

Перспективою подальших наукових розробок у даному напрямку є гармонізація вимог системи стандартів вищої освіти нашої країни з вимогами освітніх стандартів провідних університетів європейських країн, де існує досвід та розроблені методики організації навчального процесу з урахуванням самостійної роботи студентів.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Есипов Б.П. Самостоятельная работа учащихся в процессе обучения. Известия АПН РСФСР, 1981. – Вып. 115 – С. 20-25.
2. Коменский Я.А. Избранные педагогические сочинения: В 2-х т. – Т.1. – М., 1982.
3. Китайгородская Т.А. Методика интенсивного обучения иностранным языкам. – М., 1989. – 213с.
4. Лиймете Х. Групповая работа на уроке. – М.: Просвещение, 1999. – 175с.
5. Нельсон О. Исследование роли самостоятельной работы в учебном процессе. – Таллин. Валгус, 1989. – 280с
6. Psychology. – New York: Henry Holt and Co., 1965. – 262 p.

УДК 378.14

Л.Є. Шевнина

ФОРМУВАННЯ ЖАНРОВОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ СТУДЕНТІВ-МЕНЕДЖЕРІВ СФЕРИ ТУРИСТИЧНОГО І ГОТЕЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

У статті розглянуто мовні жанри у світлі когнітивно-комунікативного підходу. Подається співвідношення основних структурних одиниць мовної поведінки: мовленнєвого жанру, фрейму, сценарію. Підтверджується положення, що навчання зразкам мовленнєвих жанрів повинно базуватися на теорії лінгвістичного фрейму.

In article it is considered cognitive-communicative approach to the speech genres of STHS. The parity of basic structural units of speech behaviour is given: a speech genre, frame and the script. The thesis that teaching the patterns of speech genres must be based on the theory of linguistic frame is proved.

При навчанні студентів-менеджерів сфери туристичного і готельного обслуговування (далі СТГО) іноземній мові необхідна реалізація жанрового підходу. Це пояснюється тим, що для даної категорії студентів читання так само важливе, як і письмо, тому що жанр передбачає не тільки особливий тип тексту, але й особливі процеси його продукування і використання. Жанровий підхід передбачає знайомство студентів зі зразками жанру, характерними для даної сфери спілкування.

Метою даної статті є спроба розглянути мовні жанри регістра СТГО у світлі когнітивно-комунікативного підходу. Матеріалом дослідження послужили тексти мовних творів професійно значимих жанрів фахівців сфери СТГО.

Відомо, що мовні жанри організують мову майже так, як її організовує синтаксис. Навчитися говорити – означає навчитися будувати жанри. Багато людей, що чудово володіють мовою, часто почувають себе безпорадними у спеціальних сферах спілкування саме тому, що не володіють практично жанровими формами даних сфер.

Уся структурна диференціація людської мови значною мірою детермінована жанровою диференціацією текстів. Той, хто говорить (пише), добирає засоби побудови тексту, з огляду на їхню жанрову специфіку. Розуміння тексту також передбачає вміння віднести його до визначеного жанру, тому що кожен жанр підказує слухачу (читачу) певний тип змісту.

На основі вищевикладеного ми вважаємо, що однією з основних умов успішного навчання іноземній мові фахівців СТГО є формування жанрової компетенції.

Під жанровою компетенцією ми розуміємо знання студентами комунікативних цілей, макроструктур і мовних особливостей жанрів текстів, характерних для даного регістру й уміння продукувати власні.

Жанрова спрямованість навчання іноземній мові в рамках когнітивно-комунікативного підходу полягає у визначенні номенклатури необхідних жанрів, послідовності методичної роботи з ними, і в оволодінні різними стратегіями і способами утворення текстів різних типів і жанрів.

У лінгвістиці і функціональній стилістиці жанр – одне із найскладніших понять. Тривалий час ведуться суперечки щодо його сутності та природи.

Як відомо, основи теорії мовних жанрів були викладені М.М. Бахтіним ще в роботі “Марксизм и философия языка” [4], а потім були розвинені у статті “Проблема речевых жанров” [3], що була написана ще в 1952-1953 рр. і вперше опублікована у 1978 р. Підвищений інтерес сучасної лінгвістики до дослідження мови зумовив ріст популярності поняття “мовний жанр”. Проблемою його вивчення займалися Н.Д.Аругюнова, В.В.Дементьев, О.А.Земська, Т.В.Шмельова, А.Вежбицька та інші.

Загальноприйнятого визначення жанру не існує, тому що воно залежить від підходу дослідника до цієї категорії. У термінологічному словнику О.С. Ахманової разом із літературознавчим визначенням жанру вміщено також і лінгвістичне – “жанр – это разновидность речи, определяемая данными условиями ситуации с целью употребления” [1: 148].

Г.В.Барабанова визначає жанр як “относительно устойчивый тип высказывания, представляющий единое целое благодаря неразрывной связи тематического содержания, стиля и композиционного построения” [2: 62].

На зв'язок жанру із суспільною ситуацією звертає увагу М.М.Бахтін, що розуміє жанр як історичне творення суспільної діяльності, суспільно закріплену форму мовного вираження дійсності [4]. Учений визначає мовні жанри як “относительно устойчивые тематические, композиционные и стилистические типы высказываний” [3: 255].

У сучасних лінгвістичних дослідженнях дане визначення було переглянуто. М.Ю.Федосюк, уточнюючи М.М.Бахтіна, вважає мовні жанри стійкими тематичними, композиційними і стилістичними типами текстів [9: 104]. На нашу думку, таке рішення дозволить правильно класифікувати як мовні жанри, так і типи монологічних текстів і діалогів.

За М. Бахтіним жанр – це типологічно стійка форма цілого висловлення, стійкий тип побудови цілого, кодифікована форма дії [3: 180]. Це визначення М. Бахтіна в сучасній науковій мові в одному із варіантів переформульовано таким чином: “речевой жанр – вербальное оформление типичной ситуации социального взаимодействия людей” [6: 6].

Як відзначав М. Бахтін, кожна галузь людської діяльності має у своєму розпорядженні складний і різноманітний репертуар мовних жанрів. Жанрові зразки є формою бачення й осмислення дійсності, на думку вченого, їх не можна розуміти як готові форми висловлення. “Даже в самой свободной и непринужденной беседе мы отливаем нашу речь по определенным жанровым формам” [3: 257 – 260].

Сфера спілкування і діяльності визначає репертуар мовних жанрів. Система жанрів фахівців сфери туристичного і готельного менеджменту зводиться до зразків вербальної поведінки, що склалися у суспільстві стосовно закріплених за ними сфер професійного спілкування.

Даний факт підтверджується думкою сучасних лінгвістів В.Є. Гольдіна, К.А. Долініна, К. Менга, які зв'язують поняття жанру з регулярно повторюваними ситуаціями, що є “формою, структурою події” [5: 1999]. Інтерпретувати ситуації, дії інших, і планувати свої і чужі дії людина може тому, що має, набуто у процесі суспільної практики, “знання дій” [8], знання про типи ситуацій. У сучасній науці для позначення одиниці “знання дій”, знання про стереотипні ситуації використовується термін “фрейм”. “Фрейм (сценарий, схема, модель) – это фрагмент знания о мире, организованный вокруг некоторого понятия

или типовой для данного социума ситуации и содержащий связанную с ними основную, типическую или потенциально возможную информацию, включающую сведения об обычном порядке протекания ситуации. Такие ментальные схемы обеспечивают ориентировку в ситуациях и событиях, в которых мы сами участвуем, которые наблюдаем или о которых читаем (слышим)” [7: 9].

Дійсно, мовний жанр закріплений за типовими сценаріями мовної комунікації, існування яких зумовлене соціальним досвідом і правилами мовної поведінки, встановленими в даному культурному співтоваристві. У свідомості мовної особистості жанр існує як певна типова структура – фрейм, є закономірності у ритуальних послідовностях мовних актів, що інтерпретуються на основі знань про світ і залучають для своєї інтерпретації метаумови.

Отже, жанр (фрейм) презентує особливу стереотипну ситуацію, і містить у собі обов'язкові компоненти (слоти): учасники ситуації, відносини між ними, функції тексту, тема, предмет мови, текстовий матеріал, уявлення і вираження, код. У динаміці фрейм можна представити у вигляді сценарію, що відображає розвиток основних сюжетів у рамках стереотипної ситуації. Він закріплює стандартний набір способів дій та їх послідовність. Це дає можливість виявити структуру комунікативних очікувань учасників мовної події й уникнути несподіванок у спілкуванні.

Формування дискурса вже на ранніх стадіях планування керується комунікативним наміром, що відповідає конкретній ситуації спілкування і визначає вибір жанрового сценарію. На основі цього, на первинній стадії формування мови відбувається налаштування на певну комунікативну ситуацію, модальність спілкування і з'являється загальна мета висловлювання.

Варіативність у виборі мовних засобів усередині жанру визначається стратегіями і тактиками мовної поведінки. Тактики використовуються для зміни сюжетних ліній, а стратегії визначають загальну тональність спілкування.

Розглянемо зазначені вище положення на прикладі жанру (сценарію) *Checking in a guest* (Реєстрація клієнта в готелі).

Основна комунікативна функція: здійснення угоди.

Учасники: черговий адміністратор і потенційний клієнт готелю.

Місце: стійка портьє.

Провідна стратегія: стратегія ввічливості.

Сценарій мовної поведінки:

інструкції

1. Привітайтеся з гостем

2. З'ясуйте кількість клієнтів

3. Довідайтесь про наявність броні

4. З'ясуєте, який номер потрібний

5. Довідайтесь, як клієнт буде сплачувати рахунок:

а) якщо оплата буде здійснюватися за допомогою кредитної картки, перевірте її за допомогою терміналу;

б) якщо оплата готівкою, візьміть передоплату

6. Внесіть особисті дані клієнта до бланку реєстрації

7. Попросіть паспорт для завершення реєстрації

лексичне наповнення

Good evening. Can I help you?

How many persons?

Do you have a reservation?

Would you like an Executive or a Standard?

Do you have a preference for a twin or a double bedded room?

How will you be settling your account?

May I take an imprint of your Visa Card?

The deposit is ... dollars.

Give me your name. May I take your address?

Do you have a ZIP code?

I'll require your passport in order to complete the registration.

8. Запросіть клієнта перевірити бланк реєстрації і розписатися

This is your registration card. Can you just check through the details, please?

Sign here.

9. Повідомте клієнта про номер кімнати і видайте ключ

Here's your credit card, passport, here's your key. It's room ... on the ...th floor

10. Закінчіть розмову

Enjoy your stay.

Аналіз текстів професійного спілкування реєстру СТГО дозволяє виділити певний репертуар жанрів фахівців даної галузі. Ми включаємо в даний репертуар такі мовні жанри, що професійно значимі для туристичного і готельного бізнесу. Щоб студенти вільно володіли ними в професійній діяльності, потрібне спеціальне навчання.

На основі теорії фреймів ми вважаємо за можливе визначити жанр як мікрообряд, що являє собою вербальне оформлення взаємодії партнерів з комунікації, тобто це звичайно досить тривала інтеракція, що породжує діалогічну єдність чи монологічне висловлювання, що містить певну кількість надфразових єдностей. Для визначення жанрових форм, що становлять собою одноактні висловлювання ми пропонуємо термін субжанр. У конкретній внутрішньожанровій взаємодії вони виступають у вигляді тактик, основне призначення яких – змінювати сюжетні повороти в розвитку інтеракції.

Логіка подібної диференціації жанрових форм вимагає виділення у загальному просторі жанрів професійного спілкування фахівців СТГО макроутворень, тобто мовних форм, що супроводжують соціально-комунікативні ситуації, які поєднують у своєму складі кілька жанрів. Такі утворення ми пропонуємо називати гіпержанрами. Так, наприклад, можна виділити гіпержанр ділового листування, до складу якого увійдуть такі жанри як супровідний лист, інформаційний лист, лист-підтвердження, лист-відповідь на скаргу, лист-пропозиція, звіт, факс, електронна пошта. Інша гіпержанрова форма “робота з клієнтами” містить у собі такі жанри як процедура реєстрації, процедура бронювання, розрахунок із клієнтом, обслуговування у ресторані, робота зі скаргами тощо.

На основі вищесказаного можна зробити висновок: формування жанрової компетенції є однією з основних умов навчання студентів-менеджерів реєстру СТГО професійної мови. Основою навчання даної категорії студентів зразкам жанрів повинна бути теорія лінгвістичного фрейму, що забезпечить швидке засвоєння зразків вербальної поведінки характерних для даної професійної сфери.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Ахманова О.С. Словарь лингвистических терминов. – М.: Советская энциклопедия, 1966. – 608 с.
2. Барабанова Г.В. Когнитивно-коммуникативные аспекты обучения профессионально-ориентированному чтению в неязыковом вузе: Монография. – Симферополь: Таврия, 2003. – 256 с.
3. Бахтин М.М. Эстетика словесного творчества. – М.: Искусство, 1986. – 445с.
4. Волошинов В.Н. Марксизм и философия языка. – Л., 1929. [= Волошинов В. Н. (М.М. Бахтин) Марксизм и философия языка. М., 1993]
5. Гольдин В.Е. Имена речевых событий, поступков и жанры русской речи // Жанры речи. Саратов, 1997.
6. Дементьев В.В., Седов К.Ф. Социопрагматический аспект теории речевых жанров. – Саратов, 1998.
7. Долинин К.А. Речевые жанры как средство организации социального взаимодействия // Жанры речи: Сб. науч. ст. – Саратов, 1999.
8. Менг К. Коммуникация и текст. Общее имплицитное знание о действиях // Психолингвистические проблемы семантики. – М., 1983. – С. 221 – 238.
9. Федосюк М.Ю. Нерешенные вопросы теории речевых жанров // Вопросы языкознания, 1997. – №5. – С. 102 – 120.