

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**КЫРГЫЗСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. И. АРАБАЕВА**

КЫРГЫЗСКАЯ АКАДЕМИЯ ОБРАЗОВАНИЯ

Диссертационный совет Д 13.20.618

На правах рукописи
УДК 378.19:301.085-053.7:796.5:43

ОЗТЮРК МАДИНА ШАМИЛЬЕВНА

**ФОРМИРОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ И СОЦИАЛЬНЫХ
КОМПЕТЕНЦИЙ СТУДЕНТОВ СФЕРЫ ТУРИЗМА И СЕРВИСА НА
ЗАНЯТИЯХ ПО АНГЛИЙСКОМУ ЯЗЫКУ**

13.00.01 – общая педагогика, история педагогики и образования

Автореферат

диссертации на соискание ученой степени
кандидата педагогических наук

Бишкек – 2020

Работа выполнена на кафедре педагогики и психологии Бишкекского государственного университета им. К. Карасаева

Научный руководитель: **Панкова Татьяна Витальевна** – доктор педагогических наук, профессор кафедры педагогики Кыргызского государственного университета им. И. Арабаева

Официальные оппоненты: **Асипова Нурбубу Асаналиевна** – доктор педагогических наук, профессор, заведующая кафедрой педагогики высшей школы Кыргызского Национального университета им. Ж. Баласагына

Абдыбекова Нурмира Абдыбековна – кандидат педагогических наук, и.о. доцента кафедры языков, главный специалист отдела магистратуры и аспирантуры Кыргызской государственной академии физической культуры и спорта

Ведущая организация: кафедра педагогики Таласского государственного университета (722720 г. Талас, ул. Карла Маркса, 25).

Защита состоится 29 января 2021 года в 15.00 часов на заседании диссертационного совета Д 13.20.618 по защите диссертаций на соискание ученой степени кандидата педагогических наук при Кыргызском государственном университете им. И. Арабаева и Кыргызской академии образования по адресу: г. Бишкек, ул. Раззакова, 51.

С диссертацией можно ознакомиться в Научной библиотеке Кыргызского государственного университета им. И. Арабаева по адресу: 720026, г. Бишкек, ул. Раззакова, 51 и Кыргызской академии образования по адресу: 720000, проспект Эркиндик, 25 и на сайте диссовета (www.arabaev.kg).

Автореферат разослан 28 декабря 2020 года

**Ученый секретарь диссертационного совета,
доктор педагогических наук, профессор**



Дюшеева Н.К.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы диссертации. Туризм является одним из приоритетных секторов экономики Кыргызской Республики. Ее огромный потенциал привлекает туристов из разных уголков мира. В республике принят ряд нормативных документов, касающихся сферы туризма, – это: Закон КР о туризме от 25 марта 1999 г. № 34, Положение о Координационном Совете по туризму при Правительстве КР от 01 февраля 1999 г. №33 и др. Этапы развития туристской индустрии рассмотрены в Национальной стратегии развития Кыргызской Республики на 2018-2040 годы. За последние годы в республике наблюдается активный рост числа хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность в сфере туризма и сервиса. Поэтому специалисты данной сферы являются достаточно востребованными.

Работа в индустрии туризма и сервиса в первую очередь связана с клиентами. Поэтому владение иностранным языком, в частности английским, является одним из обязательных требований к работникам данной отрасли. Владение иностранным языком не только обеспечивает высокий уровень компетентности в будущей профессиональной деятельности, но и является своего рода проводником при формировании компетенций, необходимых специалисту сферы туристического бизнеса.

Анализ состояния формирования коммуникативных и социальных компетенций студентов сферы туризма и сервиса в Кыргызской Республике показал, что сложилась ситуация, когда сфера туризма и сервиса испытывает потребность в высококвалифицированных специалистах, однако существующая система профессиональной подготовки не может в полном объеме удовлетворить эту потребность. Несмотря на нехватку квалифицированных кадров в туристской индустрии выпускники профильных высших учебных заведений часто остаются невостребованными из-за отсутствия навыков и недостаточной сформированности обозначенных выше компетенций.

Несмотря на значительный вклад, который внесли ученые Кыргызской Республики в решение проблемы совершенствования системы высшего образования, в том числе и через компетентностный подход (Н.А. Асипова, К.Д. Добаев, Н.К. Дюшеева, А.Т. Калдыбаева, А.М. Мамытов, А.К. Наркозиев, Т.В. Панкова, А.С. Раимкулова и др.), вопросы формирования компетенций, необходимых специалистам сферы туризма, владеющим английским языком, не входили в сферу научных интересов названных и других ученых.

Проблеме формирования коммуникативных компетенций посвящены работы зарубежных исследователей: В.И. Байденко, И.Л. Бим, М.Н. Вятютнева, Н.И. Гез, П. Дуайе, И.А. Зимней, М. Канали, Л.Е. Мальцевой, Д. Равена, В.В. Сафоновой, М. Свейн, Ю.В. Слезко, Р. Уайта, Е.М. Шульгиной и мн. др. В нашей республике данная проблема исследуется в работах Н.А. Ахметовой, К.А. Биялиева, К.Д. Добаева, Г. Дуйшонбековой, А.А. Жолчиевой, Д.Д. Куттубаевой, Т.А. Маковка и др. К.А. Биялиев изучает проблему формирования коммуникативных компетенций в преподавании кыргызского языка в вузе. Т.В.

Архиповой разработана карта коммуникативных способностей студента вуза. Работы А.А. Жолчиевой посвящены формированию коммуникативных компетенций учащихся в процессе обучения иностранным языкам. Вопросы формирования социальной компетенции у студентов рассматриваются в работах Н.А. Асиповой, Н.Д. Гальсковой, Н.И. Гез, Ф. Грешам, И.Г. Захарова, И.А. Зимней, В.Н. Куницыной, С. Райтз, Б. Таборски, С.А. Хазовой, Ж. Уиллиамсон и др. В них подчеркивается важность формирования обозначенных выше компетенций, изучается их сущность и структура. И.Г. Захарова исследует проблему формирования социальной компетенции у будущих инженеров. Исследование Г.Ф. Биктагировой посвящено формированию социальной компетенции студентов педагогических направлений. Е.Н. Григорьева исследует формирование социальной компетенции в процессе обучения иностранным языкам в техническом вузе. Проблема языковой подготовки студентов туристского профиля рассмотрена в работах Е.А. Алилуйко, Е.Н. Гурьяновой, О.Ю. Марковой, А.П. Шеншиной и др. Вопросами формирования коммуникативной компетенции студентов туристских специальностей занимались такие исследователи как Н.А. Лукьянова, Е.С. Милинчук, О.А. Петрушенко, О.А. Тамочкина и др. Проблема формирования социальной компетенции при подготовке специалистов индустрии туризма и сервиса рассмотрена в трудах В.В. Лихолетова, Ю.В. Слезко, А.В. Соколова, А.С. Тарасенко и др.

Несмотря на активное изучение вопросов, посвященных формированию коммуникативных и социальных компетенций, проблема формирования данных компетенций у будущих специалистов сферы туризма и сервиса посредством обучения английскому языку на сегодняшний день недостаточно изучена.

Необходимость формирования коммуникативной и социальной компетенций студентов сферы туризма и сервиса на занятиях по английскому языку высветила целый ряд противоречий между:

- высокими требованиями общества к личности специалиста в сфере туризма и сервиса и недостаточным уровнем их коммуникативных и социальных компетенций;

- необходимостью подготовки квалифицированных специалистов, владеющих английским языком для сферы туристского бизнеса, и недостаточной изученностью научно-методических основ такой подготовки.

Целесообразность разрешения обозначенных выше противоречий определила актуальность исследования и позволила сформулировать **проблему исследования**: как в процессе обучения английскому языку формировать коммуникативную и социальную компетенции? Это и определило выбор темы исследования: «Формирование коммуникативных и социальных компетенций студентов сферы туризма и сервиса на занятиях по английскому языку».

Связь темы диссертации с приоритетными научными направлениями, крупными научными программами (проектами), основными научно-исследовательскими работами, проводимыми образовательными и научными учреждениями. Тема диссертационной работы связана с тематическими планами научных исследований кафедры

педагогике БГУ имени К. Карасаева (2014-2017-гг.), а также научными исследованиями, проводимыми в отделении «Туризм» в Профессиональной высшей школе Кыргызско-Турецкого университета «Манас» (2015-2018-гг.).

Целью исследования является теоретическое обоснование и определение практических направлений реализации процесса формирования коммуникативных и социальных компетенций у будущих специалистов сферы туризма и сервиса в процессе обучения английскому языку.

Достижение поставленной цели требует решения следующих **задач**:

1. Выявить теоретические основы формирования коммуникативных и социальных компетенций в процессе изучения английского языка у студентов сферы туризма и сервиса и раскрыть сущность и структуру обозначенных выше компетенций.

2. Разработать педагогические условия, способствующие эффективному формированию коммуникативных и социальных компетенций студентов в процессе изучения английского языка с проекцией на туристский бизнес.

3. Определить диагностические методики выявления уровня сформированности коммуникативных и социальных компетенций студентов сферы туризма.

4. В процессе опытно-педагогической работы доказать эффективность реализации педагогических условий формирования коммуникативных и социальных компетенций будущих специалистов туристской индустрии в процессе обучения английскому языку.

Научная новизна полученных результатов заключается в следующем: на основе компетентностного подхода определены теоретические основы формирования коммуникативных и социальных компетенций студентов в процессе изучения английского языка, раскрыты сущность и структура данных компетенций; разработаны педагогические условия формирования коммуникативных и социальных компетенций в процессе изучения английского языка будущими специалистами индустрии туризма; определены и охарактеризованы диагностические методики исследования сформированности коммуникативных и социальных компетенций студентов сферы туризма; доказана эффективность разработанных педагогических условий в процессе экспериментальной проверки по формированию коммуникативных и социальных компетенций будущих специалистов сферы туризма.

Практическая значимость полученных результатов заключается в: возможности использования выводов и рекомендаций диссертационного исследования в подготовке специалистов для сферы туризма и сервиса на основе компетентностного подхода; разработке системы заданий и упражнений по формированию коммуникативной и социальной компетенций студентов, будущих специалистов индустрии туризма в процессе обучения английскому языку и в возможности их использования в практике работы современных вузов; использовании потенциала дисциплины «Английский язык» в подготовке специалистов определенного профиля; повышении квалификации преподавателей английского языка.

Основные положения диссертации, выносимые на защиту:

1) Эффективность формирования коммуникативных и социальных компетенций будущих специалистов сферы туризма и сервиса зависит от определения теоретических основ формирования данных компетенций.

2) Формирование коммуникативной компетенции в процессе изучения иностранного языка требует соблюдения определенных педагогических условий, к которым можно отнести следующие:

- разработка системы упражнений и заданий, имеющих профессиональную направленность и нацеленность на формирование языковой, речевой и социокультурной компетенций студентов;

- использование дифференцированного подхода в обучении, основанием для которого является разный уровень языковой подготовки студентов;

- использование аутентичных материалов, позволяющих предельно близко подвести студентов к культуре страны изучаемого языка, а также к реальным профессиональным ситуациям общения;

Формирование социальной компетенции в изучении иностранного языка требует выполнения следующих педагогических условий:

- отбор содержания тем учебного материала, отражающего будущую профессиональную деятельность студентов;

- применение интерактивных технологий обучения, имеющих социальную направленность;

- организация внеаудиторной работы, нацеленной на включение студентов в социальные отношения, связанные с их будущей профессиональной деятельностью;

3) Результативность проведённого исследования зависит от методологически выверенного выбора диагностических методик, адекватно соответствующих цели и задачам исследования.

4) Эффективность практической реализации педагогических условий формирования коммуникативных и социальных компетенций на занятиях по английскому языку с проекцией на студентов туризма доказана в ходе проведения педагогического эксперимента.

Личный вклад соискателя в исследование состоит в определении теоретических основ формирования коммуникативных и социальных компетенций в процессе изучения английского языка студентами сферы туризма и сервиса; в разработке педагогических условий, способствующих решению поставленных исследовательских задач; в разработке системы заданий и упражнений по английскому языку с проекцией на формирование коммуникативной компетенции будущих специалистов индустрии туризма и сервиса; в разработке учебно-методического пособия «Сборник упражнений по английскому языку для студентов (направление подготовки «Гостиничное дело»)».

Апробация результатов исследования проводилась на кафедре сервиса Академии Туризма (май, 2018 г.) и на отделении туризма Профессиональной высшей школы КТУ «Манас» (июнь, 2018 г.). Основные положения и выводы диссертационного исследования были представлены на конференциях республиканского и международного уровня. Также материалы исследования нашли свое отражение в учебном пособии «Сборник упражнений по

английскому языку для студентов (направление подготовки «Гостиничное дело»))» (г. Бишкек, 2017 г.).

Полнота отражения результатов диссертации в публикациях. Основные положения и выводы исследования были отражены в 11 опубликованных работах, включая издания, рекомендованные ВАК КР, вошедшие в информационную систему РИНЦ.

Структура и объем диссертации. Диссертация состоит из введения, трех глав, выводов, практических рекомендаций, списка использованной литературы (193 наименования), 7 приложений. Общий объем составляет 170 страниц, включая 14 таблиц, 11 рисунков.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во введении обосновывается актуальность темы исследования; определяются цель и задачи; раскрывается научная новизна, теоретическая и практическая значимость исследования, а также выделяются положения, выносимые на защиту.

В первой главе «Теоретические основы формирования коммуникативных и социальных компетенций студентов сферы туризма и сервиса на занятиях по английскому языку» рассматривается компетентностный подход в системе высшего профессионального образования, определяются роль и значение коммуникативных и социальных компетенций специалистов индустрии туризма и сервиса, а также описывается состояние формирования коммуникативных и социальных компетенций студентов туристского профиля в Кыргызской Республике.

В нашем исследовании, рассматривая проблемы формирования коммуникативных и социальных компетенций на занятиях английского языка, мы опираемся на основные положения таких подходов, как: компетентностный, коммуникативный, личностно-ориентированный, которые нашли свое отражение в работах Н.А. Асиповой, Н.К. Сартбековой, Н.И. Гез, Е.С. Полат и др. Также были применены принципы коммуникативной направленности, интерактивности и профессиональной направленности, индивидуализации обучения, рационального сочетания коллективных и индивидуальных форм и способов учебной работы.

К предприятиям туристской сферы относятся: туроператоры, турагенты, гостиницы, предприятия, предоставляющие услуги питания, транспортные компании, организации, предоставляющие экскурсионную деятельность, предприятия сферы досуга и развлечений и т.д. К работникам любой из обозначенных выше сфер предъявляются высокие требования к знанию своего дела. Специалист может хорошо разбираться в специфике своей работы, но недостаточность иноязычной подготовки лишает его свободы общения с клиентами, что зачастую становится причиной некачественного сервиса, а в некоторых случаях может породить и конфликт.

В нашем исследовании мы согласились с определением коммуникативной компетенции, предложенной В.В. Сафоновой: «определенный уровень владения языковыми, речевыми и социокультурными знаниями, навыками, умениями, позволяющий обучаемому коммуникативно приемлемо и целесообразно

варьировать свое речевое поведение в зависимости от функциональных факторов одноязычного или двуязычного общения, создающий основу для коммуникативного билингвального развития». Состав данной компетенции представлен нами на рис. 3.

Мы определили социальную компетенцию специалиста сферы туризма и сервиса, основываясь на определении социальной компетенции, предложенной Т.Г. Пушкаревой и Ю.А. Трифионовой, которые рассматривают ее «как интегративную характеристику, отражающую способность личности вступать в эффективные межличностные и социальные отношения, анализировать, оценивать риски, принимать решения в ситуации неопределенности с учетом интересов, целей и потребностей собственных, другого и не противоречащим нормам, ценностям общества, в котором он находится». Мы базировались на компонентах социальной компетенции, представленных на рис. 4.

Во второй главе «Материал и методы исследования по проблеме формирования коммуникативных и социальных компетенций студентов сферы туризма и сервиса на занятиях по английскому языку» определяются объект и предмет исследования, описываются методы исследования, а также обосновывается их выбор. В данной главе описывается констатирующий этап эксперимента, и определяются педагогические условия формирования коммуникативных и социальных компетенций студентов туризма в процессе обучения английскому языку.

Объектом диссертационного исследования является процесс обучения английскому языку студентов сферы туризма и сервиса, **предметом** исследования – формирование коммуникативной и социальной компетенций будущих специалистов сферы туризма и сервиса в процессе изучения английского языка.

Цель и задачи эксперимента определили его программу, которая включала в себя следующие этапы: 1) констатирующий этап (выбор групп, учет всех организационных моментов, проведение нулевого среза); 2) формирующий этап (реализация педагогических условий формирования коммуникативных и социальных компетенций студентов); 3) контрольный этап (обработка результатов проведенной экспериментальной работы, определение основных выводов и разработка рекомендаций).

Нулевой срез, либо входной контроль проводился в сентябре 2017 года со студентами 2-го курса отделения «Туризм» Профессиональной высшей школы КТУ «Манас» и студентами 2-го курса направления подготовки «Туризм» и «Гостиничное дело» Академии Туризма. Контингент испытуемых составил 117 студентов 2-го курса. В экспериментальную группу вошли 58 человек, из них 36 студентов 2-го курса отделения «Туризм» Профессиональной высшей школы КТУ «Манас» и 22 студента 2-го курса направления подготовки «Туризм» и «Гостиничное дело» Академии туризма. Контрольная группа составила 59 человек, из них 28 студентов 2-го курса направления подготовки «Туризм» и «Гостиничное дело» Академии туризма и 31 студент 2-го курса отделения «Туризм» Профессиональной высшей школы КТУ «Манас». Нулевой срез проводился с целью выявления исходного уровня сформированности коммуникативной и социальной компетенций студентов туристского профиля.

Учитывая необходимость комплексной оценки коммуникативной компетенции, разработанные нами задания состояли из 3 разделов, нацеленных на оценку сформированности ее каждого отдельного компонента (языковой, речевой и социокультурной компетенций). Так, в первый раздел теста были включены задания для проверки знаний фонетики, лексики и грамматики английского языка (языковая компетенция). Второй раздел содержал задания по аудированию, чтению, письму и говорению (речевая компетенция). В третий раздел входили задания, нацеленные на оценку сформированности социокультурной компетенции. Тест содержал следующие типы заданий: выбор правильного варианта из четырех или пяти предложенных вариантов, восстановление текста, установление соответствий. Задания были распределены по трём уровням усвоения знаний или сформированности компетенций: узнавание (1 балл), воспроизведение в знакомой ситуации (2 балла) и применение в незнакомой ситуации (3 балла). В задании, нацеленном на оценку сформированности умений письменной речи, студенту, выступающему в качестве менеджера отдела бронирования, необходимо написать ответное письмо клиенту, обратившемуся с просьбой забронировать номер в гостинице. В письме клиента имеется три вопроса, на которые студенту нужно ответить. Оценка письменной речи производилась в соответствии с критериями международного экзамена по английскому языку KET (Key English Test) Кембриджского университета. Максимальная оценка письменного задания составляет 5 баллов. Устная иноязычная речь студентов оценивалась по двум заданиям. В первом задании студент получает вопрос, касающийся деятельности индустрии туризма, и выстраивает своё монологическое высказывание. Второе задание представляет собой свободную беседу с преподавателем и направлено на проверку умения студента вести диалог. Критерии оценивания данного задания разработаны с опорой на Кембриджский экзамен по английскому языку (Cambridge English Language Assessment). Максимальная оценка 20 баллов, то есть 5 баллов за каждый параметр (лексико-грамматическое, фонетическое оформление речи, умение вести монологическую и диалогическую речь). Всего заданий теста сформированности коммуникативной компетенции 17. Максимальное количество баллов – 55. При этом баллы, набранные студентами в диапазоне от 44 до 55, свидетельствуют о сформированности у них коммуникативной компетенции. Данные были статистически обработаны с помощью компьютерной программы SPSS 22.0 (Statistical Package for Social Sciences) и представлены в таблице 1:

Таблица 1. – Результаты проведения нулевого среза (в %)

Группы	Языковая компетенция	Речевая компетенция	Социо-культурная компетенция	Коммуникативная компетенция	Кол-во студентов
Контроль-ная группа (КГ)	36	53	56	49	59
Экспериментальная группа (ЭГ)	38	57	61	52	58

Результаты нулевого среза показали, что в начале эксперимента показатели сформированности коммуникативной компетенции в экспериментальной группе

незначительно превышали показатели контрольной группы, составив 52% (у 30 студентов) и 49% (у 29 студентов) соответственно. Рассматривая отдельно сформированность каждого компонента коммуникативной компетенции, видим, что в контрольной группе уровень сформированности языковой компетенции составил 36%, т.е. у 21 человека от общего количества студентов, речевой – 53% (у 31 студента), а социокультурной – 56% (у 33 студентов). В экспериментальной группе показатели выглядят следующим образом: сформированность языковой компетенции составила 38% (у 22 студентов), речевой – 57% (у 33 студентов), а социокультурной – 61% (у 35 студентов).

Учитывая структурные компоненты социальной компетенции, для комплексной оценки ее сформированности на констатирующем этапе эксперимента было проведено анкетирование с использованием опросника определения уровня эмпатических способностей В.В. Бойко (Анкета-1). Оценка компонента, связанного с социальной мобильностью и активностью человека, осуществлялась с помощью опросника толерантности-интолерантности к неопределенности, разработанного Т.В. Корниловой (Анкета-2). Данная анкета применена с учетом того, что студенты в конце первого курса проходят производственную практику на предприятиях сферы туризма. Данные опросники были по возможности адаптированы к задачам нашего исследования.

Итак, вопросы первой анкеты (Анкета-1) имели своей целью определить уровень эмпатических способностей, а именно, предвидение поведения другого (в нашем случае – клиента, партнера), способность создавать доброжелательную психологическую атмосферу, умение поставить себя на место другого. Опросник состоит из 36 вопросов. Ответить на утверждения, предложенные в нем, необходимо положительно «Да» либо отрицательно «Нет». Суммарный показатель может изменяться в пределах от 0 до 36 баллов. За каждый ответ «Да» присваивается 1 балл. Если респондент набрал в сумме 30 баллов и выше, то у него высокий уровень эмпатии; с 29 до 22 – средний; если общий балл составляет 21–15, то это заниженный показатель. Результат, составляющий менее 14 баллов, указывает на очень низкий уровень эмпатии. Результаты проведенного анкетирования отражены на рисунке 1.

Опираясь на инструкцию В.В. Бойко, при подсчете баллов было выявлено, что на констатирующем этапе эксперимента в экспериментальной группе средний балл составлял 16, в то время как средний балл контрольных групп – 21, что в обоих случаях является заниженным показателем. Для подсчета среднего балла по экспериментальной и контрольной группам было взято количество ответов «Да» каждого респондента из определенной группы и поделено на общее количество респондентов этих групп.

Целью второй анкеты (Анкета-2) является определение следующих показателей: 1) толерантность к неопределенности (ТН), которая означает открытость к новизне, креативность, способность выполнять сложные задачи самостоятельно; 2) интолерантность к неопределенности (ИТН), отражающая неприятие неопределенности и новизны, указывающая на склонность к упорядоченности в работе; 3) межличностная интолерантность к

неопределенности (МИТН), указывающая на неприятие неопределенности в отношениях с другими.



Рис. 1. Результаты нулевого среза (Анкета-1).

Таким образом, данная анкета ориентирована на то, чтобы выявить готовность субъекта (в нашем случае работника) действовать в ситуациях неопределенности. Опросник включает в себя три блока вопросов, каждый из которых направлен на измерение обозначенных выше показателей. Всего в анкете представлено 33 утверждения. Респондентам было предложено оценить степень своего согласия либо несогласия с предложенными утверждениями. Первый блок утверждений (1-12) отражает толерантность к неопределенности, второй (13-25) – интолерантность к неопределенности и, наконец, третий блок (26-33) представляет межличностную интолерантность к неопределенности. Показатели ТН выглядят следующим образом: 12-35 низкий, 36-60 средний и 61-84 высокий. Показатели ИТН представлены как: 13-38 низкий, 39-65 средний и 66-91 высокий. Для МИТН 8-23 балла являются низким, 24-40 средним, а 41-56 – высоким показателем. Анализ результатов второй анкеты выявил, что на констатирующем этапе показатели экспериментальной группы выглядели следующим образом: ТН составила в среднем 32 балла, ИТН – 67, а МИТН – 29 баллов. В контрольной группе ситуация выглядела следующим образом: ТН – в среднем 39 баллов, ИТН – 52 и МИТН – 31 балл.

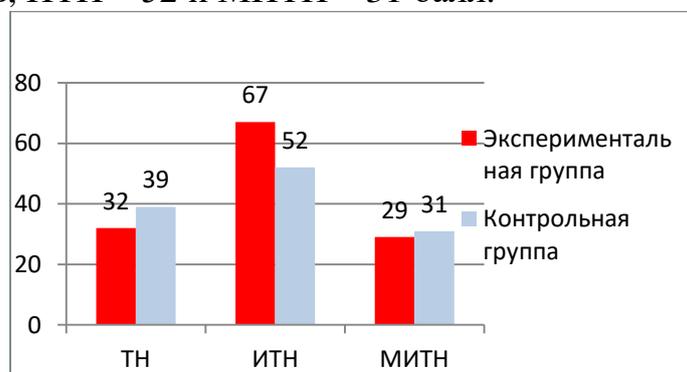


Рис. 2. Результаты нулевого среза (Анкета-2).

Результаты констатирующего эксперимента показали, что сформированность социальной компетенции в контрольной группе

незначительно превышает сформированность данной компетенции у студентов экспериментальной группы.

Исследование формирования компетенций у будущих специалистов показало необходимость определения условий данного процесса. На наш взгляд, формирование коммуникативной компетенции студентов сферы туризма на занятиях английского языка будет протекать наиболее успешно в случае, если будут учтены педагогические условия, обозначенные на рис.3.

В процесс формирования коммуникативной компетенции должны быть вовлечены все ее компоненты. Необходимо отметить, что языковая компетенция представляет собой основу, фундамент для формирования коммуникативной компетенции. Таким образом, согласно *первому педагогическому условию*, нами была разработана система упражнений и заданий, направленная на формирование языковой компетенции, которая представляет собой последовательность языковых, условно-речевых и речевых упражнений.

Вторым педагогическим условием формирования коммуникативной компетенции является использование уровневой дифференциации в обучении, основанием для которого является разный уровень языковой подготовки студентов. Предварительная диагностика позволила определить уровень языковой подготовки студентов и организовать учебную деятельность в соответствии с тремя уровнями: «А» – низкий, «В» – средний и «С» – высокий.

Следующим компонентом в составе коммуникативной компетенции, предложенном В.В. Сафоновой, является речевая компетенция. Речевая компетенция предполагает способность осуществлять межкультурное общение в четырех видах речевой деятельности: аудировании, говорении, чтении и письме.

Подбор аудио текстов осуществлялся с учетом их значимости для будущей профессии студентов. Так, были подобраны аудиоматериалы, содержащие такие ситуации профессионального общения, как телефонные переговоры, бронирование авиабилетов, номеров в гостинице, объявления рейсов в аэропорту, реклама туров и др. Студентам предлагалось подготовить устный доклад по таким темам, как «Достопримечательности Бишкека», «Иссык-Куль – жемчужина Кыргызстана», «Ош – один из самых древних городов Средней Азии» и др.

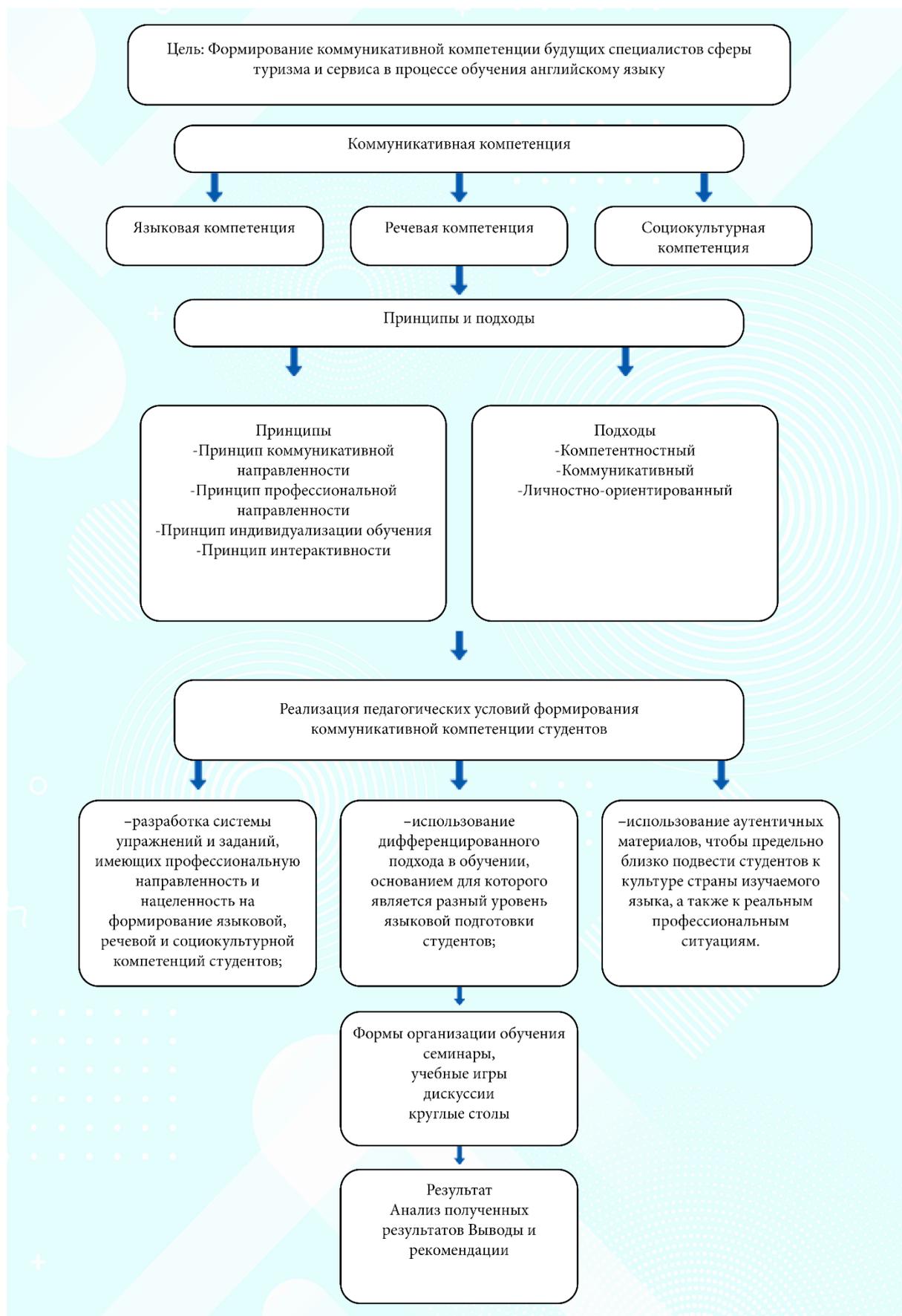


Рис. 3. Технология формирования коммуникативной компетенции.

В обучении иноязычной письменной речи студентов были выделены три этапа: начальный, средний и продвинутой. Начальный этап предполагает знакомство студентов с готовыми письмами, бланками, анкетами и резюме. Средний этап предусматривает освоение структуры резюме, делового письма и др. Продвинутой ступень обучения письменной речи предполагает, что студенты уже имеют представление о видах деловой корреспонденции и ее структуре. Поэтому на данной ступени студентам даются задания по написанию писем, резюме, заполнению регистрационных форм, анкет и др.

Как было отмечено ранее, наряду с языковой и речевой компетенцией, одним из компонентов коммуникативной компетенции является и социокультурная компетенция. Данная компетенция предполагает знание студентов национально-культурных особенностей страны изучаемого иностранного языка. Очевидно, что без навыков социокультурной компетенции будущим работникам сферы туризма будет достаточно сложно выстроить общение с клиентами, являющимися представителями иноязычных культур. Поэтому *следующим педагогическим условием* формирования коммуникативной компетенции является использование аутентичных материалов для формирования социокультурного компонента коммуникативной компетенции, чтобы предельно близко подвести студентов к культуре страны изучаемого языка, а также к реальным профессиональным ситуациям.

Таким образом, наряду с учебными текстами, нами были подобраны оригинальные тексты, встречающиеся в реальной профессиональной деятельности работников индустрии туризма: брошюры с рекламой туров, формы, бланки, анкеты, заполняемые туристами и персоналом гостиниц, интервью с представителями сферы туризма и т.д.

Для формирования социальной компетенции студентов, будущих специалистов индустрии туризма в обучении английскому языку нами были определены педагогические условия, перечисленные на рис. 4.

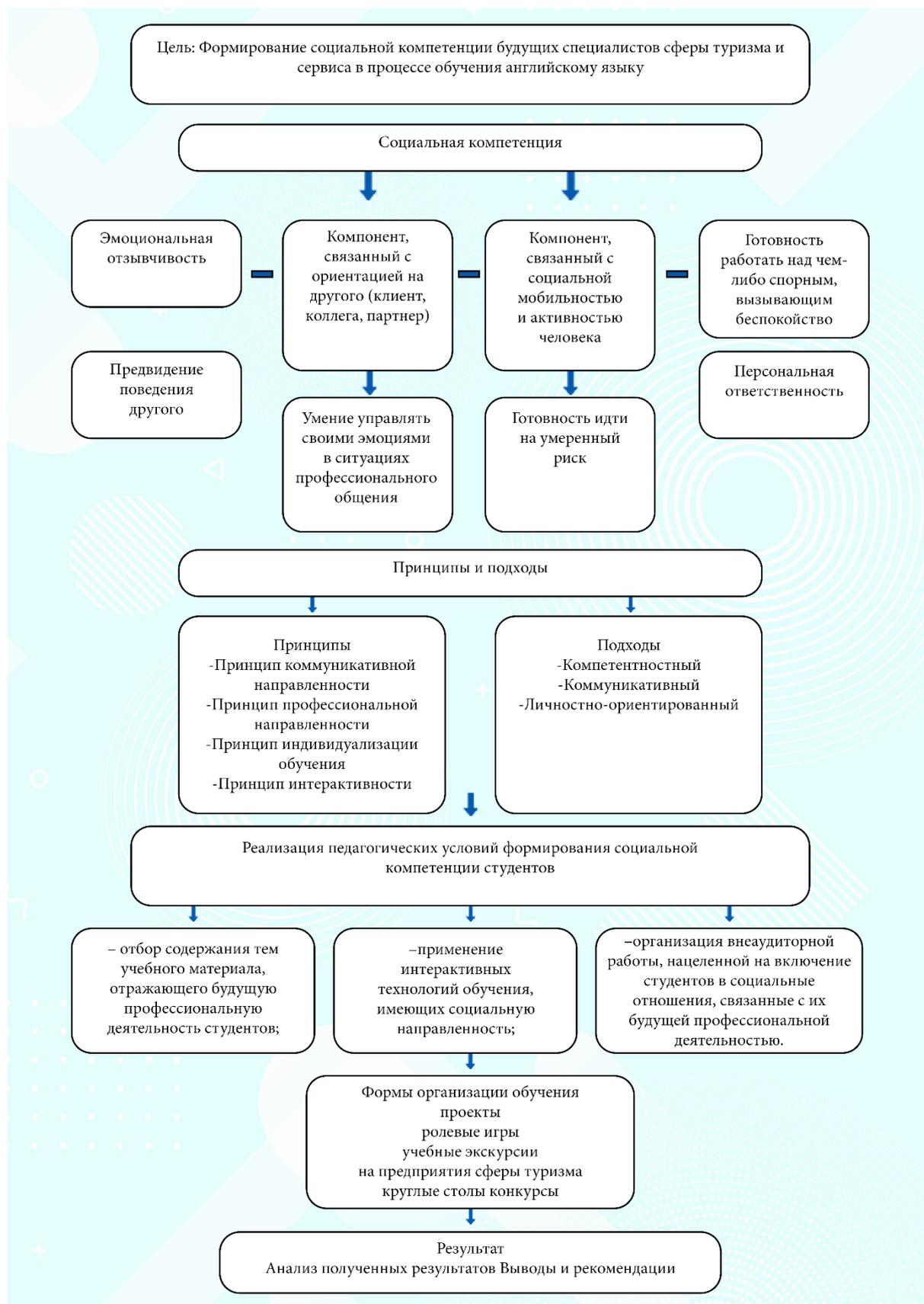


Рис. 4. Технология формирования социальной компетенции.

В качестве первого педагогического условия формирования социальной компетенции мы выделили отбор содержания тем учебного материала, отражающего будущую профессиональную деятельность студентов. На наш взгляд, материал, используемый в обучении иностранному языку, должен быть интересен, главным образом, студентам с профессиональной точки зрения и должен способствовать подготовке к будущей профессиональной деятельности и дальнейшему профессиональному развитию. Содержание обучения иностранному языку студентов данного направления должно обязательно включать в себя современное состояние и направления развития туристской индустрии в Кыргызстане и мире. В отборе тем нами учтены ситуации профессионального общения и профессиональные обязанности работников индустрии туризма.

Для выполнения второго педагогического условия на занятиях по английскому языку были применены интерактивные технологии обучения, такие как ролевые игры, метод проектов и др.

Проведение ролевой игры происходит в три следующих этапа: 1) подготовительный этап; 2) этап проведения игры; 3) этап контроля. Темы игр были подобраны, главным образом, в соответствии с изучаемыми на занятиях английского языка темами («Бронирование столика в ресторане», «Имеем дело с жалобами клиентов» и др.).

Также для организации учебного сотрудничества, формирования и развития социальной компетенции студентов нами предложено использование проектной методики. Нами были подобраны темы проектных работ, отражающие направления развития туристской индустрии в Кыргызстане и в мире («Кыргызстан – страна туризма», «Экотуризм в Кыргызстане», «Кыргызская национальная кухня», «Лондон как популярное туристическое направление», «Известные фестивали во всем мире» и др.).

Третьим педагогическим условием формирования социальной компетенции является организация внеаудиторной работы, нацеленной на включение студентов в социальные отношения, связанные с их будущей профессиональной деятельностью. Как форма внеаудиторной работы нами предложено проведение экскурсий на предприятия сферы туризма и сервиса. В проведении экскурсии мы выделили три этапа: 1) подготовка к экскурсии; 2) выезд студентов к объекту экскурсии и выполнение необходимой учебной работы; 3) подведение итогов экскурсии.

В рамках эксперимента нами были предусмотрены экскурсии для студентов на следующие объекты: отель «Jannat Regency Bishkek», туристическую компанию «Kyrgyz Concept», башню «Бурана», площадь «Ала-Тоо», ресторан «Фрунзе», природный парк «Ала-Арча».

В третьей главе «Экспериментальная проверка сформированности коммуникативных и социальных компетенций студентов сферы туризма и сервиса» представлены программа проведения формирующего и контрольного эксперимента, подтверждена гипотеза исследования. Исследование проводилось в три этапа.

На первом этапе (2015-2016-гг.) осуществлялось изучение методической и психолого-педагогической литературы, сбор эмпирического материала по теме.

В результате проведенной работы были выявлены противоречия между существующей практикой иноязычной подготовки специалистов для сферы туризма и сервиса и современными требованиями рынка к системе иноязычного образования. Также была определена гипотеза.

Второй этап (2016-2017-гг.) включал в себя систематизацию, уточнение и обобщение теоретического и эмпирического материала.

На третьем этапе (2017-2018-гг.) проводились экспериментально-опытное обучение и контрольный эксперимент, направленный на выявление уровня сформированности коммуникативной компетенции и социальной компетенции студентов, осуществлялось оформление диссертационного исследования.

Для решения установленных задач и достижения поставленной цели применены следующие методы исследования: изучение психолого-педагогической научной и методической литературы по проблеме формирования коммуникативных и социальных компетенций студентов сферы туризма и сервиса на занятиях английского языка отечественных и зарубежных авторов; анкетирование; тестирование; педагогический эксперимент; метод статистической обработки полученных результатов.

Формирующий этап эксперимента длился с сентября 2017 года по июнь 2018 года. 59 студентов (31 студент 2-го курса отделения «Туризм» Профессиональной высшей школы КТУ «Манас» и 28 студентов 2-го курса направления подготовки «Туризм» и «Гостиничное дело» Академии туризма) входили в контрольную группу, а 58 студентов (36 студентов 2-го курса отделения «Туризм» Профессиональной высшей школы КТУ «Манас» и 22 студента 2-го курса направления подготовки «Туризм» и «Гостиничное дело» Академии туризма) обучались на основе предложенных нами педагогических условий формирования коммуникативных и социальных компетенций в процессе обучения английскому языку. Таким образом, в формировании коммуникативной компетенции с самого начала эксперимента была организована учебная деятельность в соответствии с тремя уровнями: «А» – низкий, «В» – средний и «С» – высокий. Каждое занятие включало в себя выполнение студентами разработанной системы упражнений и заданий. В работе на занятиях были выявлены некоторые моменты: 1) каждый студент имел индивидуальную траекторию учебного развития; 2) задания выполнялись в соответствии с изучаемыми темами, связанными со сферой туризма, что стало результатом повышения интереса студентов к учебе и изучению языка, а также потребности в совершенствовании своего уровня владения языком.

В формировании социальной компетенции эксперимент был нацелен на реализацию разработанных нами педагогических условий. В процессе экспериментального обучения у студентов наблюдалось повышение интереса к изучению английского языка, успеваемость стала повышаться, улучшились социальные навыки.

По результатам проведения эксперимента нами был проведен контрольный срез в экспериментальной и контрольной группах с целью выявления уровня сформированности коммуникативной и социальной компетенций.

Результаты итогового среза представлены в табл. 3. Как видно, показатель сформированности коммуникативной компетенции в экспериментальной группе составил 67% (у 39 студентов), в контрольной группе – 53% (у 31 студента). Если рассмотреть отдельно каждую субкомпетенцию, то мы видим, что в контрольной группе уровень языковой компетенции составил 42% (у 25 студентов), речевой – 63% (у 37 студентов), а социокультурной – 56% (у 33 студентов). Показатели экспериментальной группы, следующие: сформированность языковой компетенции – 48% (у 28 студентов), речевой – 72% (у 42 студентов), а социокультурной – 78% (у 45 студентов).

В результате итогового среза было выявлено, что 67,24%, то есть 39 студентов набрали баллы в пределах от 44 до 55, что подтверждает сформированность коммуникативной компетенции студентов экспериментальной группы по завершению формирующего эксперимента. 19 студентов, что составляет 32,76% от общего количества, набрали балл ниже 44. В контрольной группе 52,54%, то есть 31 студент набрал баллы в пределах от 44 до 55, что говорит о сформированности коммуникативной компетенции студентов экспериментальной группы по завершению формирующего эксперимента. 28 студентов, что составляет 47,46% от общего количества, набрали балл ниже 44.

Таблица 3. – Результаты проведения итогового среза (в %)

Группа	Языковая компетенция	Речевая компетенция	Социокультурная компетенция	Коммуникативная компетенция	Количество студентов
Контрольная группа (КГ)	42	63	56	53	59
Экспериментальная группа (ЭГ)	48	72	78	67	58

При сравнении средних результатов нулевого и итогового срезов (таблица 2), уровень сформированности коммуникативной компетенции вырос в экспериментальной группе на 15% (с 52 до 67%). В то время как в контрольной группе уровень сформированности данной компетенции повысился незначительно с 49% до 53% (на 4% в сравнении с результатами нулевого среза).

Таблица 2. – Результаты проведения нулевого и контрольного срезов по уровню сформированности коммуникативной компетенции (в %)

Группы	Нулевой срез	Контрольный срез
КГ	49	53
ЭГ	52	67

По результатам проведения формирующего эксперимента нами был проведен контрольный срез в экспериментальных и контрольных группах с целью выявления уровня сформированности социальной компетенции студентов. Показатели социальной компетенции отображены на рисунке 5.

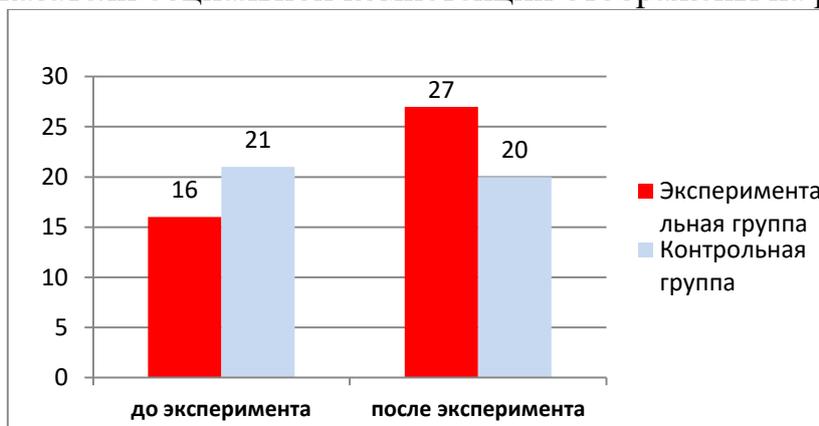


Рис. 5. Сравнение результатов нулевого и контрольного срезов по диагностике уровня эмпатических способностей

Анализ полученных результатов (рис.5) свидетельствует о возрастании сформированности социальной компетенции в экспериментальной группе по сравнению с контрольной. После эксперимента средний балл экспериментальной группы увеличился с 16 до 27 баллов, указывая на средний уровень эмпатических способностей, а показатель контрольной группы составил 20 баллов (заниженный уровень).

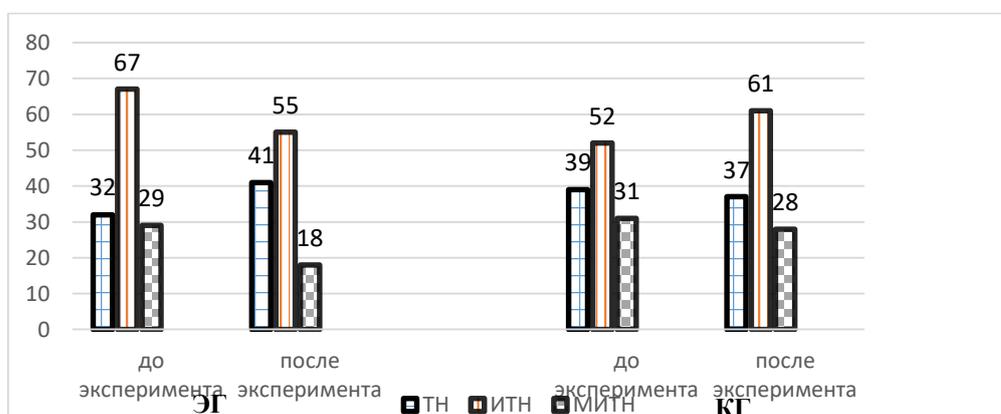


Рис. 6. Сравнение результатов нулевого и контрольного срезов по диагностике толерантности к неопределенности.

После проведения формирующего эксперимента (рис.6) в экспериментальной группе толерантность к неопределенности (ТН) выросла с 32 до 41 баллов, что является средним показателем и отражает стремление к новизне, изменениям и готовность идти более сложными путями. Интолерантность к неопределенности (ИТН) снизилась с 67, составив 55 баллов, что говорит о снижении стремления к ясности и упорядоченности в работе. И, наконец, межличностная интолерантность к неопределенности (МИТН) также

снизилась с 29 до 18 баллов, указывая на снижение дискомфорта в случае неопределенности в межличностных отношениях. В то время как в контрольной группе ТН незначительно снизилась с 39 до 37 баллов, ИТН увеличилась с 52 до 61 балла, указывая на неприятие неопределенности, а показатель МИТН лишь незначительно снизился с 31 до 28 баллов, что свидетельствует о результативности проведенного эксперимента.

ВЫВОДЫ

Результаты исследования по формированию коммуникативных и социальных компетенций студентов сферы туризма и сервиса на занятиях по английскому языку позволили сделать следующие выводы.

1. Исследование выявило теоретические основы формирования коммуникативных и социальных компетенций. На основе анализа психолого-педагогической литературы было выявлено содержание понятий «компетенция», «компетентностный подход» в аспекте подготовки специалистов в сфере туризма и сервиса средствами английского языка. В ходе исследования были выявлены сущность и структура коммуникативных и социальных компетенций специалистов туристского профиля. Уточнены дефиниции «коммуникативная компетенция» и «социальная компетенция».

2. Формирование коммуникативной компетенции и социальной компетенции студентов сферы туризма на занятиях английского языка протекало наиболее успешно в случае, так как были учтены определенные нами педагогические условия: разработка системы упражнений и заданий, имеющих профессиональную направленность и нацеленность на формирование языковой, речевой и социокультурной компетенций студентов; использование дифференцированного подхода в обучении, основанием для которого является разный уровень языковой (коммуникативной) подготовки студентов; использование аутентичных материалов, позволяющих предельно близко подвести студентов к культуре страны изучаемого языка, а также к реальным профессиональным ситуациям общения.

С целью формирования социальной компетенции студентов в обучении английскому языку были определены следующие педагогические условия: отбор содержания тем учебного материала, отражающего будущую профессиональную деятельность студентов; применение интерактивных технологий обучения, имеющих социальную направленность; организация внеаудиторной работы, нацеленной на включение студентов в социальные отношения, связанные с их будущей профессиональной деятельностью.

3. Разработанные методы диагностики для диагностики уровня сформированности коммуникативной компетенции студентов позволили оценить уровень сформированности каждого отдельного компонента, входящего в состав коммуникативной компетенции (тестовые задания, задания для оценки сформированности письменной и устной речи). Для оценки уровня сформированности социальной компетенции студентов исследование показало необходимость применения и адаптации к задачам нашего исследования диагностических методик В.В. Бойко и Т.В. Корниловой.

4. Определенные и представленные в диссертации педагогические условия были реализованы в процессе эксперимента. Проведенный в три этапа эксперимент (констатирующий, формирующий и контрольный) показал исходный и итоговый уровни сформированности коммуникативных и социальных компетенций. Была выявлена динамика уровня сформированности коммуникативных и социальных компетенций в результате реализации педагогических условий. Уровень сформированности коммуникативной компетенции вырос в экспериментальной группе с 52 до 67% (на 15%). В то время как в контрольной группе уровень сформированности данной компетенции повысился незначительно – с 49 до 53% (на 4% в сравнении с результатами нулевого среза). Определение уровня эмпатических способностей показало, что средний балл экспериментальной группы увеличился с 16 до 27, указывая на средний уровень эмпатических способностей, а показатель контрольной группы составил 20 баллов (заниженный уровень). Толерантность к неопределенности (ТН) выросла с 32 до 41 балла, что является средним показателем и отражает стремление к новизне, изменениям и готовность идти более сложным путем. Интолерантность к неопределенности (ИТН) снизилась с 67, составив 55 баллов, что говорит о снижении стремления к ясности и упорядоченности в работе. И, наконец, межличностная интолерантность к неопределенности (МИТН) также снизилась с 29 до 18 баллов, указывая на снижение дискомфорта в случае неопределенности в межличностных отношениях и в то время в контрольной группе ТН незначительно снизилась с 39 до 37 баллов, ИТН увеличилась с 52 до 61 балла, указывая на неприятие неопределенности, а показатель МИТН лишь незначительно снизился с 31 до 28 баллов.

Таким образом, результаты педагогического эксперимента позволили убедиться в правомерности определенных нами педагогических условий формирования коммуникативных и социальных компетенций студентов сферы туризма и сервиса на занятиях по английскому языку, подтверждая достижение цели исследования и решение поставленных задач.

ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

Проведенное педагогическое исследование позволило сделать следующие практические рекомендации.

1. Определенные в диссертации теоретические основы формирования коммуникативных и социальных компетенций могут быть использованы преподавателями английского языка системы высшего и среднего профессионального образования для повышения качества подготовки специалистов сферы туризма и сервиса.

2. Разработанные педагогические условия по формированию и развитию коммуникативной и социальной компетенций студентов могут быть использованы на занятиях английского языка в профессиональных колледжах и вузах, готовящих специалистов для сферы туризма и сервиса.

3. Результаты педагогического исследования позволят повысить эффективность процесса формирования коммуникативной и социальной компетенций студентов при их активном внедрении преподавателями

иностранного языка в практическую деятельность и могут быть применены составителями практических курсов, учебников по иностранному языку.

4. Предложенная система заданий и упражнений по формированию коммуникативной компетенции студентов туристского профиля на занятиях английского языка может быть использована при составлении методических пособий и методических рекомендаций для преподавателей иностранных языков.

Основное содержание диссертации отражено в следующих публикациях соискателя:

1. **Озтюрк, М.Ш.** Компетентностный подход в обучении иностранному языку будущих специалистов индустрии туризма [Текст] / М.Ш. Озтюрк // Проблемы и перспективы развития педагогического образования: материалы международной научно-практической конференции // Вестник Кыргызского государственного университета им. И. Арабаева. – 2012. – №2. – С. 73-75.

2. **Озтюрк, М.Ш.** К вопросу о формировании коммуникативных компетенций специалистов в сфере туризма [Текст] / М.Ш. Озтюрк, Т.В. Панкова // Вестник Кыргызского государственного университета им. И. Арабаева. Спецвыпуск. – 2015. – С. 255-257.

3. **Озтюрк, М.Ш.** Формирование коммуникативных и социальных компетенций будущих специалистов сферы туризма [Текст] / М.Ш. Озтюрк // Инновационная наука. – Уфа, 2015. – С. 147-149.

4. **Озтюрк, М.Ш.** Роль иностранного языка в подготовке специалистов сферы туризма [Текст] / М.Ш. Озтюрк / Теоретические, методологические и прикладные вопросы науки и образования: материалы Международной научно-практической конференции НИЦ «Поволжская научная корпорация». – Самара, 2016. – С. 62-64.

5. **Озтюрк, М.Ш.** Особенности формирования коммуникативных компетенций студентов на занятиях по иностранному языку [Текст] / М.Ш. Озтюрк / Место литературы и педагогики в эпоху глобализации: материалы международной научно-практической конференции // Вестник Кыргызского государственного университета им. И. Арабаева. – 2017. – Вып. 1. – С. 331-334.

6. **Озтюрк, М.Ш.** Сборник упражнений по английскому языку для студентов (направление подготовки гостиничное дело). – 2017. – 149 с.

7. **Озтюрк, М.Ш.** Ролевая игра в обучении английскому языку будущих специалистов сферы туризма [Текст] / М.Ш. Озтюрк // Известия Вузов Кыргызстана. – 2017. – №8 (Science Index). – С. 172-174.

8. **Озтюрк, М.Ш.** Формирование социальных компетенций средствами иностранного языка при подготовке специалистов индустрии туризма и сервиса [Текст] / М.Ш. Озтюрк // Вестник Кыргызского государственного университета им. И. Арабаева.. – 2018. – Вып. 2. – С. 337-341.

9. **Озтюрк, М.Ш.** Роль дисциплины «Иностранный язык» в формировании социальных и коммуникативных компетенций студентов сферы туризма и сервиса [Текст] / М.Ш. Озтюрк // Наука, новые технологии и инновации Кыргызстана. – 2018. – №5 (Science Index). – С. 179-182.

10. **Озтюрк, М.Ш.** Экскурсия как форма внеаудиторной работы по социальной компетенции будущих специалистов сферы туризма / [Текст] / М.Ш. Озтюрк // Universum: Психология и образование. – М., 2020. – № 3(69). – С. 8-11.

11. **Озтюрк, М.Ш.** Роль аутентичных материалов в формировании коммуникативной компетенции студентов, будущих специалистов индустрии туризма на занятиях английского языка [Текст] / М.Ш. Озтюрк // Научный аспект. – Самара, 2020. – №2. – С. 1340-1347.

12. **Озтюрк, М.Ш.** Система упражнений для формирования коммуникативной компетенции будущих специалистов сферы туризма на занятиях английского языка [Текст] / М.Ш. Озтюрк // Научный аспект. – Самара, 2020. – №4. – С. 1211-1221.

Өзгүрк Мадина Шамильевнаынын «Туризм жана тейлөө чөйрөсүнүн студенттеринин коммуникативдик жана социалдык компетенцияларын англис тили боюнча сабактарда түзүү» аттуу темадагы 13.00.01 – жалпы педагогика, педагогика жана билим берүүнүн тарыхы адистиги боюнча педагогика илимдеринин кандидаты окумуштуулук даражасын изденип алуу үчүн жазылган диссертациясынын

РЕЗЮМЕСИ

Ачкыч сөздөр: компетенттүү мамиле, компетенция, социалдык компетенция, педагогикалык шарттар, педагогикалык шарттарды ишке ашыруу, англис тили, туризм жана тейлөө чөйрөсү.

Изилдөөнүн объектиси: туризм жана тейлөө чөйрөсүнүн студенттерине англис тилин үйрөтүү процесси.

Изилдөөнүн предмети: англис тилин үйрөнүү процессинде коммуникативдик жана социалдык компетенцияларды түзүү.

Изилдөөнүн максаты: теоретикалык-методологиялык негиздеме, туризм жана тейлөө чөйрөсүндөгү адистердин коммуникативдик жана социалдык компетенцияларды түзүү боюнча педагогикалык шарттарын аныктоо жана англис тилин окутуу процессинде студенттердин коммуникативдик жана социалдык компетенцияларды түзүүнүн ыкмасын эксперименттик текшерүү.

Изилдөөнүн ыкмалары: жергиликтүү жана чет өлкөлүк авторлордун англис тилин үйрөнүүдө туризм чөйрөсүндөгү студенттердин коммуникативдик жана социалдык компетенцияларын түзүү проблемасы боюнча психологиялык-педагогикалык илимий жана методикалык адабияттарды изилдөө; анкеттөө, тестирлөө, педагогикалык эксперимент, натыйжаларды статистикалык түрдө иштеп чыгуу ыкмасы.

Жыйынтыктар жана алардын жаңылыгы: «Коммуникативдик компетенция», «социалдык компетенция» деген түшүнүктөр жана алардын компоненттик курамы аныкталды; Туризм чөйрөсүндөгү келечектеги адистерге англис тилин окутуу процессинде коммуникативдик жана социалдык компетенцияларды калыптандыруунун педагогикалык шарттары аныкталды; Англис тили сабактарында студенттердин коммуникативдик жана социалдык компетенцияларды түзүүнүн педагогикалык шарттарын ишке ашыруу иштелип чыкты жана анын натыйжалуулугу эксперименттик жол менен далилденди.

Колдонуу даражасы. Изилдөөнүн жыйынтыктары Кыргыз-Түрк «Манас» университетинин Кесиптик жогорку мектебинде жана Кыргыз Республикасынын Туризм академиясында колдонулган. Ошондой эле, туристтик кесиптеги жогорку окуу жайларда жана колледждерде пайдалануу үчүн сунуш кылынышы мүмкүн.

РЕЗЮМЕ

диссертационного исследования **Озтюрк Мадины Шамильевны** на тему **«Формирование коммуникативных и социальных компетенций студентов сферы туризма и сервиса на занятиях по английскому языку»** на соискание ученой степени кандидата педагогических наук по специальности **13.00.01. – общая педагогика, история педагогики и образования**

Ключевые слова: компетентностный подход, компетенция, коммуникативная компетенция, социальная компетенция, педагогические условия, реализация педагогических условий, английский язык, сфера туризма и сервиса.

Объект исследования: процесс обучения английскому языку студентов сферы туризма и сервиса.

Предмет исследования: формирование коммуникативной и социальной компетенций в процессе изучения английского языка.

Цель исследования: теоретическое обоснование, определение педагогических условий формирования коммуникативных и социальных компетенций будущих специалистов сферы туризма и сервиса и экспериментальная проверка методики формирования коммуникативных и социальных компетенций студентов в процессе обучения английскому языку.

Методы исследования: изучение психолого-педагогической научной и методической литературы по проблеме формирования коммуникативных и социальных компетенций студентов сферы туризма на занятиях английского языка отечественных и зарубежных авторов; анкетирование; тестирование; педагогический эксперимент; метод статистической обработки полученных результатов.

Полученные результаты и их новизна: определены понятия «коммуникативная компетенция», «социальная компетенция» и их компонентный состав; определены педагогические условия формирования коммуникативной и социальной компетенций в процессе обучения английскому языку будущих специалистов сферы туризма; разработана реализация педагогических условий формирования коммуникативной и социальной компетенций студентов на занятиях английского языка и экспериментальным путем доказана ее эффективность.

Степень использования: результаты исследования были использованы в Профессиональной высшей школе Кыргызско-Турецкого университета «Манас» и в Академии туризма, а также могут быть предложены для использования в вузы и колледжи туристского профиля.

RESUME

dissertational research of Ozturk Madina Shamilyevna on the subject “Formation of communicative and social competences of tourism students in English lessons” presented for the degree of the candidate in pedagogy on the specialty 13.00.01 – general pedagogy, history of pedagogy and education

Keywords: competency-based approach, competence, communicative competence, social competence, pedagogical conditions, realization of pedagogical conditions, English language, tourism and service industry.

Object of study: the process of English language teaching of tourism students.

Subject of research: Formation of communicative and social competences of tourism students in the process of English language teaching.

The purpose of the study: theoretical and methodological justification, determination of pedagogical conditions for the formation of communicative and social competencies of the future tourism and service specialists and experimental verification of the realization of the pedagogical conditions for the formation of communicative and social competencies of students in the process of teaching of English.

Research methods: the study of psychological and pedagogical scientific and methodological sources on the problem of the formation of communicative and social competencies of tourism students; questioning; testing; pedagogical experiment; method of statistical processing of the results.

The scientific novelty: the concepts of “communicative competence” and “social competence” and their component composition are defined; pedagogical conditions for the formation of communicative and social competencies in the process of teaching English to the future tourism professionals have been determined; realization of pedagogical conditions for the formation of communicative and social competencies of students in English classes were developed and their effectiveness has been experimentally proved.

Degree of use: the results of the study were used in Vocational School of the Kyrgyz-Turkish “Manas” University and in Academy of Tourism, and can also be offered for use in vocational schools and universities, preparing tourism professionals.

Подписано в печать 28.12.2020 г. Формат 60x84 ^{1/16}.

Бумага офсетная.

Объем 1,5 п.л,

Отпечатано в «Окуу китеби» КАО

г. Бишкек, бул. Эркиндик, 25

Тел.: 0 (312) 62-23-68

