

УДК 911.375

DOI: <https://doi.org/10.26456/2226-7719-2021-2-94-103>

РАЗРАБОТКИ ДИДАКТИЧЕСКОГО СИНКВЕЙНА ДЛЯ БАКАЛАВРОВ ТУРИСТОВ

С.И. Яковлева

ФГБОУ ВО «Тверской государственной университет», г. Тверь

Актуальность темы исследования связана с тем, что при изучении отдельных тем, которые имеют широкую информационную и текстовую базу, у студентов возникают проблемы с обобщением и кратким изложением изучаемого материала. Нами предложен метод активного обучения – дидактический синквейн, который позволяет свести описание сложных вопросов всего в 5 описательных строчек. Показан пример разработки синквейна для изучения темы в курсе «Управление качеством услуг в туризме» (бакалавры направление «Туризм», 4 курс).

Ключевые слова: дидактический синквейн, национальная система качества туристских услуг, Финляндия, скандинавская модель.

Важное место в современной высшей школе занимают не только профессиональные, но и метапредметные¹, или универсальные *компетенции* для развития у студентов навыков открытия собственного знания и формирования собственных компетенций в разных сферах деятельности. Для их формирования используются разнообразные методы и приёмы интерактивного обучения². Выбор – за преподавателем.

При изучении центральной темы курса «Управление качеством услуг в туризме» (бакалавры, 4 курс, туризм) «Формирование национальных систем управления качеством услуг в туризме: обзор зарубежного опыта» приходится работать с большим объемом текстовой информации в книгах, учебниках, статьях. Поиск такой информации – отдельная непростая задача. Интерес представляют и графические материалы – национальные *логотипы* туризма и систем управления качеством туристских услуг. Чтение текста для глубокого понимания содержания и выявления главных отличительных особенностей национальных систем управления качеством туристских услуг должно сопровождаться какой-то краткой записью.

© Яковлева С.И., 2021

¹ Сущность концепция «универсальных компетенций» Сьюра Бергана: некоторые компетенции могут быть универсальными (общекультурными) и предметно-специализированными (общепрофессиональными) в зависимости от контекста. Концепция «универсальных компетенций» включает способность индивидуума применять компетенции к ситуации за пределами своей основной дисциплины [2, с. 23-24, 168].

² Обзор методов и приёмов интерактивного обучения см. в [8].

Один из вариантов конспекта-резюме является составление *дидактического синквейна* [3]. Его функциям и примерам составления и посвящена наша публикация. Примеры синквейнов крайне редко встречаются в Интернете, наши примеры синвейнов по региональной экономике см. в [10].

Метод *синквейнов* – популярная тема в методике преподавания разных предметов. Для нас важно раскрыть назначение/возможности этого приёма при работе с текстовыми источниками информации в сочетании с дополнительными – статистическими и графическими методами, которые сопровождаются составлением описательных оценочных характеристик. Напомним общие правила составления дидактического синквейна – краткой описательной характеристики изучаемого объекта по анализируемому тексту в форме пятистрочника [3,7]:

1-я строка – одно ключевое слово, существительное, определяющее содержание;

2-я строка – два прилагательных, характеризующих данное понятие;

3-я строка – три глагола, обозначающих действие в рамках заданной темы;

4-я строка – короткое предложение, раскрывающее суть темы или отношение к ней;

5-я строка – синоним ключевого слова (существительное), на эмоционально-образном или философско-обобщённом уровне повторяющий суть темы.

Правила выполнения таких упражнений-обобщений требуют методических уточнений в каждом учебном предмете. Так, условие применения для создания 1–3 и 5-й строк лишь одного слова оказывается зачастую ограничением, которое лишает возможности использовать полноценные понятия в форме словосочетания (например, при определении типа национальной модели пишем «скандинавская модель»). Использование одиночных глаголов (например, *участвуют, разрабатывают, опираются*) оставляет оценку без сообщений о событии (*в чём участвуют? Что разрабатывают? На что опирается система?*). При работе над 4-й строкой стоит давать уточнение по содержанию, например, отмечать отличительную особенность национальной системы, соответствие принципам устойчивого развития туризма.

Общие правилами составления синквейна нужно обязательно дополнить его «*функциональным определением*» как средства формирования преимущественно инструментальных¹ профессиональных и метапредметных компетенций. Попытаемся определить

¹ Категория «инструментальных» компетенций показана в сборнике [2, с. 165].

компетентностные функции синквейн-метода на примере изучения национальных систем управления качеством туристских услуг (таблица).

Т а б л и ц а

Функции синквейна как средства формирования универсальных и профессиональных компетенций при изучении национальных систем управления качеством туристских услуг

№	Формирование универсальных компетенций при использовании синквейн-метода	Формирование профессиональных компетенций при использовании синквейн-метода
1	Выработка способности мыслить в абстрактных терминах	Знакомство и овладение системой <i>понятий</i> , отражающих национальную систему управления качеством туристских услуг, отличительные признаки и проблемы формирования
2	Выработка способности к анализу и синтезу сложной информации	Овладение навыком анализа текстового материала для выявления главных особенностей национальной системы управления качеством туристских услуг конкретной страны, поиска в тексте соответствующих слов, словосочетаний и коротких предложений для составления краткого цельного и структурированного поэлементного описания национальной системы
3	Формирование умений не только понимать чужие тексты, но и создавать собственные, т. е. говорить и писать ¹	Формирование профессионального навыка быстрого и точного составления резюме в стиле синквейна и его содержательного «развёртывания» в подробное описание (письменно и устно)
4	Формирование <i>образной, выразительной речи,</i>	Формирование профессионального языка (с

¹ Подробно об использовании синквейна на занятиях профессионального русского языка см. в статье [4].

	<i>развитие</i> профессионального языка (русского, иностранного) для расширения коммуникативной компетенции ¹	использованием понятийно-терминологического аппарата специальности, предмета) для расширения коммуникативной компетенции
5	Развитие высшей стадии <i>критического мышления</i> ² – размышления (рефлексии): творческая переработка, анализ, интерпретация, оценка изученной информации	Формирование способности к творческим работам в стиле оценочного синквейна. Подобные работы помогают лаконично и образно формулировать основные положения в современных документах, направленных на формирование национальной системы управления качеством услуг в туризме (это крайне актуальная задача для России)
6	Выработка способности делать правильные <i>выводы</i> , основываясь на конкретных явлениях, <i>и прогнозировать</i> поведение или результаты на основании широкого общего знания	Формирование способности к прогнозным оценкам и рекомендациям для разработки современной национальной системы управления качеством услуг в туризме, в том числе базируясь на зарубежном опыте
7	Формирование умений и навыков выбора источников информации и их текстовой, графической и картографической интерпретации	Формирование навыков составления кратких оценочных и прогнозно-рекомендательных описаний в стиле синквейна в сочетании с графическими построениями (схемы, графики и диаграммы) и картами

Важной *дидактической функцией* синквейна является оценочная (контрольная), эта форма контроля используется как средство измерения уровня сформированности различных компетенций. Подробно о диагностике профессиональных и метапредметных компетенций у студентов с использованием синквейн-метода см. в статьях [1,5,9] Для этого можно разрабатывать разные варианты заданий: составление нового синквейна (индивидуальная или групповая работа), составление

¹ [4].

² Стадии и методические приёмы развития критического мышления показаны в работе [8, с. 53-54].

краткого описания по готовому резюме (с использованием слов и фраз, входящих в состав пятистрочника), коррекция и совершенствование готового синквейна; анализ неполного пятистрочника для определения отсутствующей части (например, без указания темы – без первой строки, необходимо на основе существующих ее определить).

Синквейн как популярная *интерактивная форма обучения* предполагает обсуждение для «поиска слова», синонимов основных терминов, понимания сущности изучаемого явления, выявления и диагностики проблем развития и поиска вариантов развития. Это совсем не простая работа для студентов, поэтому желательно показать свои примеры и предложить их дополнить, исправить.

Приведем конкретный пример синквейна, составленного по тексту [6] на примере Финляндии. Описания и характеристики национальной системы управления качеством услуг в туризме Финляндии информативные, обстоятельные, выполнены в хорошем стиле, структурированы и сопровождаются актуальными источниками информации, с которыми можно работать дополнительно самостоятельно. Для составления синквейна можно использовать дополнительные источники информации, например – варианты логотипов, которых достаточно много.

Оставляем краткое изложение статьи [6], чтобы увидеть переход к форме синквейна. **Национальная система управления качеством туристских услуг** Финляндии была разработана Финским управлением по туризму Правительства Финляндии и Центром развития путешествий в 2001 году. Основная цель данной системы – разработка и внедрение общих критериев качества и инструментов управления качеством туристских услуг. Объекты данной системы – малые и средние предприятия туристической отрасли. Программа качества 1Q00 Финляндии рассчитана на несколько лет. Она включает в себя обучение, авторский надзор и другие инструменты, ориентированные в первую очередь на самооценку уровня качества компанией. Программа основана на изучении степени удовлетворенности потребителей и персонала фирмы. Особенность финской системы состоит в том, что в основу национальной системы заложен принцип самооценки и профессиональной подготовки менеджеров по качеству. В Финляндии нет единых стандартов на категории гостиниц, горнолыжные трассы. Здесь каждая гостиничная сеть имеет свою собственную систему классификации. При этом в стране широко применяются международные стандарты серии ИСО 9000 - «Системы менеджмента качества». И по сути именно данные международные стандарты легли в основу национальной системы управления качеством туристских услуг «Программа 1Q00». Программа начинается с обучения персонала фирмы. При этом обучение может проходить в форме корпоративного тренинга,

а также в форме регионального тренинга для группы компаний. Компании, вступившие в программу, имеют, право использовать соответствующий знак качества (рис.2). Информация о компаниях – участниках программы в режиме реального времени размещается на сайте программы <http://www.dqn.fi/>, а также на официальном туристическом сайте Финляндии Visit Finland. Для поддержания клиентов в рамках данной программы создан единый сайт для туристов из разных стран www.visitfinland.com, на котором размещается информация о турах, объектах размещения, ресторанах, транспорте в Финляндии. Сайт представлен на основных языках туристов, наиболее часто посещающих Финляндию. Для продвижения туристских услуг на мировом рынке Финляндия, как и большинство европейских стран, разработала логотип страны, который отражал бы особенность страны на мировом рынке услуг туризма. Этим знаком стало – северное сияние (рис.1). Данный знак используется на всех сайтах, содержащих информацию для туристов (visitfinland.com и finland.fi), а также на брошюрах о туризме в Финляндии.



Р и с.1. Логотип Финляндии на мировом туристском рынке

- Туристский сайт Финляндии. URL: <http://www.visitfinland.com/>

В рамках системы качества туристских услуг при поддержке правительства страны ведутся постоянные исследования потребителей туристских услуг Финляндии. Обратная связь с потребителями осуществляется через систему анкет, которые разработаны для различных объектов туристической индустрии – отелей, кемпингов, предприятий питания, лыжных баз, туристских информационных центров, ресторанов, музеев и выставок, магазинов, театров, гольф-клубов и т.д. Данные анкеты размещены на сайте программы – <http://www.laatuverkko.fi/en/forms>, а также предлагаются туристам при посещении предприятий. Клиентам предприятий сферы туризма предлагается заполнить анкеты, в которых они могут высказать свое мнение о различных аспектах качества данного предприятия – удобство расположения, удобство территориального расположения, качество обслуживания, качество персонала, качество отделки, питания и т. д. На основе полученных анкет составляется рейтинг предприятий, который ежеквартально публикуется на сайте программы, а в конце года подводятся итоги лучшего предприятия в данной сфере. Используется

система «тайный покупатель». Географическое изучение потребителей – это достаточно распространённый маркетинговый инструмент, который еще называют сегментацией рынка. В данном случае в туризме Финляндии акцент делается именно на географической сегментации. Для этого ежегодно собирается и обрабатывается статистика по прибывающим туристам и делается аналитика в региональном разрезе. По каждой стране, из которой прибывают туристы, анализируется количество прибывших туристов, количество ночей, которые провели туристы в Финляндии, основные регионы Финляндии, которые посетили данные туристы, а также регионы стран, из которых прибыли туристы. Полученные данные позволяют управлению по туризму ежегодно корректировать долгосрочную программу развития туризма Финляндии. Основные сайты (дополнены нами):

- Сайт Laatuonni (программы качества). URL: <http://www.laatuonni.fi/>.
- Зеленая DQN (программа Green DQN - это ориентированная на окружающую среду программа качества для туристических центров и регионов, созданная Финским советом по туризму, Metsähallitus и Naaga-Fero). URL: <http://www.laatuonni.fi/caset/laatuonnista-selke%C3%A4t-ohjeet-ja-prosessit-henkil%C3%B6kunnan-toiminnan-tueksi/>
- Туристский сайт Финляндии. URL: <http://www.visitfinland.com/>
- Экологическая маркировка: «Северный лебедь». URL: <https://roscontrol.com/project/article/ekologicheskaya-markirovka-severniy-lebed/>.
- Знаки качества финских товаров. URL: <http://www.rus-tourist.ru/node/160>.

Наш **пример синквейна** о национальной системе управления качеством туристских услуг в Финляндии.

1-я строка – скандинавская модель;

2-я строка – государственная научная и образовательная модель (с самооценкой качества и добровольной экомаркировкой)

3-я строка – туристские организации страны участвуют в международных программах качества; разрабатывают национальные программы качества, опираются на международные стандарты ИСО и стандарты ЕС.¹

4-я строка – модель управления качеством услуг в туризме соответствует устойчивому туризму с акцентом на экологическую устойчивость;

5-я строка – ответственная модель управления со знаками качества:

¹ В Финляндии нет единых стандартов на категории гостиниц, горнолыжные трассы.



Р и с. 2. Знак качества Финской системы качества туристских услуг



Р и с. 3. Официальный экологический сертификационный символ в Финляндии (и северных странах) – «Скандинавский лебедь». Экологическая маркировка: «Северный лебедь». URL: <https://roscontrol.com/project/article/ekologicheskaya-markirovka-severniiy-lebed/>.

Итак, синквейн представляет собой краткое описание. Он составляется по определенным правилам в форме пятистрочника, чтобы создать компактную текстовую модель взамен объемных и содержательных характеристик готового текста. Это творческая работа и универсальная компетенция, этому стоит научиться. Опыт показывает, что готовый пример синквейна – это возможность освоить правила его создания и скорректировать содержание (внести свои изменения). Если в исходном тексте, по которому составляется краткое резюме, нет нужных слов-синонимов, их придется поискать самостоятельно. Проверая, написанные студентами, синквейны преподаватель не только ставит оценку, но и сам учится, если в работах учеников использованы точные образные слова и выражения. В заключение заметим, что синквейн подходит не к каждой теме. Это идеальный приём для систематизации обширных и разрозненных материалов, в том числе текстов базовых учебников. Синквейн – метод активного обучения для формирования важных профессиональных и универсальных (метапредметных) коммуникаций и средство объективной оценки результатов их освоения.

Список литературы

1. Азарова Л. Н., Кривова В. А. О диагностике метапредметных компетенций у первокурсников высших образовательных учреждений // Теория и практика общественного развития. Международный научный журнал. № 10 (2015). URL: http://teoriapractica.ru/rus/files/arhiv_zhurnala/2015/10/pedagogics/azarova-krivova.pdf.

2. Болонский процесс: Результаты обучения и компетентностный подход (книга-приложение 1) / Под науч. ред. д-ра пед. наук, профессора В.И. Байденко. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2009. – 536 с. URL: <http://fgosvo.ru/uploadfiles/npo/20120325213454.pdf>.
3. Дидактический синквейн на сайте Cinquain.ru: <http://cinquain.ru/vidy-sinkvejnov-s-primerami/>.
4. Ермекова Ж.Т. Синквейн на занятиях профессионального русского языка // Сборник ЕНУ им. Л.Н. Гумилева, г. Астана, Казахстан, 2012. С. 128–133. URL: <http://enu.kz/repository/repository2012/Sbornik,%20razdel%202.rtf>.
5. Куулар Л.Л., Куликова М.П. Синквейн-метод – средство реализации метапредметных результатов освоения основных образовательных программ // Электронный научный журнал «Современные проблемы науки и образования». № 3. 2014. URL: <http://www.science-education.ru/pdf/2014/3/472.pdf>.
6. Макеева Д. Р. Зарубежный опыт формирования национальной системы качества туристских услуг: опыт Финляндии // Сервис в России и за рубежом. 2014. №2 (49). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/zarubezhnyy-opyt-formirovaniya-natsionalnoy-sistemy-kachestva-turistskih-uslug-opyt-finlyandii> (дата обращения: 09.06.2021).
7. Правила написания синквейна. URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%B8%D0%BD%D0%BA%D0%B2%D0%B5%D0%B9%D0%BD>.
8. Тарханова И.Ю. Интерактивные стратегии организации образовательного процесса в вузе: учебное пособие. – Ярославль: Изд-во ЯГПУ, 2012. – 67 с.
9. Шавандина О.А. Технологии оценивания компетенций магистрантов, обучающихся по программе «Учёт, анализ, аудит» // Известия Алтайского государственного университета. 2013. №4 (31). С. 131–135. URL: <http://journal-aael.intelbi.ru/main/wp-content/uploads/2013/10/%D0%9E.%D0%90-%D0%A8%D0%B0%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D0%B8%D0%BD%D0%B0.pdf>.
10. Яковлева С.И. Метод синквейна для изучения регионов разных типов // Псковский регионологический журнал, № 24. 2015. С. 107–114. URL: <http://pskgu.ru/projects/pgu/storage/prj/prj-24/prj-24-09.pdf>.

DEVELOPMENT OF A DIDACTIC SYNQUWINE FOR BACHELORS IN THE DIRECTION OF TOURISM

S. I. Yakovleva

Tver State University, Tver

The relevance of the research topic is due to the fact that when studying individual topics that have a wide information and textual base, students have problems with summarizing the material being studied and its brief presentation. We have proposed a method of active learning - didactic syncwine, which allows you to reduce the description of difficult questions in just 5 descriptive lines. An example of the development of syncwine for studying a topic in the course "Quality management of services in tourism" (bachelor's degree "Tourism", 4th year) is shown.

Keywords: *didactic syncwine, national quality system of tourist services, Finland, Scandinavian model.*

Об авторе:

ЯКОВЛЕВА Светлана Ивановна – доктор экономических наук, кандидат географических наук, доцент, профессор кафедры туризма и природопользования ТвГУ, e-mail: Sv_Yakowleva@mail.ru.