**ФОРМИРОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ ИНОЯЗЫЧНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ У МЕНЕДЖЕРОВ ОТЕЛЬНОГО БИЗНЕСА**

**Аннотация.** На сегодняшний день сфера общественного питания и гостиничного бизнеса являются наиболее развитыми. В связи с глобализацией экономики, современный рынок труда испытывает дефицит в высококвалифицированных кадрах. В данной статье подробно рассматривается фактор успешной работы специалиста в сфере гостиничного дела - иноязычная коммуникативная компетенция, а также проблемы её формирования в учебных заведениях.

**Ключевые слова:** коммуникативная компетенция, формирование, высококвалифицированный специалист, навык, гостиничный бизнес, иностранный язык.

**FORMATION OF COMMUNICATIVE FOREIGN LANGUAGE COMPETENCE OF HOTEL BUSINESS MANAGERS**

**Annotation.** Today the sphere of public catering and hotel business are the most developed. Due to the globalization of the economy, the modern labor market is experiencing a shortage of highly qualified personnel. This article discusses in detail foreign language communicative competence, as well as the problems of its formation in educational institutions.

**Key words:** communicative competence, formation of a highly qualified professional, skill, hotel business, foreign language.

В связи с глобализацией экономики, высоким уровнем научного сектора и развитыми межнациональными отношениями, Россия сегодня выступает в числе первых стран, находящихся в поиске новых методов и форм современного образования. Кроме этого на состояние рынка труда также влияют разные экономические факторы. От высших и средних профессиональных учреждений требуется предоставление соответствующих запросам рынка труда образовательных услуг, которые были бы направлены на успешное выполнение работы будущих специалистов.

В современных условиях человеку приходится подстраивается под изменения, которые происходят вокруг. Он должен менять своё мировоззрение, образ и уже сформировавшиеся представления о разных сферах жизни: политике, экономике и образовании. Все эти изменения в сознании индивида можно объединить одним термином «компетенция» . [ 5 ]

За последнее десятилетие наиболее развитыми сферами в экономике стал ресторанный и гостиничный бизнес. Раннее огромный приток иностранных туристов испытывали лишь крупные мегаполисы, но сейчас ситуация изменилась. В преддверии важных мероприятий, например таких как Олимпиада 2014 в Сочи или Чемпионат мира по футболу 2018, который прошёл в городах-организаторах, число иностранных гостей увеличилось в три раза. В связи с этим, сфера обслуживания нуждается в большом количестве высококвалифицированных кадров, которые смогут успешно выполнять поставленные задачи в быстроменяющихся условиях.

В настоящее время менеджер сферы сервиса должен обладать такими качествами как инициативность, адекватность в любой ситуации, быстрое принятии решений, динамичность и отзывчивость. Однако все эти качества будут бесполезны без сформированной иноязычной коммуникативной компетенции.

А.Н.Щукин определяет компетенцию как лингвистически и психологически сформированную систему, в которой достигается единство речи и языка. Служащий сферы гостиничного бизнеса должен уметь выражать свои мысли, спрашивать, объяснять, отстаивать своё мнение на языке иностранного гостя, как устно, так и письменно. В структуру коммуникативной компетенции входят дискурсивная, лингвистическая и социологическая компетенции. Они служат исходной точной в создании общеобразовательного стандарта по иностранным языкам.[ 10]

Анализируя анкеты обучающихся не языковых ВУЗов, можно сделать вывод о том, что по их мнению, общение на иностранном языке возможно лишь при знании языковых единиц, что является ошибкой. В быстроменяющихся современных условиях, работа менеджера будет успешна не только при владении общими языковыми средствами, но и общим объемом информации. Когда у собеседников нет общей темы коммуникации, то вряд ли такое общение можно считать успешным. Под общим объемом информации здесь подразумевается количество фоновых знаний о стране языка, на котором ведется коммуникация. О.В.Веремейчик разделил их четыре группы:

1. Знания об окружающем мире и явлениях природы;
2. Информация, которая принадлежит определенному этносу или нации;
3. Знания, которые принадлежат узкому кругу людей;
4. Профессиональные знания и узкоспециальная лексика. [4]   
   Наличие сформированной коммуникативной компетенции без сомнений самый важный аспект для служащих сферы гостиничного бизнеса. Она помогает преодолеть не только языковой барьер в общении, но и сформировать психологические качества, которые помогут преодолеть психологический барьер и с легкостью переносить стрессовые ситуации. Кроме этого, наличие коммуникативной компетенции помогает эмоциально оценить состояние собеседника и дальнейших характер общения. [ 7; 61 ]

Формирование иноязычной коммуникативной компетенции в учебных организациях происходит за счёт освоения дисциплины «Иностранный язык». Он не только помогает изучить язык коммуниканта, но и создать возможности для реализации будущего специалиста как творческой личности. Именно поэтому формирование иноязычной коммуникативной компетенции находится в центре внимания преподавателей.

Как уже говорилось выше, Россия вступила на путь экономического развития. Именно этот шаг способствовал увеличению количества иностранных гостей, приезжающих в нашу страну не только для отдыха, но и для развития международных отношений и бизнеса. Исходя из этого, можно сделать вывод, что знание иностранного языка является неотъемлемым компонентом в работе менеджера сферы сервиса.

Рынок труда предъявляет высокие требования к молодым специалистам, но ВУЗы и СУЗы игнорируют их, зачастую готовя студентов по устаревшим учебным программам. Придя на собеседование, специалист не может пройти этап интервью, испытывая трудности при построении простых предложений в устной форме. Безусловно, такой служащий никак не сможет работать с клиентами и, конечно, будет испытывать трудности в стрессовых ситуациях.

Успешность работы менеджера зависит от того, насколько адекватно и глубоко в общую структуру их профессиональной компетенции интегрирована речевая иноязычная компонента. В неязыковых ВУЗах эта проблема решается неэффективно. Это может быть связано низким владением иностранного языка среди преподавателей или уверенность в том, что выпусник не свяжет свою будущую деятельность с иностранным языком.

Рассмотрев труды многих психологов и лингвистов, мы выясняли, что наилучшим способом развития коммуникативной компетенции будет считаться создание коммуникативной ситуации. Именно попав в условия коммуникации, человеку найдётся, что сказать и когда сказать. Ему необходимо понять зачем он изучает иностранный язык и как ему это поможет в его дальнейшей деятельности. Человек должен адаптироваться в современном обществе и обращать внимание на его социальный заказ, чем и является иностранный язык.

Создание коммуникативной ситуации при обучении может проходить по-разному. Наиболее успешными считаются применение ролевой игры и участие в международной деятельности учебного заведения. В ролевой игре коммуниканты примеряют разные роли, создавая проблемные ситуации, обычный диалог или монолог. Это не доставляет никаких сложностей в организации, ведь выступить в роли бармена или гостя могут сами студенты.

Сложнее дела обстоят с международной деятельностью ВУЗа или СУЗа. В этом случае имеется в виду участие в международных семинарах, конференция, обсуждениях и приглашение зарубежных коллег , а также обмен студентами. Будущие выпускники смогут сами пообщаться с иностранцами, задать вопросы и попытаться преодолеть языковой барьер. Однако, не все учебные заведения способны на международное сотрудничество, поэтому наибольшую популярность в обучении иностранному языку приобретает ролевая игра.

Следует отметить, что изучение иностранного языка оказывает благоприятное влияние на родной язык обучающегося. Развив навык чтения, письма, говорения и аудирования на английском языке, обучающийся сможет грамотнее и лучше изъясняться на русском, что также немало важно для служащих сферы сервиса, ведь им предстоит работать не только с иностранными гостями.

Обобщив всё вышесказанное, делаем вывод о том, что формирование иноязычной компетенции является главным аспектом успешной работы служащих в сфере отельного бизнеса.

**Библиографический список:**

1.Аванесов В.С. Научные проблемы текстового контроля знаний / // Иностр. яз. в шк. – 2010. – № 3. – 111 с.

2. Барышников Н. В. Параметры обучения межкультурной коммуникации в средней школе / Н. В. Барышников // Иностр. яз. в шк. – 2002. – № 2. – 120 с.

3. Буртовая И. Б. Коммуникативная компетентность и социально–психологические факторы ее развития / И. Б. Буртовая. – Томск: Томск, 2004.- 105 с.

4. Веремейчик О. В. Цель обучения иностранным языкам как социально- педагогическая и методическая категория / О. В. Веремейчик // Вестник МГЛУ – 2009. – № 1. (15) – 200 с.

5. Гальскова Н. Д. Теория обучения иностранным языкам: учеб. пособие для студ. лингв. ун-тов и фак. ин. яз. высш. пед. учеб. заведений / Н. Д. Гальскова, Н. И. Гез. – М.: Академия, 2005. – 122 с.

6. Куламихина И.В. О коммуникативной компетентности специалистов в условиях глобализации экономики / И. В. Куламихина – М.: МФТИ, 2005. – 300 с.

7. Орлова Т. А. Прагмалингвистические особенности межличностного общения в коммуникативной ситуации «бытовой конфликт» (на материале английской художественной литературы)  / Т. А. Орлова //. Материалы международной научно-практической конференции «Перевод в меняющемся мире» — Саранск,  С.60-64.

8. Пассов Е.И. Основы коммуникативного метода обучения иноязычному общению. – М., 1991

9. Стернин И. А. Избранные работы. Теоретические и прикладные проблемы языкознания / И.А.Орлова // Научный ред. З. Д. Попова. — Воронеж: «Истоки », 2008. — 590 с.

10. Щукин А.Н. Современные интенсивные методы и технологии обучения иностранным языкам / А.Н. Щукин – М.: Филоматис, 2010. – 188 с.

11.Щерба Л.В. Современный русский литературный язык / Л.В. Щерба- М.:Учпедгиз, 2011. – 120 с.

12.Шишкина Л.П. Формирование лексикона при обучении профессионально – ориентированному чтению на иностранном языке / Л.П. Шишкина – М.: МФТИ, 2005. – 200 с.

13. Якиманская И.С. Развивающее обучение / И.С. Якиманская – М.: Филоматис, 2015. – 12 с.

14. Якиманская И.С. Личностно ориентированное обучение в современной школе. / И.С. Якиманская – М.: Феникс, 2014. – С.40-45.

15.Якобсон П.М. Психологические проблемы мотивации поведения человека. / П.М. Якобсон – М.: Академия, 2005. – 115 с.