

Дистанционное обучение русской деловой речи в сфере туристского бизнеса

Distance Training of Russian Business Language in Tourism Industry

DOI: 10.12737/article_58fdaaf1a0a9a1.62886932

Получено: 19 января 2017 г. / Одобрено: 22 января 2017 г. / Опубликовано: 17 мая 2017 г.

**М.Ю. Антропова**

Канд. пед. наук,
Российский новый университет,
Россия, 105005, Москва, ул. Радио, 22,
e-mail: marina-antropova@bk.ru

M.Yu. Antropova

Ph.D. in Pedagogy,
Russian New University,
22, Radio Str., Moscow, 105005, Russia,
e-mail: marina-antropova@bk.ru

Аннотация

В статье рассказывается об опыте работы по созданию и внедрению в учебный процесс на образовательном интернет-ресурсе оригинального модуля обучения русскому деловому языку, направленного, прежде всего, на курсовое обучение иностранных слушателей, работающих в сфере туризма.

Ключевые слова: русская деловая речь, образовательный интернет-ресурс, дистанционные технологии обучения.

Abstract

Distance technologies in teaching Russian as a foreign language in the sphere of tourist business. The article is devoted to the experience of working out and introducing of a module of teaching foreign students Russian in the sphere of tourist business using educational Internet resource.

Keywords: russian business language, Russian as a foreign languages for special purposes, distance technologies.

Российская система образования в области обучения иностранным языкам с использованием дистанционных технологий обучения не стоит на месте. Появилось понятие «открытое образование», суть которого заключается в возможности бесплатно и удаленно получать новые знания или повышать свою квалификацию. В частности, создаются такие новые интернет-ресурсы, как открытые онлайн-курсы, позволяющие как преподавателям из разных стран, так и всем, кто хочет изучать и совершенствовать свой русский язык, учиться с использованием дистанционных технологий обучения. Пример тому — интернет-портал «Образование на русском», открытый на базе Института русского языка им. А.С. Пушкина (адрес портала — www.pushkin.edu.ru).

Остается востребованным изучение иностранного языка в профессиональных целях, что также стало самостоятельным аспектом обучения в методике преподавания РКИ (русского языка как иностранного). Индустрия туризма — одна из популярных сфер, в которой необходимо знание иностранных языков. Естественно, там, где предпочитают отдыхать туристы из России, востребованы специалисты со знанием русского языка: гиды-переводчики, туроператоры, менеджеры и др.

В Автономной некоммерческой организации высшего образования «Российский новый университет» (АНО ВО «РосНОУ») уже несколько лет функционирует интернет-ресурс, на котором можно дистан-

ционно изучать РКИ с элементарного уровня общего владения языком (ТЭУ — А1) до изучения языка в специальных целях (В1–В2) с 2015 г. в сфере туристского бизнеса. Ресурс под названием «Русский язык» размещен по адресу: russian.gosnou.ru.

В данной статье мы остановимся на демонстрации некоторых элементов обучения русской речевой коммуникации в сфере письменного делового языка, что часто вызывает затруднения, когда речь идет о дистанционных технологиях. Как показывают исследования в области менеджмента, 50–90% рабочего времени приходится на речевую деятельность, при этом владение письменным деловым общением также необходимо для владения профессиональными навыками, в частности, в туристском бизнесе [3]. Здесь специалисту необходимо для осуществления деловых контактов уметь составлять разнообразные документы, вести переписку и др. — все то, что позволит эффективно и качественно развивать двусторонний или многосторонний туризм.

Обучение письменным формам делового общения в РКИ, эффективность которых достигается реализацией таких факторов языка, как тактичность, персональность, позитивность, знание кодов делового языка (обращения, оформление названия документа в зависимости от коммуникативной задачи и т.д.), также возможно и эффективно, как показал наш опыт, на интернет-ресурсах с использованием дистанционных технологий.

В разработанном нами модуле обучения языку туризма для деловых людей «Учимся деловому общению!», размещенном в вышеуказанном интернет-ресурсе «Русский язык» на платформе Moodle, даются образцы текстов и заданий в соответствии с требованиями владения русским языком в специальных целях, а именно, профессионального общения в области бизнеса на уровнях А2–В1.

Письменные тексты пособия представлены жанрами письменной речи, типичными для сферы делового общения в стандартных ситуациях туристского бизнеса. При этом под жанром мы понимаем «речевое произведение, обладающее устойчивыми, повторяющимися содержательными и формальными признаками» [2, с. 11]. Естественно, что работники в сфере туристского бизнеса в зависимости от должности (туроператор, групповод, персонал отелей и туристских комплексов) ставят перед собой разные коммуникативные задачи при рецепции и продукции письменной речи. Мы считаем, что владение письменной речью необходимо при общении сотрудников различных иностранных турагентств / организаций с российскими туристами, в процессе которого надо ответить на запрашиваемую информацию, сделать рассылку рекламного характера, отреагировать на жалобы и т.д. Поэтому при обучении письменному деловому общению мы формируем умения и навыки составлять деловые бумаги, начиная с ситуаций устройства на работу, когда необходимо написать анкету, резюме, и до ситуаций в местах общения с учетом ролей его участников в сфере туризма (составление информационных / рекламных материалов, приглашений, ответов на приглашения, деловых записок и т.д.) [2, с. 12]. Поэтому в нашем пособии представлены как образцы деловых бумаг, так и задания для их составления. Приводим пример одного из заданий.

Задание. Вы, менеджер турагентства г. Салоники, получили письмо от директора российского турагентства. Напишите ответное письмо. Используйте материалы, данные ниже, применяя возможную синонимию.

Таблица 1

Уважаемый господин...!	Многоуважаемый господин...!
Мы были рады получить Ваше письмо от 06.04.2015 г.	С благодарностью сообщаем, что мы получили Ваше письмо от 12.04.2015 г.
Благодарим Вас за интерес, проявленный к нашей турфирме (нашему турагентству)	Нам приятно, что Вы проявили интерес к нашей турфирме (нашему турагентству)
В ответ на Ваше письмо сообщаем следующее...	В соответствии с Вашей просьбой сообщаем интересующую Вас информацию...
Дополнительно можем сообщить Вам, что...	Что касается Вашего запроса о ценах на наш турпакет, то...
С искренним уважением...	С уважением...

В качестве другого примера приводим образцы материалов субтеста «Письмо», который предъявлялся слушателям очно-дистанционных курсов РКИ для будущих работников в сфере греческого туризма, где использовалась технология вебинаров при самостоятельном освоении учащимися материалов нашего пособия на интернет-ресурсе. При этом основное обучение проходило очно в родной стране как курсовое обучение в объеме 80–90 часов по учебной программе, разработанной совместно российской и греческой сторонами, а консультации и итоговый контроль осуществлялся дистанционно на обучающем ресурсе с участием преподавателей кафедры русского языка и факультета бизнес-технологий АНО ВО «РосНОУ». Слушатели курсов — греческие студенты, владеющие РКИ на уровне В1 и осваивающие язык в сфере туристского бизнеса на уровень А2 профессионального общения. Приведем примеры некоторых заданий и их формулировок.

Задание 1. Вы работаете менеджером в греческом отеле. Туристы из России просят прислать им по электронной почте программу отдыха в вашем отеле. Заполните программу в месте пропусков.

Задание 2. Вы работаете в греческом рекламном агентстве. Вас просят дать информацию в российскую турфирму о курортах в Греции, куда туристы из России могут поехать на лечение. Заполните пропуски в вашем письме.

Таблица 2

<p>Добрый день, уважаемый Иван Петрович!</p> <p>Вам пишет менеджер греческого рекламного агентства «Зев-сос» (имя, фамилия) _____.</p> <p>Благодарю Вас за обращение в нашу фирму!</p> <p>Вы просили нас прислать информацию для ваших российских туристов, которые хотят поехать к нам на лечение.</p> <p>Мы предлагаем отдых (название курорта) _____.</p> <p>Это место находится _____.</p> <p>Там есть _____.</p> <p>Здесь можно _____.</p> <p>Это уникальный курорт, потому что _____.</p> <p>Здесь лечат _____.</p> <p>Для поездки на лечение вашим туристам необходимо иметь _____.</p> <p>С удовольствием отвечаю на Ваши вопросы по электронной почте и при общении в Skype.</p> <p>Вот мои контакты (адрес электронной почты) _____.</p> <p>Буду рад(а) нашему сотрудничеству!</p> <p>Всего хорошего!</p> <p>Менеджер (фамилия, имя) _____.</p>

Успешное выполнение субтеста «Письмо» в модуле «Туристский бизнес» и заданий по другим субтестам показали не только результативность обучения на курсах РКИ в сфере туризма, но и готовность слушателей продолжать изучение русского языка, а значит, реализовывать и дальше наш российско-греческий проект. Использование элементов дистанционного обучения, когда внедрялась модель смешанных форм обучения, описанная нами ранее по итогам реализации в 2013–2015 гг. проекта в рамках государственного контракта с Министерством образования и науки РФ № 09.N48.11.0056 от 25.10.2013,

давало возможность эффективно осуществлять монолог, диалог и полилог преподавателя — тьютора — куратора — студента в режиме видеоконференцсвязи, объективно оценивая результаты обучения [1].

По итогам обучения на совместных российско-греческих очно-дистанционных курсах наши слушатели, делающие карьеру в международном туристском бизнесе, получили сертификат РосНОУ и Ростуризма, что также стало мотивацией к учению. Всегда приятно не только продемонстрировать туристам из России свои хорошие знания языка, но и документ, подтверждающий твою высокую квалификацию.

Литература

1. Антропова М.Ю. Разработка и апробация методологии формирования глобальной системы использования дистанционных технологий в обучении русскому языку за рубежом [Текст] / М.Ю. Антропова // Русский язык и литература в пространстве мировой культуры: Материалы XIII конгресса МАПРЯЛ (г. Гранада, Испания, 13–20 сентября 2015 года) / Ред. кол.: Л.А. Вербицкая, К.А. Попова, Т.И. Попова и др. — В 15 т. — СПб.: МАПРЯЛ, 2015. — Т. 10. — С. 54–59.
2. Журавлева Л.С. Русский язык профессионального общения. Модуль «Бизнес». Базовый уровень. Лингводидактическое описание целей и содержания обучения [Текст] / Л.С. Журавлева [и др.]. — М.: Рус. яз. Курсы, 2007. — С. 11–12.
3. Снетков В.М. Психология коммуникации в организации [Текст] / В.М. Снетков. — М.: Институт общегуманитарных исследований, 2002. — 192 с.

References

1. Antropova M.Yu. Razrabotka i aprobatsiya metodologii formirovaniya globalnoy sistemy ispolzovaniya distantsionnykh tehnologiy v obuchenii russkomu yazyku za rubezhom [Development and approbation of the methodology for the formation of a global system for the use of distance technologies in teaching the Russian language abroad]. *Russkiy yazyk i literatura v prostranstve mirovoy kultury: Materialy XIII kongressa MAPRYAL* [Russian Language and Literature in the Sphere of World Culture: Proceedings of the 11th Congress of MAPRYAL]. St. Petersburg, MAPRYAL Publ., 2015, V. 10, pp. 54–59.
2. Zhuravleva L.S., Kalinovskaya M.M., Klobukova L.P., Trushina L.B., Uskova O.A., Havronina S.A. *Russkiy yazyk professionalnogo obscheniya. Modul «Biznes». Bazovyyiy uroven. Lingvodidakticheskoe opisaniye tseley i sodержaniya obucheniya* [Russian is the language of professional communication. Module “Business”. A basic level of. Linguodidactic description of the aims and content of training]. Moscow, Rus. yaz. Kursy Publ., 2007, pp. 11–12.
3. Snetkov V.M. *Psikhologiya kommunikatsii v organizatsii* [Psychology of communication in the organization]. Moscow, Institut obshchegumanitarnykh issledovaniy Publ., 2002. 192 p.