



УДК 372.881.111.1

С.В. Дроздов

ИНОЯЗЫЧНАЯ ПОДГОТОВКА СТУДЕНТОВ В СФЕРЕ ТУРИЗМА

ДРОЗДОВ Семен Владимирович – аспирант, *Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена.*

Россия, 191186, Санкт-Петербург, наб. р. Мойки, 48

e-mail: Drozdovteacher@yandex.ru

Анализируется востребованность специальностей туриндустрии (в частности, направления 100400 – «Туризм») на современном рынке труда. Подчеркивается необходимость знания иностранного языка представителями туристических специальностей. Выявляются противоречия между требованиями, предъявляемыми работодателями к выпускникам вуза в сфере туриндустрии, и крайне невысоким уровнем сформированности у них профессиональных компетенций. Представлены результаты анкетирования крупнейших туроператоров. Определены компетенции, которые необходимо сформировать в рамках дисциплины «Иностранный язык» за время обучения.

КОМПЕТЕНТНОСТНЫЙ РЯД; АНКЕТИРОВАНИЕ ТУРОПЕРАТОРОВ; ОБЩЕКУЛЬТУРНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ; ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ; ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ КАДРОВОГО СОСТАВА; КАДРОВАЯ ВОСТРЕБОВАННОСТЬ.

Проблема качественного образования, в частности иноязычной подготовки, и соответствия выпускника вуза предъявляемым к нему требованиям очень актуальна. Стоит отметить, что она рассматривается на протяжении последних десятилетий. Работы таких ученых, как А.Г. Бермус [1], И.А. Зимняя [2], Д.И. Изаренков [3], Е.И. Пассов [4], посвящены решению проблем, связанных с формированием общекультурных и профессиональных компетенций на разных этапах обучения. Иноязычная подготовка студентов требует особого внимания и рассмотрения.

Одним из важнейших факторов, оказывающих влияние на уровень образования, востребованности профессии и требуемое количество выпускников, является социальный заказ, который находит свое выражение: во введении новых специальностей (направлений) в структуру высшего профессионального образования; в формировании новых и усовершенствовании существующих требований к подготовке специалиста в определенной сфере; в ежегодном предоставлении бюджетных и платных мест в вузе и т. д. Опираясь на эти данные, можно сделать выводы о востребованности той или иной профессии.

Тройку самых успешных российских вузов, занимающихся подготовкой кадров в сфере туриндустрии, составляют: Институт туризма и гостеприимства Московского государственного университета, Международный институт гостиничного менеджмента и туризма, Московская академия туристического и гостинично-ресторанного бизнеса при правительстве Москвы [5]. Согласно результатам нашего исследования, в Москве подготовку кадров по направлению 100400 – «Туризм» осуществляют 58 вузов, в Санкт-Петербурге – 16 вузов, в Иркутске, Екатеринбурге, Самаре – по 8, в Краснодаре – 7. В Санкт-Петербурге на уровне высшего профессионального образования непосредственно этим направлением занимаются: Балтийская академия туризма и предпринимательства, Петербургский государственный университет путей сообщения, Санкт-Петербургский государственный архитектурно-строительный университет, Санкт-Петербургский государственный университет сервиса и экономики, РГПУ им. А.И. Герцена и др. Это свидетельствует о востребованности профессий, связанных с туризмом.

Данное направление, представленное в программах учреждений высшего профессио-

нального образования, является результатом многолетнего совершенствования и модернизации первоначальной специальности 230500 – «Социальный культурный сервис и туризм», ГОС ВПО которой был утвержден в 1996 году Государственным комитетом РФ по высшему образованию.

Государственные требования к работникам сферы туризма определены в Постановлении Минтруда РФ № 8 от 17.05.1999 (ред. от 10.10.2002) «О квалификационных требованиях (профессиональных стандартах) к основным должностям работников туристической индустрии» [6], а также в Приказе Министерства здравоохранения и социального развития РФ № 220н от 12 марта 2012 года «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел „Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма”» [7]. Данные нормативные документы предназначены для регулирования трудовых отношений и обеспечения эффективности функционирования организаций, занятых в сфере туризма. Согласно указанному постановлению, языком основной клиентуры (в нашем случае – английским и русским) должны владеть представители профессий следующих пяти секторов туристической индустрии:

- *в туристических агентствах*: агент по бронированию, продажам, выездному и въездному внутреннему туризму, ассистент по формированию групп, секретарь, стажер, кассир, курьер; менеджер по направлениям туризма, менеджер по бронированию и продажам, менеджер по маркетингу и рекламе, менеджер по работе с клиентами, менеджер по связям с общественностью, менеджер по кадрам, руководитель группы;

- *в экскурсионных бюро*: агент по приему заказов, секретарь, стажер, кассир, курьер; начальник экскурсионного бюро по маркетингу и рекламе, продажам, работе с клиентами, организационным вопросам;

- *в туроператорской сфере*: оператор по бронированию, продажам, выездному туризму, въездному и внутреннему туризму, сопровождающий, секретарь, кассир, стажер, курьер; директор по маркетингу, бронированию и продажам, турпродуктам, связям с общественностью, работе с клиентами, кадрам, информационным технологиям, финансам;

- *в службе приема и размещения (гостиницы)*: ассистент менеджера по обслуживанию гостей, регистратор, оператор телефонной службы, швейцар, стажер службы приема и размещения, носильщик; начальник службы приема и размещения, менеджер службы приема и размещения (старший смены), старший регистратор, старший администратор;

- *в службе организации питания*: младший официант, официант-стажер, директор и заместитель директора ресторана, менеджер по блюдам и напиткам, заведующий производством, метрдотель, метрдотель бара, администратор ресторана [6].

Во всех приведенных секторах туристической индустрии знание иностранного языка (или «языка основной клиентуры») обязательно для представителей и работников, так как их должностные обязанности, описанные в постановлении Минтруда о профессиональных стандартах, непосредственно связаны с его использованием. В данном нормативном документе указаны также основные навыки и умения, необходимые для выполнения должностных обязанностей.

1. Для работников *турагентств* должностной обязанностью является работа с российской и иностранной клиентурой (на «языке основной клиентуры»). Для этого они должны владеть иностранным языком, умениями устного общения (в том числе и телефонного) и ведения деловой переписки, техниками и приемами переговоров с клиентами, культурой межличностного общения. Таким работникам необходимы лингвистические знания (лексика, грамматика и фонетика), знание аббревиатур в туристической сфере, а также теории межличностного общения.

Знание теории межличностного общения требуется для выполнения целого ряда должностных обязанностей: ведение деловой переписки, предоставление информации клиентам, маркетинг и реклама, продажа туристического продукта, работа с жалобами клиентов. Кроме того, работник должен обладать знаниями и навыками соблюдения делового этикета и протокола.

2. Для представителей *экскурсионных бюро* под работой с российской и иностранной клиентурой в постановлении подразумеваются: определение и удовлетворение потребностей туристов; устное общение с туристами по те-



матике профессиональных обязанностей; ведение беседы с туристами; при необходимости выполнение обязанностей переводчика; анализ материалов, связанных с работой экскурсионного бюро, на соответствующем иностранном языке; составление письменных сообщений (на иностранном языке); соблюдение делового стиля, протокола и этикета. Знание иностранного языка и соблюдение протокола и этикета необходимы и при выполнении следующих должностных обязанностей: встреча туристов, работа с группой туристов, работа с жалобами клиентов, планирование экскурсий по специальной программе и контроль за ее исполнением, организация и проведение презентаций, организация и проведение деловых переговоров, рекламные кампании.

3. Для работников *туроператорской сферы* трактовка работы с иностранной клиентурой полностью совпадает с должностными обязанностями в первом секторе. Знание иностранного языка, соблюдение делового стиля, протокола, этикета и знание теории межличностного общения необходимы для выполнения следующих обязанностей: подготовка к работе туроператоров, пользование офисной оргтехникой, ведение деловой корреспонденции, предоставление информации клиенту, маркетинг и реклама, продажа туристского продукта, работа с жалобами клиентов, контроль за подготовкой и организацией работы офиса, создание и развитие агентской сети туроператоров, контроль предоставления информации клиенту, организация и проведение презентаций, деловых переговоров, рекламных кампаний, работа с жалобами клиентов, помощь работникам в разрешении возникающих в ходе работы проблем, управление конфликтными ситуациями.

4. Для представителей *службы приема и размещения (гостиницы)* в постановлении в списке должностных обязанностей на первом месте значится: владение иностранным языком в соответствии с постоянной клиентурой. Данная обязанность включает в себя: умение контактировать с гостями по тематике своей службы на языке гостя, встреча гостей и их регистрация, предоставление устной и письменной информации о размещении и продаже номеров, ответы на вопросы гостей, культура межличностного общения. Знание иностранного языка, культуры межличностного обще-

ния, соблюдение протокола и этикета включены в исполнение следующих должностных обязанностей: забота о гостях, встреча и приветствие гостей в гостинице, регистрация и размещение гостей, сопровождение гостей к их номерам, ответы на вопросы гостей, работа с жалобами, расчет гостей при въезде, организация отъезда и проводы гостей, информирование гостей и ответы на их вопросы, управление конфликтными ситуациями, организация и проведение деловых переговоров.

5. В *службе организации питания* владение иностранным языком подразумевает навыки культуры межличностного общения, устного общения с клиентами, владение профессиональной лексикой и терминологией. Для осуществления вышеупомянутой должностной обязанности работник должен знать: теорию межличностного общения, базовый словарный запас, основы фонетики и грамматики, словарный запас по теме ресторанный дела.

Также стоит упомянуть о необходимости соответствия выпускника данного направления выдвигаемым требованиям и представлениям работодателей об успешном и перспективном работнике компании. То есть по завершении учебного курса в вузе выпускник должен быть конкурентно-способным на рынке труда, что обуславливает необходимость привлечения пристального внимания к проблеме соответствия требований, выдвигаемых вузом и работодателями. Попытаемся проанализировать требования, предъявляемые турагентствами и туроператорами к сотрудникам своих фирм и компаний.

Большой рост потребностей в туристических продуктах обусловил соответственный скачок в развитии данной сферы, способной удовлетворить эти потребности. Только в 2011 году общий доход от индустрии туризма в России составил 11,5 млрд долларов, и эта цифра растет с каждым годом. Необходимость профильного туристического образования предписывается «Положением о лицензировании туроператорской и турагентской деятельности». Данные факты привели к тому, что в Российской Федерации уже более 320 вузов (как профильные, так и непрофильные) готовят квалифицированные кадры для сферы туризма. Как уже отмечалось, 16 таких вузов находятся в Санкт-Петербурге. Однако фактическая ситуация, складывающаяся в сфере туризма, свидетельствует о том,

что при достаточном обеспечении кадрами (со стороны вузов) с высшим профессиональным образованием индустрия туризма испытывает недостаток в профессионалах.

Данный парадокс проанализирован в статье Е.А. Титовой «Туристическое образование в России: проблемы и перспективы» [8]. Проведя собственное практическое исследование, она приводит несколько примеров, наглядно показывающих, как работодатели справляются с кадровой проблемой. Основными источниками кадровых ресурсов в туристической индустрии, по данным Е.А. Титовой, являются кадры с непрофильным высшим образованием, которые были вынуждены обучаться профессии на практике, а также кадры, ранее успешно работавшие в данной сфере в иных компаниях, но перешедшие из-за более выгодных условий работы.

Данная информация свидетельствует о наличии несоответствия требований к выпускникам со стороны вузов и со стороны работодателей, контактирующих с реальными потребителями. Для педагогов-практиков это должно стать опорной точкой в пересмотре основ подготовки специалистов данного направления. Таким образом, можно сделать вывод, что выпускники не представляют реальной ценности для работодателей, и статус выпускника не является приоритетным при приеме на работу.

Деятельность туроператоров и турагентств является одной из самых развитых в туристической индустрии, что влечет за собой высокий уровень конкуренции, а следовательно, и высокие требования к новым сотрудникам. Данные требования включают в себя знание рынка, широкий спектр компетенций, владение которыми должно соответствовать высокому уровню, знание иностранных языков (минимум двух). На практике многие претенденты не соответствуют предъявляемым требованиям.

Е.А. Титова приводит ряд причин, являющихся, по ее мнению, основанием для отказа в предоставлении должности выпускникам: недостаток знаний (практических), несоответствие уровней владения компетенциями (как профессиональными, так и общекультурными), несформированность коммуникативных способностей (умение общаться с клиентами и т. д.), компьютерная неграмотность, завышенные требования, низкий уровень способ-

ности обучаться на практике, нереалистичная оценка профессии [Там же].

Вышеперечисленные недостатки являются критичными для туроператоров и турагентств, что заставляет делать выбор в пользу более опытного и «рентабельного» кандидата.

Таким образом, высшее профессиональное образование не обеспечивает полноценной конкурентной способности выпускника, что свидетельствует о необходимости более качественного освоения учебной программы студентами и более глубокого понимания педагогами состава профессиональной компетентности выпускника. Также стоит обратить особое внимание на интегрированное освоение компетенций (как общекультурных, так и профессиональных) в рамках своего предмета, т. е. преподаватели иностранного языка должны мотивировать студентов к профессиональной деятельности и способствовать формированию у них не только общекультурных, но и профессиональных компетенций. Только так можно достигнуть требуемого уровня подготовки.

В нашем исследовании было проведено анкетирование 10 передовых туроператоров Санкт-Петербурга (2011–2014) с целью получения сведений и проведения анализа современной ситуации на кадровом рынке. Анкета состояла из 11 вопросов:

1. Основная часть кадрового состава Вашего турагентства имеет высшее профессиональное (туристическое) образование?
2. Кадровый состав отвечает выдвигаемым Вашей организацией требованиям?
3. Вы удовлетворены работой кадрового состава Вашей организации?
4. Работа в Вашем турагентстве (туроператоре) удовлетворяет потребностям сотрудников (финансовым, культурным, в саморазвитии и др.)?
5. Сотрудники проявляют мотивацию к работе в турагентстве (туроператоре)?
6. Большая часть кадрового состава работает в турагентстве (туроператоре) непрерывно более трех лет?
7. Соответствуют ли современные выпускники Вашим представлениям о перспективном работнике компании?
8. Каким Вы видите выпускника с высшим профессиональным (туристическим) образованием, имеющего возможность получить должность в компании?



9. При выборе кандидата Вы отдадите предпочтение опытному сотруднику без высшего профессионального (туристического) образования или выпускнику, имеющему его?

10. Работники Вашей организации знают один (несколько) иностранный(х) язык(ов)?

11. Уровень знания иностранного языка позволяет сотрудникам Вашей организации выполнять все поставленные перед ними задачи, в решении которых необходимо использовать иностранный язык?

На вопросы № 1–7 необходимо было дать положительный или отрицательный ответ. Вопрос № 8 является открытым. Вопрос № 9 предполагает выбор альтернативы. При ответе на 10-й и 11-й вопросы участники опроса могли предложить развернутый ответ.

Результаты анкетирования показали полное соответствие современной ситуации выводам исследования Е.А. Титовой. Все опрошенные дали отрицательный ответ на вопрос, касающийся соответствия выпускников образу перспективного работника. При ответе на вопрос о выборе работодателя между опытным сотрудником без высшего профессионального образования и выпускником вуза 70 % респондентов отдали предпочтение опытному сотруднику. По общим подсчетам, около 57 % сотрудников туроператоров и турагентств знают иностранный язык, примерно 34 % могут использовать его в трудовой деятельности для решения поставленных задач.

Результаты исследования Е.А. Титовой и проведенного нами анкетирования свидетельствуют о наличии проблем в образовательной сфере. В частности, выявлено несоответствие навыков и умений выпускников требованиям, предъявляемым к ним работодателями. Знание иностранного языка и умение его использовать в трудовой деятельности не соответствуют требованиям, предъявляемым в нормативных документах. Для более глубокого понимания этих противоречий необходимо проанализировать документы, на основе которых формируется компетентностный ряд выпускника в образовательном процессе.

В сфере высшего профессионального образования (ВПО) основным документом, регламентирующим требования к подготовке бакалавра по направлению 100400 – «Туризм», является приказ Министерства образования и науки РФ № 489 от 28 октября 2009 года [9].

В данном документе дисциплина «Иностранный язык» является обязательной к освоению в двухгодичный срок (первый – четвертый семестры; общее количество часов 198). Эта дисциплина входит в социально-гуманитарный цикл и направлена на формирование непосредственно общекультурных компетенций (ОК-4, ОК-7, ОК-10). В структуре основной образовательной программы также описаны результаты освоения учебных циклов (в том числе и иностранного языка). Выпускник-бакалавр должен знать грамматику, лексику, историю и культуру стран изучаемого языка, правила речевого этикета, а также уметь использовать знание иностранного языка в профессиональной деятельности и владеть основами деловых коммуникаций и речевого этикета изучаемого иностранного языка.

С практической точки зрения достижению основных поставленных целей образовательного процесса препятствуют несколько причин.

Во-первых, в связи с переходом на новые стандарты (ФГОС ВПО) значительная часть учебного материала должна осваиваться обучающимся самостоятельно, что зачастую приводит к бесконтрольности, недисциплинированности и, как следствие, к потере потенциальной пользы этой части учебного процесса и отставанию в освоении программы обучения.

Во-вторых, нехватка аудиторных часов вынуждает педагога идти на компромисс, так как некоторые аспекты (например, говорение, аналитическая работа с текстом и т. д.) не могут быть оставлены на самостоятельное изучение, тогда как изучение грамматики может быть организовано дистанционно. Как следствие, преподаватель вынужден перестраиваться на новый режим работы, искать подходящий для новых условий материал, адаптировать его, использовать возможности аудиторной и самостоятельной работы, повышая тем самым эффективность обучения через умелое сочетание данных видов работы.

В-третьих, новые стандарты образования предусматривают интегрированное овладение дисциплинами профессионального и социально-гуманитарного циклов: компетенции, формируемые в процессе освоения дисциплины «Иностранный язык», должны экстраполироваться и на профессиональные, т. е. иметь практическое применение. Данный факт влечет за собой необходимость глубокого понимания пе-

дагогом итогового компетентностного состава выпускника-бакалавра и вычленение тех профессиональных компетенций, формированию которых освоение дисциплины «Иностранный язык» может и должно способствовать.

И наконец, информатизация образования, целью которой является оптимизация и повышение качества, влечет за собой определенный ряд проблем, связанных с недостаточным техническим обеспечением учебного процесса, с невысоким уровнем владения медиаграмотностью.

Прогресс, появление новых источников информации вынуждают все системы общества развиваться и совершенствоваться. Сфера образования также следует по пути модернизации и совершенствования, что выражается в смене стандартов обучения, устаревании недавно созданных учебных пособий и многом другом.

Результаты данного исследования говорят о необходимости:

1. Совершенствования процесса и содержания обучения в области подготовки специалистов туристической индустрии в вузе.

2. Определения компетентностного ряда, формируемого в рамках дисциплины «Иностранный язык» на уровне бакалавриата.

3. Создания учебно-дидактических материалов, направленных на формирование данных компетенций.

В основу проектирования педагогической технологии, направленной на формирование профессионально-ориентированных компетенций в рамках дисциплины «Иностранный язык», была положена сводная таблица, созданная на основе текста приказа Министерства образования и науки РФ № 489 от 28 октября 2009 года [9], определяющая компетентностный ряд выпускника направления 100400 – «Туризм». В рамках дисциплины «Иностранный язык» должны формироваться как общекультурные, так и профессиональные компетенции.

Для реализации поставленной цели по формированию данных компетенций нами были подготовлены и реализованы в преподавательской практике упражнения и виды деятельности, способствующие развитию компетентностного ряда выпускника (см. таблицу).

Данные упражнения и виды деятельности имеют высокий дидактический потенциал и формируют на достаточно высоком уровне необходимые компетенции.

Упражнения и виды деятельности, направленные на формирование общекультурных и профессиональных компетенций выпускника

Общекультурные (ОК) и профессиональные (ПК) компетенции*	Содержание компетенции	Упражнения и виды деятельности
ОК-4	Владение культурой мышления; способность к общению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; умение логически верно, аргументированно и ясно выстроить устную и письменную речь	Упражнения грамматического цикла, в том числе и вводно-корректировочного курса грамматики, а также упражнения: • на работу с текстом, различные виды чтения; • послетекстовое обсуждение; • письменную рефлексию по прочитанному тексту; • восприятие и анализ содержания аудио- и видеоматериала
ОК-7	Готовность к восприятию культуры и обычаев других стран и народов; терпимое отношение к национальным, расовым, конфессиональным различиям; способность к межкультурным коммуникациям в туристической индустрии	Упражнения с лингвострановедческой направленностью; анализ информации из оригинальных источников, посвященных традициям и обычаям различных национальностей; обсуждения и дискуссии на тему конфессиональных отличий, различий речевых этикетов и т. д.



Окончание таблицы

Общекультурные (ОК) и профессиональные (ПК) компетенции*	Содержание компетенции	Упражнения и виды деятельности
ОК-9	Способность понимать социальную значимость своей будущей профессии; обладание высокой мотивацией к профессиональной деятельности в туристской индустрии	Упражнения, направленные на ознакомление учащихся со спектром потенциальных профессий, должностных обязанностей, социальной значимостью (доля на рынке труда, в экономике РФ, потенциальные возможности индустрии); контакт с реальными работодателями, проведение исследования в сфере предъявляемых требований
ПК-3	Способность самостоятельно находить и использовать различные источники информации по проекту туристского продукта	Упражнения, направленные на поиск с помощью ИКТ и сети Интернет уже сформированных туристических продуктов; анализ структуры, схемы воздействия на потребителя; составление проекта схожего туристического продукта с учетом ранее выделенных маркетинговых особенностей; создание проекта индивидуального туристического продукта
ПК-6	Способность к реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий	Проектирование индивидуального туристического продукта с использованием ИКТ и ресурсов сети Интернет; презентация продукта; аргументированное влияние на потенциального клиента; презентация и способы реализации интернет-продукта туристической индустрии; аргументированное прогнозирование успешности туристического продукта
ПК-13	Способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий	Упражнения, направленные на поиск научных статей в области туристической индустрии, с последующим анализом, реферированием и презентацией с помощью средств ИКТ; выделение основных инновационных идей для туристической индустрии; анализ проблем, рассматриваемых в различных онлайн-источниках, поиски возможных путей решения

* Классификация по приказу Министерства образования и науки РФ № 489 от 28 октября 2009 года.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бермус А.Г. Проблемы и перспективы реализации компетентностного подхода в образовании // Эйдос. URL: <http://www.eidos.ru/journal/2005/0910-12.htm> (дата обращения: 20.04.2014).
2. Зимняя И.А. Ключевые компетенции – новая парадигма результата современного образования // Там же (дата обращения: 20.04.2014).
3. Изаренков Д.И. Базисные составляющие коммуникативной компетенции и их формирование на продвинутом этапе обучения студентов нефилологов // Русский язык за рубежом. 1990. № 4. С. 54–60.
4. Пассов Е.И. Основы коммуникативной методики обучения иноязычному общению. М.: Рус. яз., 1989. 276 с.
5. Министерство образования и науки Российской Федерации. URL: http://минобрнауки.рф/static/ministry_eng.html (дата обращения: 28.04.2014).
6. ЗаконПрост. URL: <http://www.zakonprost.ru/content/base/81729> (дата обращения: 28.04.2014).
7. Российская газета // RG. URL: <http://www.rg.ru/2012/04/03/turizm-site-dok.html> (дата обращения: 30.04.2014).
8. Все о туризме. Туристическая библиотека. URL: http://tourlib.net/statti_tourism/titova2.htm (дата обращения: 28.04.2014).
9. Гарант. Информационно-правовой портал. URL: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/96991/> (дата обращения: 28.04.2014).

FOREIGN LANGUAGES ACQUIRING BY STUDENTS IN TOURISM SPHERE

DROZDOV Semyon V. – *Herzen State Pedagogical University of Russia.*

Nab. Moyki, 48, St. Petersburg, 191186, Russia

e-mail: Drozdovteacher@yandex.ru

This article outlines the demand for specialists in tourism industry in the modern labour market; the necessity of foreign language skills is underlined. The contradictions between employers' demands in tourism industry and a rather low level of professional competencies of university graduates are determined. The results of surveys of today's first-rate tour operators are represented and a competence range that should be formed when a foreign language is being studied is suggested.

COMPETENCE RANGE; QUESTIONNAIRE OF TOUR OPERATORS; COMMON CULTURAL COMPETENCES; PROFESSIONAL COMPETENCES; STAFF RESPONSIBILITIES; DEMAND ON STAFF.

REFERENCES

1. Bermus A.G. [Problems and prospects of competencies' realization in education]. *Eidos*. Available at: <http://www.eidos.ru/journal/2005/0910-12.htm> (accessed 20.04.2014).
2. Zimnyaya I.A. [The key competencies – new result's paradigm of modern education]. *Eidos*. Available at: <http://www.eidos.ru/journal/2005/0910-12.htm> (accessed 20.04.2014).
3. Izarenkov D.I. [Basic Components of Communicative Competence and their Formation on the Advanced Stage of Studying of Students in Non-Phylological Sphere]. *Russkiy yazyk za rubezhom*, 1990, no. 4, pp. 54–60. (In Russ.)
4. Passov Ye.I. *Osnovy kommunikativnoy metodiki obucheniya inoyazychnomu obscheniyu* [The Basic Principles of Communicative Method in Teaching Foreign Language Speaking]. Moscow, Russkiy yazyk Publ., 1989. 276 p. (In Russ.)
5. *Ministerstvo obrazovaniya i nauki Rossiyskoy Federatsii* [Ministry of science and education of Russian Federation]. Available at: http://minobrnauki.rf/static/ministry_eng.html (accessed 28.04.2014).
6. *ZakonProst* [Reference-law system “The law is simple”]. Available at: <http://www.zakonprost.ru/content/base/81729> (accessed 28.04.2014).
7. *Rossiyskaya gazeta* [Russian Newspaper]. Available at: <http://www.rg.ru/2012/04/03/turizm-site-dok.html> (accessed 30.04.2014).
8. *Vse o turizme. Turisticheskaya biblioteka* [Everything about tourism. Touristic library]. Available at: http://tourlib.net/statti_tourism/titova2.htm (accessed 28.04.2014).
9. Garant. Law-information portal. Available at: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/96991/> (accessed 28.04.2014).