономики, вхождение России в Болонский процесс требуют решения проблем профессиональной подготовки выпускников образовательных учреждений высшего и среднего профессионального образования (ОУ ВПО и СПО), их готовности к эффективному функционированию в развивающихся социально-экономических условиях и уверенному поведению на рынке труда.

Происходящие в мире и России изменения в области целей образования, соотносимые, в частности, с глобальной задачей обеспечения вхождения человека в социальный мир, его продуктивной адаптации в этом мире, вызывают необходимость обеспечения образованием более полного, личностно и социально интегрированного результата. В качестве общего определения такого интегрированного феномена как результата образования стало понятие «компетенция».

Необходимо отметить, что в отечественной науке исследования в области компетентностного подхода велись задолго до Болонского процесса (В.И. Байденко, В.А. Болотов, А.А. Вербицкий, Э.Ф. Зеер, И.А. Зимняя, В.С. Леднев, Н.Н. Нечаев, Н.Д. Никандров, М.В. Рыжаков, В.В. Сериков, Ю.Г. Татур, В.Д. Шадриков, А.В. Хуторской и др.). Учеными обсуждаются понятия «компетенция» и «компетентность», предлагаются самые разные наборы ключевых (универсальных) компетенций, в число которых входит и коммуникативная компетенция. Формирование профессиональной компетенции специалиста исследуется многими педагогами и психологами с позиций единства личности, сознания и деятельности, взаимосвязи процессов деятельности и общения (К.А. Абульханова-Славская, Б.Г. Ананьев, А.А. Бодалев, В.В. Давыдов, Л.С. Выготский, П.Я. Гальперин, И.А. Зимняя, А.А. Леонтьев, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн и др.).

Одной из динамично развивающихся является сегодня сфера сервиса, предприятия которой испытывают острый дефицит профессионально подготовленных кадров. Так, формирующиеся в крупных городах гостиничные и ресторанные комплексы требуют постоянно возрастающего количества квалифицированных работников, способных к эффективной деятельности по специальности на уровне международных стандартов. Проведение в Екатеринбурге таких мероприятий, как саммит глав государств Шанхайской Организации Сотрудничества (ШОС) и БРИК (Бразилия, Россия, Индия, Китай), 10-й Российско-германский форум гражданских обществ, 9-е международное совещание руководителей спецслужб, Уральская международная выставка «ИННОПРОМ – 2010» и др., подтвердило высокую потребность предприятий сферы сервиса в

обслуживающем персонале с развитой коммуникативной компетенцией, в том числе иноязычной.

Анализ федеральных государственных образовательных стандартов СПО (ФГОС СПО), которые представляют собой совокупность требований, обязательных при реализации основных профессиональных образовательных программ по специальностям, показывает, что результатом обучения должны стать общие и профессиональные компетенции. Для будущих специалистов сферы сервиса в составе профессиональных компетенций одно из первых мест занимает коммуникативная компетенция.

Таким образом, на *социально-педагогическом уровне* актуальность проблемы исследования обусловлена социальным заказом общества, введением новых образовательных стандартов, потребностями рынка труда и стремительно развивающейся сферой сервиса.

Теоретические и практико-ориентированные исследования свидетельствуют об активном поиске подходов к формированию современной педагогики профессионального образования (П.Ф. Анисимов, А.С. Белкин, С.А. Беляков, И.А. Зимняя, Э.Ф. Зеер, П.И. Образцов, В.В. Сериков, С.Е. Шишов и др.). При этом выполнено много исследований, направленных на формирование профессиональной коммуникативной, в том числе иноязычной, компетенции будущего специалиста (Л.Е. Алексеева, О.Ю. Искандарова, М.К. Колкова, Р.П. Мильруд, Е.В. Рощина, С.К. Фоломкина и др.). Коммуникативная компетенция связывается с его готовностью к профессиональной рефлексии, самореализации и саморазвитию. Однако, несмотря на выраженную тенденцию профессионализации преподавания иностранного языка, обучение ему ведется фактически отдельно с формированием профессиональной компетенции будущего специалиста. Поиск педагогических оснований интеграции в общей структуре профессиональной компетенции иноязычной речевой компоненты и обуславливает актуальность темы диссертационного исследования на *научно-теоретическом уровне*.

Актуальность исследования на *научно-методическом уровне* определяется необходимостью поиска научно обоснованной модели формирования коммуникативной компетенции будущих специалистов сферы сервиса и необходимостью разработки учебно-методического обеспечения реализации этой модели.

Ключевые понятия исследования:

Компетенция – готовность и способность личности применять в своей профессиональной деятельности знания, умения, опыт в знакомых и новых ситуациях профессиональной деятельности.

Коммуникативная компетенция – готовность и способность личности строить коммуникацию в строгом соответствии с нормами коммуникативного сообщества, принятыми нормами речевого этикета и коммуникативной ситуацией.

Иноязычная коммуникативная компетенция – готовность и способность личности понимать и порождать иноязычные высказывания в соответствии с конкретной ситуацией, конкретной целевой установкой и коммуникативным намерением.

Комплексный анализ состояния обучения студентов ОУ СПО – будущих менеджеров сервиса позволил выделить ряд **противоречий**:

– на *социально-педагогическом уровне* – между возросшей потребностью общества в специалистах сферы сервиса с развитой коммуникативной компетенцией и сложившейся системой профессиональной подготовки, где обучение языку ведется фактически отдельно с формированием общей профессиональной компетенции будущего специалиста;

– на *научно-теоретическом уровне* – между необходимостью формирования коммуникативной компетенции будущих менеджеров сферы сервиса и недостаточной разработанностью научно-теоретических подходов к решению данной проблемы;

– на *научно-методическом уровне* – между существующими требованиями к профессиональной подготовке менеджеров сервиса и отсутствием научно обоснованных и методически выверенных моделей формирования коммуникативной компетенции названных специалистов.

На основе анализа актуальности, выявленных противоречий сформулирована **проблема** исследования, заключающаяся в разработке теоретически обоснованной модели формирования коммуникативной компетенции будущих менеджеров сервиса и определении педагогических условий, обеспечивающих эффективную реализацию разработанной модели.

Актуальность выявленной проблемы и ее недостаточная разработанность в педагогической теории и практике определила выбор **темы исследования**: «Формирование коммуникативной компетенции будущих менеджеров сферы сервиса».

В исследовании введено **ограничение**: процесс формирования коммуникативной компетенции рассмотрен на примере формирования иноязычной коммуникативной компетенции студентов ОУ СПО – будущих менеджеров ресторанного сервиса.

Цель исследования: теоретическое обоснование, разработка и апробация в процессе опытно-экспериментальной работы модели формирования иноязычной коммуникативной компетенции будущих менеджеров сферы сервиса.

Объект исследования: процесс формирования коммуникативной компетенции будущих менеджеров сферы сервиса.

Предмет исследования: комплекс педагогических условий, обеспечивающих реализацию модели формирования иноязычной коммуникативной компетенции будущих менеджеров сферы сервиса.

Гипотеза исследования включает совокупность следующих предположений:

1. Формирование коммуникативной компетенции будущего менеджера сферы сервиса будет продуктивным при условии использования модели, в которой реализована система принципов контекстного, деятельностного, системного, личностно-ориентированного подходов и которая включает в свою структуру следующие компоненты: мотивационно-целевой, аксиологический, содержательный, технологический и результативно-оценочный.

2. Для реализации модели формирования коммуникативной компетенции будущих менеджеров сферы сервиса необходимым и достаточным будет соблюдение создаваемых в процессе их профессиональной подготовки комплекса педагогических условий:

- создание положительной мотивации учебной иноязычной деятельности обучаемых;

- интеграция содержания иностранного языка, общепрофессиональных и специальных дисциплин;

- моделирование в обучении иностранному языку контекста будущей профессиональной деятельности менеджера, обусловленного высокой степенью ответственности его труда и скоростью принятия решений в условиях иноязычного общения;

- предоставление студентам возможностей использования иностранного языка в качестве средства осуществления будущей профессиональной деятельности.

В соответствии с предметом, целью и гипотезой исследования были поставлены следующие **задачи**:

1. Изучить и проанализировать состояние исследуемой проблемы в психолого-педагогической и научно-методической литературе.

2. Уточнить структуру иноязычной коммуникативной компетенции относительно деятельности менеджера ресторанного сервиса, определить критерии, показатели и уровни ее сформированности.

3. Разработать модель формирования коммуникативной компетенции будущих менеджеров сферы сервиса.

4. Выявить и обосновать целесообразность комплекса педагогических условий, обеспечивающих реализацию разработанной модели.

Теоретико-методологическую основу исследования составляют концептуальные идеи профессионального образования (С.А. Беляков, Т.Л. Клячко, Я.И. Кузьминов, А.М. Новиков, Г.М. Романцев, Е.В. Ткаченко, В.А. Федоров, Ф.Т. Хаматнуров, Н.Е. Эрганова и др.), фундаментальные труды ученых в области общей и профессиональной педагогики (А.С. Белкин, В.Л. Бенин, Г.Д. Бухарова, Н.О. Вербицкая, В.В. Краевский, И.Я. Лернер, В.М. Полонский, Н.Н. Тулькибаева и др.), социальной педагогики (Б.М. Бим-Бад, А.В. Мудрик,

Е.М. Подгорных), технологии и методики моделирования образовательного процесса (П.И. Пидкасистый, Г.К. Селевко, В.А. Сластенин и др.), формирование учебной и профессиональной мотивации (Н.С. Глуханюк, И.А. Зимняя, А.Н. Леонтьев и др.), теоретические разработки в области личностно ориентированного профессионального образования (Н.А. Алексеев, Э.Ф. Зеер, И.С. Якиманская), общетеоретические подходы к содержанию и технологии профессиональной языковой подготовки (О.Б. Акимова, А.А. Вербицкий, Н.Д. Гальскова, Л.Ш. Гегечгори, Н.И. Гез, М.А. Давыдова, Б.К. Есипович, Р.П. Мильруд, А.А. Миролубов, П.И. Образцов, В. Петрусинский, В.В. Сафонова, С.Г. Тер-Минасова), современные подходы к обучению иностранным языкам (И.Л. Бим, П.Я. Гальперин, И.А. Зимняя, В.Л. Кузовлев, В.Г. Костомаров, А.А. Леонтьев, Е.И. Пассов, О.Н. Хаустов, И.Ю. Шехтер), теоретические разработки по вопросам лингвокультурологии (В.В. Воробьев, В.А. Маслова), лингвострановедения (Е.М. Верещагин, В.Г. Костомаров, Г.Д. Томахин); использование новых информационных технологий в учебном процессе (И.Г. Захарова, И.П. Норенков, Е.С. Полат и др.).

Для достижения цели, проверки гипотезы и решения задач исследования нами использовались следующие методы:

– теоретические – анализ философской, психолого-педагогической, методической литературы по проблеме исследования, анализ законодательных и нормативных актов и документов федерального и регионального уровня, ГОС СПО и ФГОС СПО, профессиональных стандартов с целью изучения характера и содержания деятельности специалиста сферы ресторанного сервиса; анализ выполненных ранее диссертационных исследований, метод теоретического моделирования, изучение документации;

– эмпирические – педагогическое наблюдение, обобщение педагогического опыта, беседа, анкетирование, сравнительный анализ результатов выполнения контрольных заданий студентами.

Для математической обработки результатов исследования использовался статистический пакет программ Microsoft Excel XP для Windows XP, t-критерий Стьюдента.

Базой исследования: ГОУ СПО «Екатеринбургский торгово-экономический техникум», ГОУ СПО «Колледж железнодорожной медицины Уральского государственного университета путей сообщения», Центр дополнительного образования и повышения квалификации работников торговли и общественного питания.

Этапы исследования. Исследование проводилось в три этапа с 1993 по 2010 гг.

Первый этап (1993-2004) – теоретико-поисковый. На данном этапе осуществлялось изучение особенностей организации языковой подготовки в системе среднего профессионального образования РФ и возможных направлений со-

вершенствования содержания и методического обеспечения языкового образования, изучение подходов к преподаванию иностранного языка в учебных заведениях СПО; поиск и практическая апробация наиболее эффективных технологий обучения иностранному языку; проводился анализ государственных стандартов, учебных планов и программ, междисциплинарных связей; изучались научно-теоретические и методические источники, диссертационные исследования, учебные и справочные материалы, уточнялись основные направления исследования; определялись сущность и содержание обучения иностранному языку. На этом этапе разрабатывался понятийный аппарат, определялась рабочая гипотеза, цель и задачи исследования, разрабатывалась модель формирования коммуникативной компетенции будущих менеджеров сферы сервиса, проводился констатирующий этап опытно-экспериментальной работы, создавался учебно-методический комплекс дисциплины «Иностранный язык».

Использовались такие методы как, теоретический анализ литературы, наблюдение, анкетирование, тестирование, моделирование.

Второй этап (2005-2008) – формирующий. На этом этапе апробировалась модель формирования коммуникативной компетенции будущих менеджеров сферы сервиса и комплекс педагогических условий реализации данной модели, проводился формирующий этап опытно-экспериментальной работы. Использовались методы исследования: опрос, наблюдение, анкетирование, беседа, анализ, обобщение и др.

Третий этап (2009-2010) – итоговый. На этом этапе проводился сравнительный качественный и количественный анализ результатов опытно-экспериментальной работы, оформление текста диссертационного исследования, уточнялись выводы и разрабатывались рекомендации по обучению иностранному языку будущих менеджеров сферы сервиса. Материалы исследования обсуждались с представителями предприятий общественного питания с целью учета их требований при разработке новых программ дисциплины «Иностранный язык», а также программ профессиональных модулей для перехода ОУ СПО на образовательные стандарты третьего поколения (ФГОС).

На третьем этапе использовались следующие методы: сравнительный анализ результатов выполнения контрольных заданий в учебных группах, анализ и обработка результатов опытно-экспериментального исследования с применением методов математической статистики.

Достоверность и обоснованность полученных результатов определяется анализом теоретических и научно-методических работ по проблеме исследования; выбором и реализацией комплекса методов, соответствующих цели и задачам исследования; воспроизводимостью результатов исследования и их внедрением в практику; систематической проверкой результатов исследования на различных этапах опытно-экспериментальной работы; использованием методов математической статистики; подтверждением гипотезы исследования результа-

тами опытно-экспериментальной работы, возможностью использования положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертационном исследовании, в практической работе по подготовке менеджеров сферы сервиса, в структуру профессиональной компетенции которых органично входит иноязычная составляющая.

Научная новизна исследования заключается в следующем:

1. Доказано, что в условиях международного сотрудничества России с другими странами, развития сферы сервиса, увеличения потока иностранных туристов иноязычная коммуникативная компетенция является необходимой составляющей профессиональной компетенции менеджера сферы сервиса.

2. Разработана модель формирования иноязычной коммуникативной компетенции, представленная на мотивационном, аксиологическом, содержательном, технологическом, результативно-оценочном уровнях, способствующая результативности профессиональной подготовки будущих менеджеров сферы сервиса.

3. Определен комплекс педагогических условий реализации модели формирования коммуникативной компетенции будущих менеджеров сферы сервиса на основе компетентностного, деятельностного, системного, личностно ориентированного подходов.

Теоретическая значимость заключается в следующем:

- уточнена структура иноязычной коммуникативной компетенции относительно деятельности будущего менеджера сферы сервиса;
- определены критерии (мотивационно-ценностный, когнитивный, деятельностно-рефлексивный), показатели (степень познавательной активности, уровень лингвистических знаний, способность оценивать себя в вопросах взаимодействия при передаче информации, коммуникации и совместной деятельности) и уровни (высокий, средний, низкий) сформированности иноязычной коммуникативной компетенции будущих менеджеров сферы сервиса.

Практическая значимость исследования состоит в том, что:

1. Внедрена в образовательный процесс ОУ СПО модель формирования коммуникативной компетенции будущих менеджеров сферы сервиса, действующая при соблюдении комплекса педагогических условий реализации данной модели.

2. Создан учебно-методический комплекс дисциплины «Иностранный язык» для специальностей 260502 «Технология продукции общественного питания», 100106 «Организация обслуживания в общественном питании» и 100102 «Организация обслуживания в сфере сервиса». Разработано учебно-методическое обеспечение дисциплины «Иностранный язык», методические указания для студентов заочной формы обучения. Разработаны и опубликованы учебно-методические пособия, ориентированные на реализацию модели формирования иноязычной коммуникативной компетенции менеджеров ресторан-

ного сервиса (Rezepte: учебное пособие по переводу, Екатеринбург, 2006; 9,5 п.л.; Deutsch fuer Kellner: учебное пособие по немецкому языку, Екатеринбург, 2008; 7,7 п.л.). Учебные пособия используются в учебном процессе ОУ СПО Екатеринбурга и Н.Тагила.

3. Разработан и внедрен в образовательный процесс Екатеринбургского торгово-экономического техникума курс «Немецкий язык для официантов» в рамках дополнительных образовательных услуг. Результаты внедрения данного курса позволили внести коррективы в содержание профессионального образования по специальностям 260502 «Технология продукции общественного питания», 100106 «Организация обслуживания в предприятиях общественного питания», 100102 «Организация обслуживания в сфере сервиса».

Апробация и внедрение результатов исследования. Результаты исследования отражены в 17 публикациях в журналах и сборниках научных трудов, включая две статьи в издании, рекомендованном ВАК Минобрнауки РФ для публикации результатов диссертационных исследований.

Результаты работы представлены на международных конференциях: «Новые образовательные технологии в вузе» (Екатеринбург, 2004); «Проблемы межкультурной коммуникации в теории языка и лингводидактике» (Барнаул, 2009), «Проблемы и перспективы развития образования в России» (Новосибирск, 2010); всероссийских конференциях: «Экономика и управление профессиональным образованием» (Екатеринбург, 2003), «Инновации в профессиональном и профессионально-педагогическом образовании» (Екатеринбург, 2004), «Модернизация системы профессионального образования на основе регулируемого эволюционирования» (Челябинск, 2007), «Профессионально-педагогические технологии в теории и практике обучения» (Екатеринбург, 2007), «Акмеология профессионального образования» (Екатеринбург, 2009); «СПО: проблемы, исследования, инновации» (Екатеринбург, 2010);

Результаты исследования внедрены в учебный процесс ГОУ СПО «Екатеринбургский торгово-экономический техникум», ГОУ СПО «Колледж железнодорожной медицины Уральского государственного университета путей сообщения», Центра дополнительного образования и повышения квалификации работников торговли и общественного питания.

На защиту выносятся следующие положения:

1. Иноязычная коммуникативная компетенция будущего менеджера сферы сервиса является обязательной составляющей его профессиональной компетенции.

2. Успешному формированию названной компетенции способствует модель, в которой реализована система принципов контекстного, деятельностного, системного, личностно-ориентированного подходов и которая включает в свою структуру мотивационно-целевой, аксиологический, содержательный, технологический и результативно-оценочный компоненты.

3. Модель формирования коммуникативной компетенции будущих менеджеров сферы сервиса успешно функционирует при соблюдении комплекса педагогических условий:

– создание положительной мотивации учебной иноязычной деятельности обучаемых;

– моделирование в обучении контекста будущей профессиональной деятельности менеджера сферы сервиса, обусловленного высокой степенью ответственности его труда, скоростью принятия решений в условиях иноязычного общения;

– предоставления студентам возможностей использования иностранного языка в качестве средства осуществления будущей профессиональной деятельности.

4. Основой разработки и реализации модели являются сопряженные с технологическим процессом будущей профессиональной деятельности менеджера виды иноязычной речевой деятельности студента. В этих условиях иностранный язык усваивается как необходимое средство осуществления целостной профессиональной деятельности менеджера в ее контексте.

Структура и объем диссертации. Диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, библиографического списка и приложений.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во **введении** обоснованы актуальность проблемы, выбор темы исследования, определены цель, объект и предмет исследования, сформулированы гипотеза и задачи, описаны этапы и методы исследования, указываются научная новизна, теоретическая и практическая значимость. Представлены положения, выносимые на защиту, приведены данные об апробации и внедрении результатов исследования.

В **первой главе** «Теоретические основы формирования коммуникативной компетенции будущих менеджеров сферы сервиса» представляется историко-педагогический анализ изученности проблемы, анализируется изменение содержания и подходов к обучению, вызванное вхождением России в Болонский процесс, модернизацией российского образования, а также потребностями современного рынка труда; уточняется структура коммуникативной компетенции; рассматриваются особенности языковой подготовки будущих менеджеров сферы сервиса; описывается модель формирования коммуникативной компетенции будущих менеджеров сферы сервиса.

В «Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года» в качестве приоритетной задачи всей образовательной политики ставится создание условий для обновления

структуры и содержания образования, развитие практической направленности образовательных программ.

В настоящее время наряду с введением ФГОС СПО, построенных на основе компетентностного подхода, происходит активное формирование системы профессиональных стандартов, формирование независимой системы оценки качества профессионального образования (сертификация квалификаций). Это означает процесс смены образовательной парадигмы, что отмечается многими исследователями (В.И. Байденко, Г.Б. Корнетов, А.Н. Новиков, Л.Г. Семушина, Ю.Г. Татур и др.) с предметно-знаниевой на компетентностную. При этом образование столкнулось с достаточно трудной и неоднозначно решаемой исследователями задачей определения как содержания понятия «компетенция», так и оснований разграничения компетенций и объема входящих в них компонентов. Это, по мнению И.А. Зимней, затрудняет разработку подходов (процедур, критериев, инструментов) к их оценке как результату образования. Анализ работ по проблеме компетентностного подхода к образованию привел к выводу о том, что в отечественной науке (В.И. Байденко, И.А. Зимняя, Э.Ф. Зеер, А.К. Маркова, О.Н. Олейникова, Ю.Г. Татур, А.В. Хуторской и др.) понятие «компетенция» рассматривается сегодня как целевой ориентир образования. Большое распространение получила трактовка понятия «компетенции» как обобщенного способа действий, обеспечивающих продуктивное выполнение профессиональных задач (Э.Ф. Зеер).

Отметим, что ориентированное на компетенции образование формировалось в 70-х годах в Америке в общем контексте предложенного Н. Хомским понятия «компетенция» применительно к теории языка.

С этого времени в русле теории обучения языкам начинается исследование разных видов языковой компетенции. Способность быть участником речевой деятельности этнолингвист Д. Хаймс назвал коммуникативной компетенцией, хотя сама концепция коммуникативной компетенции была сформирована в работах М.М. Бахтина.

В отечественной лингводидактике термин «коммуникативная компетенция» был введен в научный обиход М.Н. Вятютневым. Он предложил понимать коммуникативную компетенцию как выбор и реализацию программ речевого поведения в зависимости от способности человека ориентироваться в той или иной обстановке общения.

Понятие коммуникативной компетенции учеными (Е.М. Бастрикова, И.Л. Бим, М.Н. Вятютнев, Д.И. Изаренков, А.Р. Лурия, Н. Хомский и др.) определяется как творческая способность человека пользоваться инвентарем языковых средств (в виде высказываний и дискурсов), которая складывается из знаний и готовности к их адекватному использованию.

Опираясь на труды М.М. Бахтина, Д.Э. Дэвидсона, И.А. Зимней, М.К. Кабардова, В.А. Коккоты, О.Д. Митрофановой, Е.И. Пассова, мы рассматриваем

коммуникативную компетенцию как степень удовлетворительного овладения определенными нормами общения, поведения, как результат научения, как усвоение этно- и социально-психологических эталонов, стандартов, стереотипов поведения в определенной профессиональной среде, как готовность и способность строить эффективную коммуникацию в строгом соответствии с нормами коммуникативного сообщества, принятыми нормами речевого этикета и коммуникативной ситуацией.

Применительно к обучению иностранным языкам рядом исследователей (З.И. Конновой, Н.С. Сахаровой, Г.Р. Хамитовой) вводится понятие «иноязычная компетенция», которое, так же как и коммуникативная компетенция, подразумевает два аспекта – язык со всеми его единицами и речь как язык в действии. Иноязычная компетенция рассматривается исследователями как корректное владение иностранным языком в повседневной жизни и профессиональной сфере, способность понимать и порождать иноязычные высказывания в соответствии с конкретной ситуацией, конкретной целевой установкой и коммуникативным намерением.

По статистическим данным, до 40% специалистов со средним профессиональным образованием в составе работающих по России заняты в отраслях экономики, носящих характер сервисных, – торговля, общественное питание, транспорт, связь, жилищно-коммунальное хозяйство, финансы, кредит, страхование, социально-культурные виды деятельности, – там, где труд работника имеет характер услуги. Для работников этих сфер коммуникативная компетенция входит в понятие профессиональной компетенции, а конкурентоспособность этого специалиста определяется не только его высокой квалификацией в профессиональной сфере, но и готовностью решать профессиональные задачи в условиях иноязычной коммуникации. Таким образом, коммуникативная компетенция, в том числе иноязычная, для современного специалиста ресторанного сервиса становится неотъемлемым компонентом его профессиональной состоятельности.

В качестве гипотезы исследования было выдвинуто положение о том, что формирование коммуникативной компетенции будущих менеджеров сферы сервиса возможно осуществить наилучшим образом при использовании модели, в которой реализована система принципов контекстного подхода. Коммуникативная компетенция, обеспечивающая решение будущим менеджером типовых задач и проблем, возникающих в ситуациях иноязычного общения, может быть сформирована только в логике моделируемых технологических процессов его труда. Такие возможности и предполагалось создать в контекстном обучении.

Анализ научных и научно-методических источников показал, что в настоящее время в педагогической науке разработаны разные модели формирования коммуникативной компетенции (Л.Е. Алексеева, З.И. Коннова, Г.В. Парикова, Е.В. Рощина, О.Н. Хаустов, Л.А. Хохленкова и др.). При этом следует отметить, что практически все они относятся к высшей школе, а также то, что, во-

первых, ни одна из них не является универсальной и, во-вторых, пока не предложено модели, которую можно было бы использовать для подготовки специалистов сферы сервиса.

Методологической основой разрабатываемой в данном исследовании модели формирования коммуникативной компетенции стал ряд теоретических подходов: контекстный (А.А. Вербицкий), деятельностный (Л.С. Выготский, П.Я. Гальперин, В.В. Давыдов, А.Н. Леонтьев, А.К. Маркова, Н.Ф. Талызина, Д.В. Эльконин), системный (С.И. Архангельский, В.П. Беспалько, Т.А. Ильина, Ю.А. Кустов), личностно ориентированный (В.В. Давыдов, И.А. Зимняя, А.А. Леонтьев, В.В. Сериков, В.Д. Шадриков, И.С. Якиманская).

Среди наиболее значимых подходов к разработке модели формирования коммуникативной компетенции правомерно выделить *контекстный подход* А.А. Вербицкого, предполагающий личностное включение обучающихся в учебную деятельность, последовательное моделирование в ней содержания, форм и условий профессиональной подготовки. Усвоение абстрактных знаний с самого начала «наложено на канву» профессиональной деятельности, при этом осуществляется последовательное, систематическое приближение студента к будущей профессии. Адекватность понимания производственной ситуации на основе обмена иноязычной информацией складывается в сфере его профессиональной компетенции. Определяющая роль в системе отношений и связей принадлежит воссоздаваемым предметному, социальному и психологическому контекстам профессиональной деятельности.

Контекстное обучение опирается на теорию деятельности, в соответствии с которой усвоение социального опыта осуществляется в результате активной деятельности субъекта в контексте будущей профессиональной деятельности.

Деятельностный подход к процессу учения заключается в выявлении специфических особенностей деятельности как процесса, в котором происходит присвоение индивидом культуры, накопленной человечеством, и его развитие. Основоположником «деятельностной теории» учения является Л.С. Выготский. Особый интерес представляет для нас позиция И.А. Зимней. Согласно ее взглядам, в центре обучения необходимо рассматривать самого студента, его мотивы, цели, неповторимый психологический склад, т.е. студент-личность выступает как активно действующий субъект.

Важную концептуальную основу для разработки модели формирования коммуникативной компетенции составляет, по нашему мнению, *системный подход*. Его основой, как считает В.П. Беспалько, является положение о необходимости всестороннего подхода к явлениям, раскрываемым наукой. Автор рассматривает любую педагогическую систему как определенную совокупность взаимосвязанных средств, методов и процессов, необходимых для создания организованного и целенаправленного обучения. В рамках настоящего диссертационного исследования системный подход позволяет рассматривать фор-

мирование коммуникативной компетенции как педагогическую систему с присущими ей свойствами, особенностями и закономерностями. Система исследуется как единый организм с учетом внутренних связей между отдельными элементами и внешних связей с другими системами и объектами. Данный подход обеспечивает взаимодействие всех структурных компонентов модели: все ее элементы служат общей цели – языковой подготовке будущих менеджеров ресторанного сервиса, позволяющей им использовать иноязычную компетенцию в своей профессиональной деятельности.

Сущность *лично ориентированного подхода* заключается в признании личности обучающегося активным субъектом в образовательном процессе. Данный подход предусматривает учет личностных особенностей обучающихся, их вовлеченность в процесс обучения, тем самым позволяя обеспечить условия для интеллектуально-ценностного развития студента как свободной индивидуальности. Под лично ориентированным общением в учебном процессе понимают общение, основанное на интересе человека к человеку, на доброжелательном, тактичном, уважительном отношении собеседников, на знании и учете индивидуально-психологических особенностей их характера, темперамента и т.п.

Процесс формирования коммуникативной компетенции будущих менеджеров сферы сервиса представляется нам как система структурных компонентов и описывается как следующая модель (рис.1).

Мотивационно-целевой компонент модели формирования коммуникативной компетенции предполагает определение блока целей обучения студентов СПО, связан с наличием потребности овладения профессиональными знаниями и предусматривает формирование познавательных мотивов через систему специальных средств. Анализ психолого-педагогических исследований о ведущей роли мотивации в познавательной деятельности (М.Н. Берулава, Е.П. Ильин, А.Н. Леонтьев, А.К. Маркова) и в обучении иностранным языкам (А.В. Гвоздева, И.А. Зимняя, В.Н. Карташова, Э.П. Комарова, В.П. Кузовлев, Ю.В. Шибалова) позволяет утверждать, что успешность подготовки компетентного, конкурентоспособного специалиста во многом определяется мотивами выбора профессии, поскольку выбранная профессия должна отвечать способностям, интересам, притязаниям личности обучающегося.

Условиями формирования и развития познавательных мотивов при обучении иностранному языку будущих менеджеров сферы сервиса выступают использование активных методов обучения, установление междисциплинарных связей, создание творческой атмосферы в группе (практические занятия в национальных ресторанах; бинарные уроки совместно с преподавателями спецдисциплин, включающие приготовление и дегустацию блюд; участие студентов в мастер-классах, проводимых шеф-поварами национальных ресторанов и т.д.).



Рисунок 1. Модель формирования коммуникативной компетенции будущих менеджеров сферы сервиса

Аксиологический компонент ориентирован на систему ценностей, установок и отношений к применению иностранного языка в будущей профессиональной деятельности. Стремление стать высокообразованным специалистом, найти хорошо оплачиваемую работу, использовать знание иностранного языка в своей профессиональной области становится мотивом познавательной деятельности.

Содержательный компонент определяет содержание обучения, учебно-методическое обеспечение теоретических и практических занятий. Проблема содержания иноязычного обучения всегда находилась в центре внимания отечественных педагогов-исследователей. Наибольший вклад в решение данной проблемы внесли такие ученые, как И.Л. Бим, М.Л. Вайсбурд, П.В. Гурвич, А.А. Миролубов, С.К. Фоломкина, С.Ф. Шатилов и др. Подход к отбору содержания должен быть ориентирован на последние достижения в той или иной сфере человеческой деятельности, своевременно отражать научные достижения в сферах, непосредственно затрагивающих профессиональные интересы обучающихся, предоставлять им возможность для дальнейшего профессионального роста. В этой связи в данном исследовании ставится также проблема подготовки преподавателя дисциплины «Иностранный язык», не только владеющего иностранным языком, но и хорошо ориентирующегося в условиях производственной деятельности менеджера сферы услуг. Опыт работы с министерством торговли, питания и услуг Свердловской области, отраслевыми союзами работодателей показывает, что наиболее продуктивной формой знакомства преподавателей иностранных языков с современными технологиями, оборудованием, экзотическими продуктами питания, проведением протокольных мероприятий и т.п. являются стажировки преподавателей на предприятиях, участие в мастер-классах ведущих специалистов отрасли. С ориентацией на последние достижения в этой области в содержание обучения будущих специалистов ресторанного сервиса были включены:

- сферы коммуникативной деятельности, темы и ситуации, речевые действия и речевой материал, учитывающий профессиональную направленность;
- языковой материал (фонетический, лексический, грамматический, орфографический), правила его оформления и навыки оперирования им;
- комплекс специальных (речевых) умений, характеризующих уровень практического овладения иностранным языком как средством общения, в том числе в интеркультурных ситуациях;
- система знаний национально-культурных особенностей и реалий страны изучаемого языка.

Технологический компонент включает методы, формы и средства обучения. Выбор методов обучения (способов включения студентов в совместную с преподавателем деятельность по достижению главной цели – формирования коммуникативной компетенции), форм организации учебной деятельности студентов и средств обучения (учебных пособий, аудиовизуальных средств, компь-

ютера и т.п.) определялся задачами и особенностями осваиваемой специальности. Особенности будущей профессиональной деятельности менеджеров ресторанного сервиса объясняется активное использование компьютерных технологий. Компьютерные технологии при грамотном их использовании позволяют осуществить принципиально новый подход к обучению. Он базируется на сближении, стирании границ между отдельными социумами, на широких контактах с культурой других народов, стимулирует овладение иностранными языками. Способность этих средств создавать подлинную языковую среду (при использовании сайтов зарубежных ресторанов, в условиях чатов, видеоконференций и т.п.) способствует возникновению естественной потребности в общении на иностранном языке и отсюда – потребности в изучении иностранных языков.

Рефлексивно-оценочный компонент связан с периодической проверкой хода педагогического процесса и оценкой его результатов, определяет готовность специалиста к будущей профессиональной деятельности на низком, среднем или высоком уровне. Основным показателем сформированной иноязычной коммуникативной компетенции будущего менеджера ресторанного сервиса, на наш взгляд, является скорость его действий и принятия решений в условиях иноязычного общения.

Во **второй главе** «Опытно-экспериментальная работа по формированию коммуникативной компетенции будущих менеджеров сферы сервиса в процессе профессиональной подготовки» представлена реализация модели формирования коммуникативной компетенции будущих менеджеров; типовые задачи профессионального труда менеджера ресторанного сервиса, сопряженные с иноязычным общением, методика экспериментального обучения и его результаты; охарактеризованы педагогические условия процесса формирования иноязычной коммуникативной компетенции; приведены результаты опытно-экспериментальной работы.

Опытно-экспериментальная работа была организована в Екатеринбургском торгово-экономическом техникуме. В целом на разных этапах исследования в работе участвовало более 300 студентов и преподавателей.

Опытно-экспериментальная работа включала проведение констатирующего и формирующего этапов. Целью констатирующего этапа являлась предварительная диагностика уровня мотивации к изучению иностранного языка и исходного уровня владения студентами иностранным языком. Для проведения констатирующего этапа были сформированы контрольная и экспериментальная группы.

Для определения уровня мотивации и готовности к изучению иностранного языка с профессиональной направленностью было проведено анкетирование, результаты которого позволили сделать следующие выводы: на начальном этапе студенты не имеют потребности в изучении иностранного языка в про-

фессиональных целях и не осознают в полной мере возможности его использования в будущей профессиональной деятельности.

Лишь 9% студентов ответили, что собираются использовать знание иностранного языка в своей будущей профессиональной деятельности, 71% студентов не видели в нем практической необходимости, 11% студентов с трудом представляли, как будут использовать иностранный язык в своей профессии, 9% студентов посчитали, что знание иностранного языка им никогда не пригодится.

Для доказательства результативности действия предложенной модели был принят комплекс критериев, отражающих сформированность иноязычной коммуникативной компетенции, предусмотренных государственным образовательным стандартом и содержанием будущей профессиональной деятельности менеджеров; определены показатели и уровни сформированности иноязычной коммуникативной компетенции будущих менеджеров сферы сервиса (табл.1).

Компетентностный подход к обучению иностранному языку позволяет говорить о компонентном составе коммуникативной компетенции – грамматической, социолингвистической, дискурсивной (дискурсивной), стратегической компетенциях. Понятие грамматической компетенции характеризует степень овладения лингвистическим кодом языка (знания вокабуляра, правил произношения и орфографии, словообразования и структуры предложения). Социолингвистическая компетенция – это способность пользоваться языковыми средствами с учетом темы, ролей участников общения и окружения или конкретно заданной ситуации общения, а также знания правил поведения, принятых в данном языковом коллективе. Дискурсивная (дискурсивная) компетенция трактуется как способность порождать дискурс, т.е. использовать и интерпретировать формы слов и значения для создания текстов, владение навыками организации языкового материала в когерентный (связный) текст, а также владение средствами когезии.

Таблица 1

Критерии, показатели и уровни сформированности иноязычной коммуникативной компетенции будущих менеджеров сферы сервиса

Критерии	Показатели	Уровни		
		Высокий	Средний	Низкий
Мотивационно-ценностный	1. Положительное отношение к изучению иностранного языка 2. Потребность в самообразовании 3. Познавательная активность	Студент осознанно относится к изучению иностранного языка; считает знание одного или нескольких иностранных языков необходимым для менеджера сферы сервиса	Студент признает знание иностранного языка необходимым для менеджера сферы сервиса	Студент не считает знание иностранного языка приоритетным для менеджера сферы сервиса

Продолжение табл. 1

Когнитивный	Степень овладения лингвистическими знаниями	Студент владеет большим количеством лексических единиц, умеет применять языковые профессиональные знания в устной и письменной речи на уровне подготовленного и неподготовленного высказывания	Студент владеет достаточным количеством лексических единиц и грамматических конструкций, позволяющим адекватно реагировать на высказывания собеседника, понимать прочитанный и прослушанный текст с небольшими искажениями	Студент владеет ограниченным количеством лексических единиц и грамматических конструкций, не позволяющим проводить речевое взаимодействие, частично понимает содержание профессиональных текстов при чтении и аудировании; не умеет составлять монологические и диалогические высказывания
Деятельностно-рефлексивный	1.Скорость действий и принятия решений в условиях иноязычного общения 2.Способность оценивать себя в вопросах взаимодействия при передаче информации, коммуникации и совместной деятельности	Студент обладает высоким уровнем сформированности навыков иноязычного общения; стремится пользоваться полученными знаниями в производственных ситуациях; активно участвует в обслуживании мероприятий международного уровня с участием иностранных гостей (саммиты, конференции и т.п.); не испытывает трудностей в установлении контакта с собеседником; готов к речевому профессиональному взаимодействию; навыки самооценки выражены	Студент обладает средним уровнем сформированности навыков иноязычного общения; не всегда стремится пользоваться полученными знаниями в производственных ситуациях; избегает участвовать в обслуживании мероприятий международного уровня с участием иностранных гостей (саммиты, конференции и т.п.); стремится пользоваться знаниями в ситуациях, аналогичных учебным; навыки самооценки демонстрирует нерегулярно	Студент обладает низким уровнем сформированности навыков иноязычного общения; не стремится пользоваться полученными знаниями в производственных ситуациях; не участвует в обслуживании мероприятий международного уровня (саммиты, конференции и т.п.); испытывает трудности в установлении контакта с собеседником; не готов к речевому профессиональному взаимодействию; навыки самооценки выражены слабо

Так, студент с высоким уровнем дискурсивной компетенции хорошо знает, как эффективно использовать связки (местоимения, союзы, наречия и другие грамматические средства), как достичь единства мысли и соответствия в тексте, как выражать отношения между различными идеями в контексте.

Обладание стратегической (или компенсаторной) компетенцией предполагает использование вербальной и невербальной коммуникативных стратегий с целью компенсации недостатка знаний грамматического кода, при необходимости усиления риторического эффекта речевого сообщения или паузы в коммуникации. Каждый из компонентов коммуникативной компетенции, кроме стратегической, может быть измерен с помощью тестов, что и было сделано в ходе опытно-экспериментальной работы. Результаты оценивались по 10-балльной шкале.

Для установления взаимосвязности между балльной шкалой оценивания и выделенными уровнями сформированности иноязычной коммуникативной компетенции оценка производилась дифференцированно по трем группам.

К первой группе были отнесены результаты, оцененные от 1 до 4 баллов, что соответствует низкому уровню; ко второй группе – от 5 до 7 баллов – среднему уровню; к третьей группе – от 8 до 10 баллов – высокому уровню владения иностранным языком.

Для обеспечения возможности сравнения результатов опытно-экспериментальной работы был установлен исходный уровень коммуникативной компетенции студентов экспериментальной и контрольной групп.

На основе проведенного входного тестирования был произведен выбор контрольной и экспериментальной групп для формирующего этапа исследования. Проверка однородности групп, а тем самым правильность выборки была осуществлена с использованием t-критерия Стьюдента и сделан вывод, что обе выборки относятся к одной генеральной совокупности, то есть они однородны для уровня достоверности 0,05 (вероятность 5%).

Формирующий этап опытно-экспериментальной работы проводился в естественных условиях образовательного пространства техникума. В контрольной группе формирование коммуникативной компетенции осуществлялось в рамках традиционного обучения в средней профессиональной школе. В экспериментальной группе осуществлялась проверка таких педагогических условий, как:

- создание положительной мотивации учебной иноязычной деятельности обучающихся;
- интеграция содержания иностранного языка, общепрофессиональных и специальных дисциплин;
- моделирование в обучении контекста будущей профессиональной деятельности менеджера, обусловленного высокой степенью ответственности его труда, скоростью принятия решений в условиях иноязычного общения;

– предоставления студентам возможностей использования иностранного языка в качестве средства осуществления будущей профессиональной деятельности.

На каждом этапе производился сбор эмпирического материала, его статистическая обработка и предварительный анализ полученных результатов. На завершающих этапах по разности результатов предварительного и итогового педагогического тестирования определялась сравнительная эффективность обучения. Измерение и оценка дидактической эффективности используемой модели производилась по количественно-качественным показателям учебного процесса путем обобщения и сравнения одних статистических данных с другими.

Результаты тестирования по определению достигнутого уровня коммуникативной компетенции были сведены в единую таблицу. Это позволило провести сравнительный анализ исследуемых групп (табл. 2).

Таблица 2.

Распределение студентов по уровню сформированности иноязычной коммуникативной компетенции в контрольной и экспериментальной группах

Этапы контроля	Низкий уровень		Средний уровень		Высокий уровень	
	КГ,%	ЭГ,%	КГ,%	ЭГ,%	КГ,%	ЭГ,%
Входной контроль (2 курс)	52	53	37	36	11	11
Промежуточный контроль (3 курс)	15	16	70	52	15	32
Итоговый контроль (4 курс)	16	4	58	46	26	50
Динамика изменения	-36	-49	+21	+10	+15	+39

Как видно из таблицы 2, в экспериментальной группе в результате реализации модели и создания определенных педагогических условий произошли изменения в распределении респондентов по уровням: за весь период обучения количество студентов, демонстрирующих высокий уровень сформированности иноязычной коммуникативной компетенции, увеличился на 39% в экспериментальной группе и на 15% в контрольной. В то же время число студентов с низким уровнем в экспериментальной группе уменьшилось на 49%, а в контрольной на 36%.

Проверка достоверности результатов экспериментального обучения осуществлялась с использованием t-критерия Стьюдента, но уже при зависимых выборках, к которым относятся результаты одной и той же группы респондентов до и после эксперимента.

Целью отсроченного тестирования являлось определение остаточных знаний, навыков и умений, приобретенных студентами за период проведения экспериментального обучения. Сравнительная оценка потери знаний через ме-

сяц составила 0,07 балла в экспериментальной группе, в контрольной же группе – 0,18 балла.

Устойчивость иноязычной коммуникативной компетенции студентов была дополнительно проверена также в среде профессиональной коммуникации в предприятиях общественного питания (рестораны «Fuchs und Fasan», «Ratskeller», пивной ресторан «Hans») и при проведении мастер-классов специалистами ресторанного сервиса Германии и Австрии.

Проведенный анкетный анализ через два года обучения выявил изменение отношения студентов к дисциплине «Иностранный язык», высокий уровень мотивации к изучению иностранного языка с профессиональной направленностью.

Результаты проведенного на четвертом (выпускном) курсе анкетирования показывают, что количество студентов, которые собираются использовать иностранный язык в своей будущей профессиональной деятельности, увеличилось с 9% до 91%.

Разработанный на основе предложенной модели курс «Deutsch fuer Kellner» был использован в системе повышения квалификации работников предприятий общественного питания Свердловской области. Результаты тестирования по окончании обучения свидетельствовали о значительном повышении уровня практического владения языком у всех слушателей.

Полученные в опытно-экспериментальной работе данные свидетельствуют об эффективности разработанной модели формирования иноязычной коммуникативной компетенции будущих менеджеров сферы сервиса и ее адаптивности применительно к повышению квалификации слушателей системы профессионального дополнительного образования. В целом полученные результаты и выводы позволяют считать выполненными задачи диссертационного исследования, а гипотезу подтвержденной.

В **заключении** диссертации представлены основные выводы и результаты проведенного исследования. В процессе диссертационного исследования полностью подтвердилась исходная гипотеза, решены поставленные задачи и получены следующие результаты, подтверждающие выдвинутую гипотезу:

1. Анализ состояния исследуемой проблемы позволил выявить, что в условиях глобализации экономики и развития международных контактов актуален вопрос подготовки специалистов сферы сервиса, в том числе ресторанного, обладающих сформированной иноязычной коммуникативной компетенцией.

2. В ходе исследования научно обоснована и разработана модель формирования иноязычной коммуникативной компетенции студентов средних профессиональных учебных заведений – будущих менеджеров сферы сервиса, которая базируется на принципах контекстного, системного, деятельностного, личностно ориентированного подходов и включает следующие компоненты: мотивационно-целевой, аксиологический, содержательный, технологический и результативно-оценочный.

3. Выявлены, теоретически обоснованы и в ходе опытно-экспериментальной работы подтверждены педагогические условия, способствующие развитию иноязычной коммуникативной компетенции будущих менеджеров сферы сервиса: создание положительной мотивации учебной иноязычной деятельности обучаемых; интеграция содержания иностранного языка, общепрофессиональных и специальных дисциплин; моделирование в обучении контекста будущей профессиональной деятельности менеджера, обусловленного высокой степенью ответственности его труда, скоростью принятия решений в условиях иноязычного общения; предоставление студентам возможностей практического использования иностранного языка в качестве средства осуществления будущей профессиональной деятельности.

4. Для доказательства результативности действия предложенной модели были определены критерии (мотивационно-ценностный, когнитивный, деятельностно-рефлексивный), показатели (степень познавательной активности, уровень лингвистических знаний; скорость действий и принятия решений в условиях иноязычного общения; способность оценивать себя в вопросах взаимодействия при передаче информации, коммуникации и совместной деятельности) и уровни (высокий, средний, низкий) сформированности иноязычной коммуникативной компетенции будущих менеджеров сферы сервиса.

5. Разработаны и внедрены в учебный процесс учебно-методические пособия и рекомендации по дисциплине «Иностранный язык» для ОУ СПО, занимающихся подготовкой кадров для ресторанного сервиса, предложена структура учебного пособия интегративно-контекстного типа, в котором материал, составляющий содержание иноязычной коммуникативной деятельности студента, наложен на канву структуры будущей профессиональной деятельности менеджера.

6. В ходе опытно-экспериментальной работы проведена апробация модели формирования коммуникативной компетенции будущих менеджеров сферы сервиса. Статистическая обработка данных, полученных в ходе опытно-экспериментальной работы, позволила сделать вывод о том, что использование разработанной модели способствует повышению готовности выпускника ОУ СПО к профессиональной деятельности в условиях иноязычного общения.

Основные положения и выводы, содержащиеся в диссертации, дают основание считать, что цель достигнута, задачи исследования решены, гипотеза подтверждена.

Проведенное исследование не претендует на исчерпывающую полноту разработки проблемы. В условиях постоянно совершенствующихся технологий индустрии питания в целом и ресторанного сервиса в частности требуется непрерывная корректировка содержания и средств обучения.

Основные результаты диссертационного исследования отражены в следующих публикациях:

**Статьи в изданиях, включенных в реестр ВАК для публикации
основных результатов диссертационных исследований**

1. *Мальцева, Л.Е.* Обучение иностранному языку как средству коммуникации в условиях профессионально-ориентированного общения [Текст] / Л.Е. Мальцева // Среднее профессиональное образование. – 2008. – №4. – С. 21-22.

2. *Мальцева, Л.Е.* О принципе функциональности в обучении иностранному языку специалистов ресторанного сервиса [Текст] / Л.Е. Мальцева // Среднее профессиональное образование. – 2009. – №3. – С. 64-65.

**Статьи в журналах, сборниках научных трудов и материалов
научно-практических конференций**

3. *Мальцева, Л.Е.* Реализация междисциплинарных связей иностранного языка и специальных дисциплин при подготовке специалистов ресторанного сервиса [Текст] / Л.Е. Мальцева, О.Б. Акимова // Проф. образование. Столица: прил. к журн. – 2010. – № 6. – С. 17-20.

4. *Мальцева, Л.Е.* Международная открытая школа ЮНЕСКО как одна из форм воспитательно-профилактической работы [Текст] / Л.Е. Мальцева // Студенчество и наркомания: пути решения проблемы: материалы регион. науч.-практ. конф. – Екатеринбург: ГОУ ВПО УГТУ-УПИ, 2003. – С. 98-101.

5. *Мальцева, Л.Е.* Гуманизация как важнейшая тенденция профессионального образования [Текст] / Л.Е. Мальцева // Экономика и управление профессиональным образованием: материалы Всерос. науч.-практ. конф. – Екатеринбург: ГОУ ВПО «Рос. гос. проф.-пед. ун-т», 2003. – С. 94-95.

6. *Мальцева, Л.Е.* О значении межпредметных связей в подготовке специалистов среднего звена [Текст] / Л.Е. Мальцева // Инновации в профессиональном и профессионально-педагогическом образовании: материалы 11 Всерос. науч.-практ. конф. – Екатеринбург: ГОУ ВПО «Рос. гос. проф.-пед. ун-т», 2004. – С. 26-27.

7. *Мальцева, Л.Е.* Использование мультимедийных учебников при изучении иностранного языка [Текст] / Л.Е. Мальцева // Новые образовательные технологии в вузе: материалы II Междунар. науч.-метод. конф. – Екатеринбург: ГОУ ВПО УГТУ-УПИ, 2004. – С. 72-73.

8. *Мальцева, Л.Е.* Иноязычная коммуникативная компетенция как одна из целей языковой подготовки специалистов ресторанного сервиса [Текст] / Л.Е. Мальцева // Профессионально-педагогические технологии в теории и практике обучения: сб. науч.-метод. материалов / Под ред. Н.Е. Эргановой. – Екатеринбург: ГОУ ВПО «Рос. гос. проф.-пед. ун-т», 2007. – С. 339-341.

9. *Мальцева, Л.Е.* Развитие социокультурной компетенции специалистов ресторанного сервиса [Текст] / Л.Е. Мальцева // Модернизация системы профессионального образования на основе регулируемого эволюционирования: материалы VI Всерос. науч.-практ. конф.: в 9 ч. – М.; Челябинск: Изд-во «Образование», 2007. – Ч. 7. – С. 74-76.

10. *Мальцева, Л.Е.* К вопросу о разработке авторских программ и курсов в профессиональной школе [Текст] / Л.Е. Мальцева // Акмеология профессионального образования: материалы 6-й Всерос. науч.-практ. конф. – Екатеринбург: ГОУ ВПО «Рос. гос. проф.-пед. ун-т», 2009. – С. 289-292.

11. *Мальцева, Л.Е.* Профессионально-ориентированный подход к обучению иностранному языку студентов средних специальных учебных заведений [Текст] / Л.Е. Мальцева // СПО: проблемы исследования, инновации: материалы 1 регион. науч.-практ. конф. – Екатеринбург: ГОУ СПО «Екатеринбургский автодорожный колледж», 2010. – С. 52-55.

12. *Мальцева, Л.Е.* Соблюдение принципа ситуативности при обучении иностранному языку будущих официантов [Текст] / Л.Е. Мальцева // Проблемы межкультурной коммуникации в теории языка и лингводидактике: материалы IV Междунар. науч.-практ. конф. – Барнаул, 2010. – С. 62-65.

13. *Мальцева, Л.Е.* Реализация междисциплинарных связей иностранного языка с общепрофессиональными дисциплинами при подготовке будущих специалистов ресторанного сервиса [Текст] / Л.Е. Мальцева // Казанская наука. – 2010. – № 4. – С. 165-168.

14. *Мальцева, Л.Е.* Формирование коммуникативной компетенции будущих специалистов ресторанного сервиса [Текст] / Л.Е. Мальцева // Проблемы и перспективы развития образования в России: материалы V Междунар. науч.-практ. конф. – Новосибирск, 2010. – С. 93-96.

Учебно-методические пособия и методические указания

15. *Мальцева, Л.Е.* *Rezepte*: Сборник кулинарных рецептов [Текст]: учеб. пособие / Л.Е. Мальцева. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2006. – 150 с.

16. *Мальцева, Л.Е.* *Deutsch fuer Kellner* [Текст]: учеб. пособие по немецкому языку / Л.Е. Мальцева. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2008. – 132 с.

17. *Мальцева, Л.Е.* Методические указания и контрольные задания по немецкому языку для студентов заочного отделения специальности 260502 «Технология продукции общественного питания» [Текст] / Л.Е. Мальцева. – Екатеринбург, 2004. – 24 с.

Подписано в печать 29.09.2010. Формат 60x84/16 . Бумага для множ. аппаратов.
Печать плоская. Усл. печ. л. 1,4. Уч.-изд. л. 1,5. Тираж 100 экз. Заказ №
ГОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педагогический
университет». 620012, Екатеринбург, ул. Машиностроителей, 11.

Ризограф ГОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педаго-
гический университет». Екатеринбург, ул. Машиностроителей, 11.