

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 метапредметные<sup>1</sup>, 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 обучения<sup>2</sup>. 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.

---

<sup>1</sup> 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].

<sup>2</sup> 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 инструментальных<sup>1</sup> профессиональных и метапредметных компетенций. Попробуем определить

---

<sup>1</sup> 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 <sup>1</sup>	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

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

	<i>развитие</i> профессионального языка (русского, иностранного) для расширения коммуникативной компетенции <sup>1</sup>	использованием понятийно-терминологического аппарата специальности, предмета) для расширения коммуникативной компетенции
5	Развитие высшей стадии <i>критического мышления</i> <sup>2</sup> – 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

<sup>1</sup> [4].

<sup>2</sup> 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 IQ00 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 IQ00». 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](http://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](http://visitfinland.com) и [finland.fi](http://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.<sup>1</sup>

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:

---

<sup>1</sup> 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-severniy-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 придётся поискать самостоятельно. Проверяя, 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](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.