

Использование информационных и коммуникационных технологий в процессе профессиональной подготовки бакалавров туризма в настоящее время вошло в массовую практику. Однако, несмотря на объективную потребность общества в развитии и расширении коммуникативной компетентности будущих работников туристической индустрии, преимущества использования для этих целей информационных возможностей компьютерных и аудиовизуальных технологий реализуются на практике недостаточно [1]. С целью поиска одного из возможных путей разрешения данной проблемы была разработана и экспериментально апробирована методика формирования коммуникативной компетентности будущих работников туристической индустрии с опорой на информационные и коммуникационные технологии. Разработанная методика основана на решении студентами постепенно усложняющихся коммуникативных задач, которые могут встречаться в различных ситуациях работы бакалавра туризма, причем решение задач осуществляется с использованием информационных и коммуникационных технологий. Для исследования было отобрано несколько групп задач. Первую группу составляют задачи информационного плана. К данной группе задач относятся такие задачи, как поиск информации (работа с различными информационными источниками - печатными изданиями, электронными ресурсами, базами данных), ее анализ, представление различными способами (в виде письменных текстов, устных сообщений, схем, таблиц, диаграмм, рисунков, символов), передача и обмен информацией (обмен сообщениями по электронной почте, использование телекоммуникационных технологий). Вторая группа представлена задачами интерактивного плана. К данной группе относятся задачи, направленные на организацию совместной деятельности участников образовательного процесса. Например, побуждение, мотивация к совместной деятельности, ее планирование и контроль. К третьей группе относятся задачи социально-психологического плана. Данная группа задач предполагает воздействие на эмоциональную сферу человека, проявление таких качеств и свойств как эмпатия, взаимопонимание, наблюдательность. Усложнение задач в экспериментальной работе осуществлялось с точки зрения форм коммуникации, сложности коммуникативной задачи и самостоятельности ее решения. Экспериментальная апробация методики проводилась в процессе преподавания учебной дисциплины «Информационные технологии в туризме» по кафедре моды и технологии факультета технологий легкой промышленности, моды и дизайна КНИТУ. В экспериментальную работу были включены будущие бакалавры. На первом этапе экспериментальной работы предлагались коммуникативные задачи, предполагающие преобладание монологических форм коммуникации, решаемые на основе базовых телекоммуникаций в аспекте приложений MS Office. В первую очередь решались задачи информационного плана, например, профессиональная самопрезентация бакалавра туризма (создание резюме), оформление рекламного буклета туристического агентства

или туристических услуг, создание мультимедийной компьютерной презентации рекламного характера. На втором этапе экспериментальной работы предлагаемые коммуникативные задачи уже в большей степени предполагали построение диалога, переход к коммуникации с использованием сетевых технологий. Именно здесь студенты могли получить представление о культуре сетевого взаимодействия (net-этикет), проанализировать проблемы, возникающие в опосредованной коммуникации на примере наиболее простой web-технологии - электронной почты. На данном этапе происходит переход от решения задач преимущественно информационного плана к задачам интерактивного плана. На третьем этапе работы студенты имели возможность познакомиться с еще более сложными коммуникативными задачами, предполагающими участие не только в диалоге, но и в полилоге, причем в условиях ограниченной сенсорной информации, обусловленных техническими возможностями сетевых технологий. Примерами здесь могут служить участие в сетевой конференции работников туристической индустрии, образовательном чате. Педагогическая поддержка и сопровождение обучающихся были реализованы на всех этапах экспериментальной работы по формированию, развитию коммуникативной компетентности студентов и включали несколько направлений. Первое направление заключалось в создании психологической установки на решение соответствующих коммуникативных задач. Здесь осуществлялась постановка задач, объяснение требований к их выполнению, приведение примеров подобных задач в профессиональной деятельности бакалавра туризма. Наибольшее внимание уделялось студентам с низкой мотивацией с целью повышения продуктивности их деятельности. Второе направление было связано с информационно-технологической поддержкой студентов и включало в себя разработку методических рекомендаций ко всем заданиям, создание банка примеров электронных ресурсов, представление правил оформления электронных ресурсов. Студенты с низким уровнем владения средствами информационных и коммуникационных технологий получали наиболее детализированную помощь соответствующего характера. Третье направление способствовало развитию письменно-речевого компонента коммуникативной компетентности студентов: предоставление информации о специфике профессиональной коммуникации в письменной форме с использованием информационных и коммуникационных технологий, указания на ошибки и неточности в текстах, создание условия для тренировки умений письменной речи и технико-опосредованной коммуникации. Четвертое направление включало организацию возможности постоянной обратной связи преподавателя и студентов. Обучающиеся могли обратиться к преподавателю не только лично, но и опосредованно, с использованием электронной почты, с целью уточнения заданий, получения дополнительной информации, отработки пропущенных занятий. В процессе решения студентами коммуникативных задач

основное внимание уделялось таким аспектам коммуникативной компетентности, как развитие письменной речи (именно этот вид речи наиболее задействован в условиях использования компьютерных технологий), владение средствами информационных и коммуникационных технологий, а также мотивация к решению коммуникативной задачи. Анализ результатов экспериментального исследования показал, что решение студентами коммуникативных задач разных планов имеет свою специфику. Измерение интересующих аспектов коммуникативной компетентности производилось посредством определения их уровня с использованием разработанных критериев. Так, критериями определения уровня развития письменной речи являлись следующие: умение составлять разные виды письменных текстов, грамотность, терминологический запас в профессиональной области. Критерием определения уровня владения средствами информационных и коммуникационных технологий выступала степень самостоятельности в использовании компьютерных технологий для решения коммуникативных задач. Критериями определения уровня мотивации как характеристики субъектной позиции служили: качество выполнения задания (решения коммуникативной задачи), степень заинтересованности (определялась путем наблюдения) [2]. Анализ результатов исследования показал, что студенты успешно решают задачи информационного плана. Здесь прослеживается связь с будущей профессиональной деятельностью, а также с уровнем мотивацией. Студенты, имеющие высокую мотивацию, а также педагогическую профессиональную ориентацию, более успешно реализуют содержательную сторону технико-опосредованной коммуникации: адаптацию содержания, письменно-речевую сторону коммуникации (грамотность, владение профессиональной терминологией, стилистическое оформление текста). Студенты, не имеющие высокой мотивации и четкой направленности на педагогическую деятельность, в большей степени реализуют техническую сторону коммуникации; реализация содержательной стороны вызывает определенные затруднения. Статистическая обработка данных, полученных в ходе экспериментального исследования, с применением факторного анализа позволила выявить, какой из трех изучаемых факторов - мотивация, развитие письменной речи или владение средствами информационных и коммуникационных технологий - имеет наибольшее значение для студентов в процессе решения коммуникативных задач. Так, ведущим явился фактор мотивации. В процессе решения коммуникативных задач существует корреляционная связь между уровнями владения письменной речью, средствами информационных и коммуникационных технологий и мотивацией студентов [3]. Студенты с более высоким уровнем мотивации в процессе решения коммуникативных задач имеют и более высокие уровни развития письменной речи, а также владения средствами информационных и коммуникационных технологий. Это связано с более осознанным подходом к

решению коммуникативных задач, детальной проработкой как содержательной, так и технической стороны ее решения. В процессе экспериментальной работы намечена динамика развития письменной речи и владения средствами информационных и коммуникационных технологий для решения коммуникативных задач. Формирование умений использовать информационные и коммуникационные технологии происходит более динамично, чем развитие письменно-речевого аспекта коммуникативной компетентности. Это связано с тем, что для формирования первой группы умений применяются относительно формализованные методики, в то время как процесс развития письменной речи характеризуется большей сложностью и в меньшей степени поддается формализации. Более значительное повышение уровня исследуемых компонентов коммуникативной компетентности отмечено у студентов с высокой мотивацией. Таким образом, апробация разработанной методики позволяет сделать вывод об условиях успешного применения информационных и коммуникационных технологий с целью формирования коммуникативной компетентности будущих бакалавров туризма: - задачный подход является основным механизмом формирования коммуникативной компетентности будущего работника туристической индустрии на основе решения постепенно усложняющихся коммуникативных задач; - современная деятельность работника туристической индустрии в условиях информатизации тесно связана с использованием информационных и коммуникационных технологий, что диктует необходимость готовить студентов к решению коммуникативных задач в информационной среде; - на разных ступенях профессионального образования студенты имеют различную степень готовности решать коммуникативные задачи, поэтому предлагаемые задачи необходимо постепенно и целенаправленно усложнять; - доказанная взаимосвязь между мотивацией студента, его опытом коммуникации, владением средствами информационных и коммуникационных технологий, обуславливает необходимость дифференцированной помощи, поддержки, обратной связи.