

<https://doi.org/10.5281/zenodo.3971620>

УДК 378.147:811.11

Перова Е.А.

Перова Елена Александровна, аспирант, Северо-Кавказский федеральный университет. 355017, Россия, г. Ставрополь, ул. Пушкина, 1. E-mail: alenaaperova@gmail.com.

Потенциал применения виртуальной симуляции в лингвопрофессиональной подготовке студентов направлений «Сервис» и «Гостиничное дело»

Аннотация. В статье рассматриваются возможности применения интерактивной виртуальной симуляции в лингвопрофессиональной подготовке будущих специалистов сферы гостеприимства. В контексте данной проблематики автором разработана и представлена система базовых критериев, необходимых в процессе выбора и оценивания виртуальной симуляции в ходе обучения иностранному языку. Для реализации целей данного исследования рассмотрена эффективность применения виртуальной симуляции для барменов «BarSim» в качестве средства лингвопрофессиональной подготовки студентов направлений «Сервис» и «Гостиничное дело». Важным выводом данного исследования является то, что виртуальная симуляция позволяет студентам применить функциональные знания в ходе овладения навыками лингвопрофессиональной иноязычной коммуникации.
Ключевые слова: виртуальная симуляция, индустрия гостеприимства, интерактивные методы, интерактивные технологии, критерии отбора симуляции, лингвопрофессиональная коммуникация.

Perova E.A.

Perova Elena Alexandrovna, post-graduate, North Caucasus Federal University. 355017, Russia, Stavropol, Pushkin st., 1. E-mail: alenaaperova@gmail.com.

Potential of virtual simulation application in vocational foreign language teaching of students of directions «Service» and «Hotel Management»

Abstract. The article endeavours to research about the implementation of an interactive virtual simulation in vocational foreign language teaching of future specialists in the hospitality industry. In this context, this paper presents a set of core criteria of simulation selection and assessment. Moreover, the current research paper aims to explore Bartending Simulation (BarSim) as an example of an interactive foreign language teaching method in Hospitality and Tourism Management curriculum. The important finding of this research is the ability of a virtual simulation to encourage hospitality students to apply their functional expertise in the course of foreign language for vocational purposes.

Key words: virtual simulation, hospitality industry, interactive methods, interactive technologies, criteria of simulation selection, vocational foreign language communication.

В последние годы поток туристов в нашу страну вырос. Данная тенденция обусловлена созданием в ряде городов современных инфраструк-

тур, приуроченных к таким международным событиям, как конкурс эстрадной песни «Евровидение» 2009 года в Москве, Всемирная летняя Универсиада

2013 года в Казани, зимние Олимпийские игры 2014 года в Сочи, чемпионат мира по водным видам спорта 2015 года в Казани, чемпионат мира по футболу 2018 года, Гран-при России - этап Формулы-1, который проводится в Сочи с 2014 года. Очевидным представляется тот факт, что для обеспечения высокого уровня сервиса иностранных гостей необходима лингво-профессиональная подготовка персонала.

Профессиональные стандарты для специалистов сферы гостеприимства предписывают владение, как минимум, двумя иностранными языками. Кроме того, рабочая программа дисциплины «Иностранный язык» для направления «Сервис» и «Гостиничное дело» определяет лингвистический минимум уровня В1 (свободное владение языком), который необходим для ведения формальной беседы с клиентами по телефону, при личном контакте, в электронной переписке.

Анализ действующих образовательных стандартов высшего образования ФГОС ВО 43.03.01 «Сервис» [1] и 43.03.03 «Гостиничное дело» [2] (уровень бакалавриата) показал, что технологический и коммуникационный модули являются профилирующими в процессе подготовки персонала сферы гостеприимства.

Технологический модуль включает организационно-управленческую; научно-исследовательскую; производственно-технологическую; проектную; сервисную деятельность, а коммуникационный модуль направлен на овладение иностранным языком; теорией межличностного и межкультурного общения; основами психологии и конфликтологии; правилами приёма контрагентов и проведения переговоров. Из данного анализа следует, что обучение иностранному языку в рамках коммуникационного модуля представляет второе по приоритетности направление обучения после технологического модуля.

Таким образом, в процесс изучения иностранного языка необходимо обеспечить тесное взаимодействие всех компонентов коммуникационного и технологического направлений знаний.

На наш взгляд, именно благодаря применению виртуальной симуляции в качестве компонента рабочей программы дисциплины «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации» возможно моделирование ситуаций профессионального общения, актуализирующих межпредметные и кросскультурные связи, включающие знания основ психологии, конфликтологии, межкультурной коммуникации, управления человеческими ресурсами, социального маркетинга, стратегического, финансового и риск менеджмента.

Проанализировав ряд исследований таких зарубежных авторов, как Г. Монтаг, М. Мак-Кинли, Э. Клиншмидт [8], Э. Чейз [3], Э. Файнштейн [4], С. Манн [7], А. Запалска, Д. Брозик [12], П. Пенфолд [9], А. Гарсиа-Карбонелл [5], нам представляется правомерным рассматривать симуляцию в двух аспектах: как аналитический инструмент моделирования бизнес-процессов реальной производственной деятельности, равно как и педагогическую технологию, направленную на практико-ориентированное обучение и визуализацию профессиональной деятельности в системе высшего образования.

Принимая во внимание комплексный характер симуляции, включающий элементы имитационных методов игрового и неигрового взаимодействия, а также неимитационные методы дискуссионного типа, мы считаем целесообразным понимать бизнес-симуляцию как форму интерактивного обучения, интегрирующую в себе особенности игротехнических, дискуссионных, проблемных, проектных и тренинговых технологий, направленных на моделирование межпредметного содержания будущей лингвопрофессиональной деятельности и активизацию иноязычной коммуникации в практико-ориентированных ситуациях делового общения.

Далее мы рассмотрим потенциал применения виртуальной симуляции для барменов BarSim в лингвопрофессиональной подготовке будущих специали-

стов индустрии гостеприимства. Указанная симуляция имеет преимущественно развлекательный компонент в обучении, направленный на повышение мотивации, интереса, энтузиазма, вовлеченности и снижение компьютерной тревожности студентов. Мы считаем, что развлекательный компонент помогает достичь желаемого результата в обучении иностранному языку лишь при условии рационально, системно разработанной интегрированной программы с включением в нее профессиональной терминологии, лексики, практико-ориентированных кейсов, сценариев ролевых и деловых игр, продуктивных видов учебной деятельности, выстроенных на междисциплинарной и метапредметной основе и ориентированных на взаимодействие с профессиональной документацией: технические карты, меню, рецепты блюд, планы инвентаризации, организационные планы мероприятий, графики работы персонала, финансовые отчеты, накладные, регистрационные формы из систем бронирования.

В данном контексте нам представляется целесообразным оценить потенциал интеграции виртуальной симуляции BarSim в рабочую программу дисциплины «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации» в обучении студентов направлений «Сервис» и «Гостиничное дело» согласно представленным далее критериям.

Потенциал обучения иностранному языку, определяющий степень доступности и возможности применения предметно-ориентированного лингвистического материала, включающего лексическую, грамматическую, социолингвистическую, социокультурную информацию [10, с. 443]. На наш взгляд, BarSim соответствует данному критерию, так как анимированная графика и удобный интерфейс симуляции эффективно и наглядно презентует профильно-ориентированную терминологию индустрии гостеприимства (bar set-up essentials: mixing equipment; glassware; spirits/ liquors, liqueurs, wines) (Рис. 1).

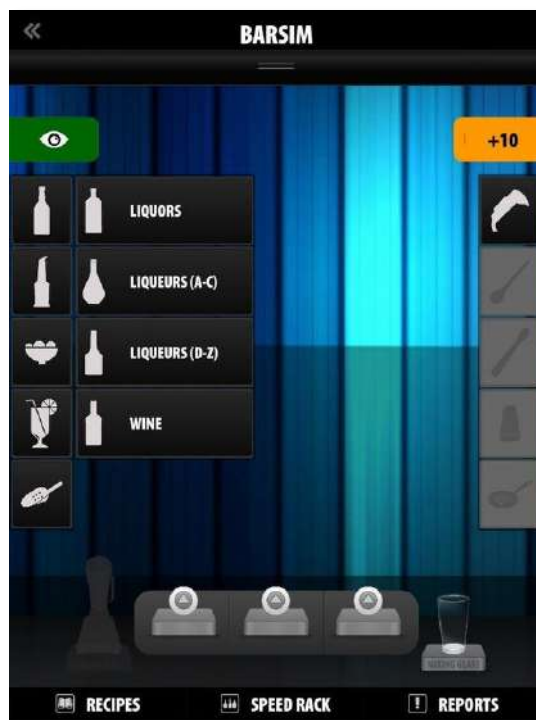


Рис. 1. Симуляция BarSim

Кроме того, преподаватель в случае необходимости может применить сопро-

водительный материал к симуляции: стандартные выражения и фразы для ве-

дения беседы в сфере ресторанного сервиса (small talk and greetings, enquire, apologizing, offering an alternative, serving drinks, asking if a guest is ready to pay, dropping a check and expressing gratitude); стандарты профессионального поведения; требования к внешнему виду; санитарные нормы; законодательные акты; стратегии разрешения конфликтов.

Потенциал применения дополнительной справочной информации, равно как и современных интерактивных, мобиль-

ных, компьютерных и интернет-технологий. BarSim предоставляет возможность интегрировать профильно-ориентированные приложения и сайты: Theatre of Mixing; Bartender Education Program; Master Cocktail List; Cocktail Builder; Topsy Bartender Quiz; Perfect Drink (Рис. 2) а также использовать винные карты, меню и рецепты коктейлей различных ресторанов, схемы баров, бланки инвентаризации, накладные, балансовые ведомости, должностные инструкции.

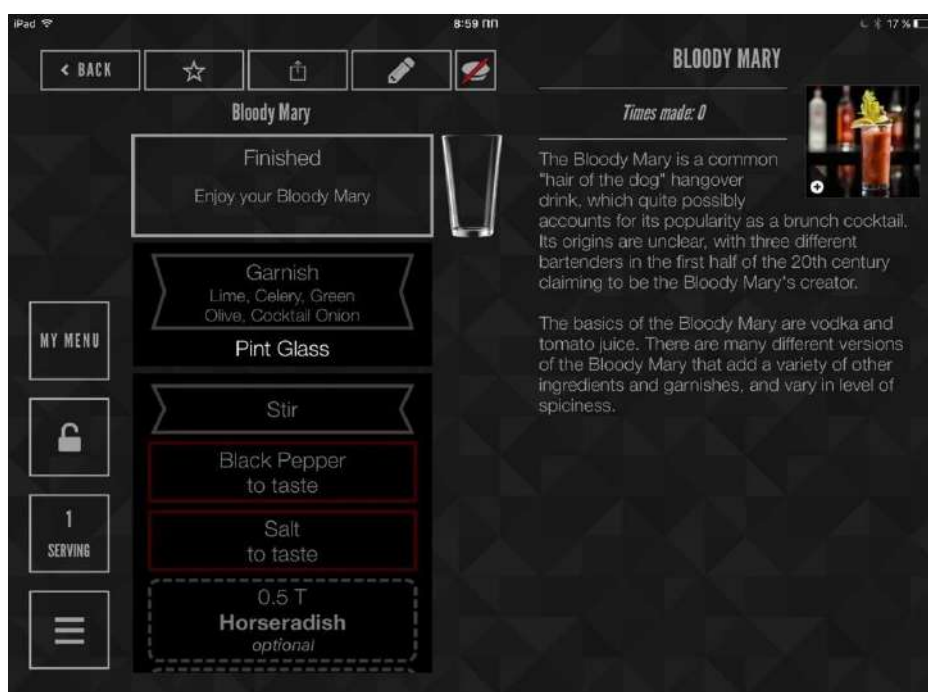


Рис. 2. Мобильное приложение Perfect Drink

Практикоориентированность [10, с. 444]. На наш взгляд, данный критерий определяет потенциал применения предметно-ориентированных компетенции в процессе формирования навыков лингво-профессиональной коммуникации на иностранном языке.

В контексте данного критерия BarSim позволяет не только сформировать компетенции операционно-технологического уровня, включающие знания видов и брендов алкогольной продукции, правил и стандартов приготовления напитков и их сервировки, но и улучшить навыки лингвопрофессиональной коммуникации

в процессе обслуживания гостей ресторана или бара, а также овладеть основами профессиональной этики, конфликтологии, психологии, межкультурной коммуникации, навыками продаж.

Адаптивность симуляции к применению различных стратегий обучения иностранному языку [11, с. 150]. У. Литлвуд представил коммуникативное обучение в форме цикла, в рамках которого происходит постепенный переход от аналитической стратегии, фокусирующей внимание на отдельных аспектах языка к практической стратегии, актуализирующей целостное применение языка в коммуни-

кативных целях [6, с. 12]. Мы полагаем, что эффективность симуляции в обучении иностранному языку определяется степенью реализации «коммуникативного цикла», включающего пять взаимосвязанных и взаимообусловленных видов деятельности: аналитический, функциональный, контекстуальный, интерактивный и когнитивно-деятельностный.

Так, BarSim дает возможность применить весь спектр педагогических стратегий, от аналитической с преимущественным вниманием к структурной организации языка, корректному применению лингвистическим форм и значений к коммуникативной и интерактивной стратегиям, основанных на проблемном, эвристическом, предметно-ориентированном, кооперативном, ситуативном и диалоговом обучении.

В рамках BarSim возможна реализация различных организационных форм работы, включающих фронтальную $T \rightarrow SS$; парную $S \rightarrow S$; групповую $SSS \rightarrow SSS$, а также применение интерактивных методов: групповая дискуссия, мозговой штурм, кейс-стади, ролевая игра, этическая дилемма, направленных на активизацию лингвопрофессиональной коммуникативной деятельности.

Следовательно, проанализировав BarSim в соответствии с представленными выше критериями, такими как потенциал обучения иностранному языку; потенциал применения дополнительной справочной информации; практикоориентированность; адаптивность к применению различных стратегий обучения, мы можем утверждать, что данная виртуальная симуляция обеспечивает моделирование ситуаций лингвопрофессионального общения будущих специалистов индустрии гостеприимства с целевой аудиторией, формируя качества, обеспечивающие успешность выполнения профессиональных обязанностей в иноязычной среде. К таковым относятся навыки операционного уровня, командного взаимодействия, разрешения конфликтов, эффективной лингвопрофессиональной коммуникации. Симуляция BarSim позволяет моделировать ситуации профессионального общения посредством применения дополнительных интерактивных методов и технологий, активизирующих разговор на общие темы и формы приветствия; ответы на вопросы в вежливой форме; предоставление общей информации; переспрос и уточнение информации; разрешение конфликтных ситуаций.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Приказ Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017 № 514 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис» // Информационно-правовой портал Гарант.ру. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71609044/>
2. Приказ Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017 № 515 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело» // Информационно-правовой портал Гарант.ру. URL: <http://base.garant.ru/71708704/>
3. Chase R.M. The management game // The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly. Volume 24. Issue 2. 1983. P. 15-22.
4. Feinstein A.H. An assessment of the effectiveness of simulation as an instructional system in foodservice // Journal of Hospitality & Tourism Research. Volume 25. Issue 4. 2001. P. 421-443.
5. García-Carbonell A., Rising B., Montero B., Watts F. Simulation/gaming and the acquisition of communicative competence in another language // Simulation & gaming. Volume 32. Issue 4. 2001. P. 481-491.
6. Littlewood W. Developing a Context-Sensitive Pedagogy for Communication-Oriented Language Teaching // English Teaching (Korea). Volume 68. Issue 3. 2013. P. 3-25.
7. Mann S. The hospitality classroom, circa 2005 // Hospitality Research Journal. Volume 17. Issue 1. 1993. P. 245-258.

8. Montag G.M., McKinley M.M., Klinschmidt A.C. Predetermined motion times – A tool in food production management // Journal of the American Dietetic Association. Volume 45. 1964. P. 206-211.
9. Penfold P., Kong W.F., Lee W.K.A. VIRTEL – Teaching hospitality with a virtual hotel e-simulation // APERA 2006: Asia-Pacific Educational Research Association International Conference Proceedings. Hong Kong, 2006. P. 1-16.
10. Ranalli J. Learning English with «The Sims»: Exploiting Authentic Computer Simulation Games for L2 Learning // Computer Assisted Language Learning. Volume 21. Issue 5. 2008. P. 441-455.
11. Reeves T. Research support for interactive multimedia: existing foundations and new directions. In: C. Lat chem et al. Interactive Multimedia. London: Kogan Page, 1993. 224 p.
12. Zapalska A.M., Brozik D., Niewiadomska-Bugaj M. Decision-making: Tourism and hospitality game // Tourism. Volume 54. Issue 3. 2006. P. 259-270.

REFERENCES (TRANSLITERATED)

1. Prikaz Ministerstva obrazovaniya i nauki RF ot 8 iyunya 2017 № 514 «Ob utverzhdenii federal'nogo gosudarstvennogo obrazovatel'nogo standarta vysshego obrazovaniya – bakalavriat po napravleniju podgotovki 43.03.01 Cervis» // Informacionno-pravovoj portal Garant.ru. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71609044/>
2. Prikaz Ministerstva obrazovaniya i nauki RF ot 8 iyunya 2017 № 515 «Ob utverzhdenii federal'nogo gosudarstvennogo obrazovatel'nogo standarta vysshego obrazovaniya – bakalavriat po napravleniju podgotovki 43.03.03 Gostinichnoe delo» // Informacionno-pravovoj portal Garant.ru. URL: <http://base.garant.ru/71708704/>
3. Chase R.M. The management game // The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly. Volume 24. Issue 2. 1983. P. 15-22.
4. Feinstein A.H. An assessment of the effectiveness of simulation as an instructional system in foodservice // Journal of Hospitality & Tourism Research. Volume 25. Issue 4. 2001. P. 421-443.
5. Garcia-Carbonell A., Rising B., Montero B., Watts F. Simulation/gaming and the acquisition of communicative competence in another language // Simulation & gaming. Volume 32. Issue 4. 2001. P. 481-491.
6. Littlewood W. Developing a Context-Sensitive Pedagogy for Communication-Oriented Language Teaching // English Teaching (Korea). Volume 68. Issue 3. 2013. P. 3-25.
7. Mann S. The hospitality classroom, circa 2005 // Hospitality Research Journal. Volume 17. Issue 1. 1993. P. 245-258.
8. Montag G.M., McKinley M.M., Klinschmidt A.C. Predetermined motion times – A tool in food production management // Journal of the American Dietetic Association. Volume 45. 1964. P. 206-211.
9. Penfold P., Kong W.F., Lee W.K.A. VIRTEL – Teaching hospitality with a virtual hotel e-simulation // APERA 2006: Asia-Pacific Educational Research Association International Conference Proceedings. Hong Kong, 2006. P. 1-16.
10. Ranalli J. Learning English with «The Sims»: Exploiting Authentic Computer Simulation Games for L2 Learning // Computer Assisted Language Learning. Volume 21. Issue 5. 2008. P. 441-455.
11. Reeves T. Research support for interactive multimedia: existing foundations and new directions. In: C. Lat chem et al. Interactive Multimedia. London: Kogan Page, 1993. 224 p.
12. Zapalska A.M., Brozik D., Niewiadomska-Bugaj M. Decision-making: Tourism and hospitality game // Tourism. Volume 54. Issue 3. 2006. P. 259-270.

Поступила в редакцию 14.07.2020.

Принята к публикации 20.07.2020.

Для цитирования:

Перова Е.А. Потенциал применения виртуальной симуляции в лингвопрофессиональной подготовке студентов направлений «Сервис» и «Гостиничное дело» // Гуманитарный научный вестник. 2020. №7. С. 72-77. URL: <http://naukavestnik.ru/doc/2020/07/Perova.pdf>