

УДК 378.147.016:338.48:811'23  
DOI <https://doi.org/10.24919/2308-4863.2/22.166991>

**Олена ШЕСТЕЛЬ,**  
*orcid.org/0000-0002-3073-6559*  
кандидат філологічних наук,  
доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи  
Черкаського державного технологічного університету  
(Черкаси, Україна) [shestell@ukr.net](mailto:shestell@ukr.net)

**Олександр ЗАЙКА,**  
*orcid.org/0000-0002-3073-9953*  
старший викладач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи  
Черкаського державного технологічного університету  
(Черкаси, Україна) [shestell@ukr.net](mailto:shestell@ukr.net)

## СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ ФОРМУВАННЯ ІНШОМОВНОЇ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

*У статті представлені теоретичні та практичні аспекти формування іншомовної комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування. Виконання складних професійних завдань та створення поведінкових моделей, спрямованих на вирішення проблем міжкультурного спілкування, є необхідною умовою для розвитку іншомовної комунікативної компетентності. Вивчення дисциплін гуманітарного циклу має особливе значення в структурі професійної підготовки, оскільки майбутні фахівці сфери обслуговування готуються до здійснення міжкультурної комунікації. Використання інноваційних методів навчання під час вивчення гуманітарних дисциплін дозволяє наблизити процес навчання до професійної діяльності. Таким чином, вміння правильно формувати стратегію комунікації та проявляти себе активним учасником процесу міжкультурного спілкування є основою професійної діяльності фахівців сфери обслуговування.*

**Ключові слова:** комунікація, іншомовна комунікативна компетентність, міжкультурна комунікація, професійна підготовка, інноваційні методи навчання.

**Olena SHESTEL,**  
*orcid.org/0000-0002-3073-6559*  
Candidate of Philological Sciences,  
Tourism and Hotel Restaurant Business  
Department Associate Professor  
Cherkasy State Technological University  
(Cherkasy, Ukraine) [shestell@ukr.net](mailto:shestell@ukr.net)

**Oleksandr ZAYIKA,**  
*orcid.org/0000-0002-3073-9953*  
tourism and hotel-restaurant  
business department senior teacher  
Cherkasy State Technological University  
(Cherkasy, Ukraine) [shestell@ukr.net](mailto:shestell@ukr.net)

## MODERN TRENDS FOR THE FORMATION OF FOREIGN LANGUAGE COMMUNICATIVE COMPETENCE OF FUTURE SPECIALISTS IN THE FIELD OF SERVICE

*The article presents theoretical and practical aspects of the foreign language communicative competence formation of future specialists in the field of service. One of the important tasks of the modern labor market for the training of the service field professionals is the education of highly skilled professionals capable of performing complex professional tasks. The main activity of the service field is the direct communication, the solution of various communication tasks, which require from the specialists to possess a foreign language communicative competence. The need for communication with foreign clients necessitates the development of a comprehensive personality specialist in service field, the culture of his behavior and high proficiency in intercultural communication skills. Complex professional tasks and the creation of behavioral models aimed at addressing intercultural communication are a prerequisite for the development of work efficiency skills. The study of the subjects of the humanitarian cycle is of particular importance in the structure of pro-*

*professional training of specialists in service field, since future specialists are preparing for the implementation of intercultural communication. To perform the above-mentioned tasks, it is necessary to have a foreign language communicative competence. The use of innovative teaching methods in the process of studying humanities promotes the development of intercultural skills and allows to bring the learning process closer to professional activity. Thus, the ability to correctly form a communication strategy and to act as an active participant in the process of intercultural communication is the basis of the professional activity of a specialist in the service field.*

*The professional activity of the service field is related to the community, which takes place at the international level. It is the need for readiness for real communication in foreign languages both with clients and in a foreign language environment when carrying out professional tasks, necessitates the knowledge of foreign languages and knowledge of intercultural communication skills.*

*In the context of state educational policy, one of the important tasks of training specialists in the field of service is the ability not only to perform complex and diverse professional tasks, but also to continuous self-improvement of professional knowledge, skills and abilities. This tendency is due to the considerable intensity of the information content of the educational space, which leads to a reorientation from the acquisition of knowledge to the formation of skills of independent work with a large amount of new information.*

**Key words:** communication, foreign language communicative competence, intercultural communication, professional training, innovative teaching methods.

**Постановка проблеми.** Сучасні процеси євроінтеграції, що відбуваються в Україні, зокрема, входження до європейського освітнього простору, спонукають до концептуальних змін у системі вищої освіти. Розширення зовнішніх зв'язків в галузі освіти зумовлює потребу впровадження європейських освітніх стандартів до змісту вищої освіти, формування нового підходу до організації навчального процесу, спрямованого на підготовку фахівців сфери обслуговування, здатних швидко пристосуватися до актуальних тенденцій та до конкуренції на світовому ринку праці.

**Аналіз досліджень.** На підставі загальнонаукового аналізу праць вітчизняних та зарубіжних дослідників розкрито стан проблеми формування компетентнісного підходу в сучасній освіті (Н. Бібік, О. Овчарук, О. Пометун, О. Савченко). Різні аспекти комунікативного навчання знайшли своє відображення в дослідженнях В. Бикова, І. Кучми, І. Малицької, М. Шишкіної. Проблеми визначення та методики формування іншомовної комунікативної компетентності досліджувалися у працях науковців: А. Андрієнко, Е. Бібікової, О. Кравченко, А. Петрової та ін.

**Мета статті** – визначення основних педагогічних умов та прийомів формування іншомовної комунікативної компетентності у студентів галузі сфери обслуговування у процесі вивчення іноземних мов.

Для досягнення мети було використано наступні методи дослідження: теоретичний аналіз і систематизація наукової літератури – з метою визначення стану і теоретичного обґрунтування проблеми формування іншомовної комунікативної компетентності майбутніх фахівців галузі туризму. Методи емпіричного дослідження: педагогічний експеримент з метою реалізації сучасних методик, націлених на ефективне формування

іншомовної комунікативної компетентності, а також методик визначення рівня її сформованості з метою перевірки якості отриманих результатів.

**Виклад основного матеріалу.** Професійна діяльність фахівців сфери обслуговування пов'язана з щоденною комунікацією, яка все частіше відбувається на інтернаціональному рівні. Саме необхідність готовності до реального спілкування іноземними мовами як з клієнтами, так і в іншомовному середовищі під час здійснення професійних завдань, зумовлює потребу знання іноземних мов, володіння навичками міжкультурної комунікації.

Основною метою професійної підготовки фахівців сфери обслуговування є створення педагогічної стратегії, націленої на досягнення вільної професійної комунікації із зарубіжними партнерами та клієнтами. Важливий аспект у розвитку навичок іншомовної комунікації пов'язаний, насамперед, з упровадженням компетентнісного підходу в структуру професійної підготовки, який передбачає формування умінь швидко пристосуватись до актуальних світових тенденцій у галузі сфери обслуговування.

Компетентність – це якість, здатність, потенціал або навички, розвинуті студентом, та які належать студентові.

Результат навчання – вимірюваний результат освітнього процесу, який дає можливість нам з'ясувати, до якої міри / рівня / стандарту компетентність є сформованою або покращеною. Результати навчання не є здобутками, унікальними для кожного студента, а твердженнями, які дозволяють вищим навчальним закладам вимірювати, чи студенти розвинули свої компетентності до певного рівня (Tuning, 2010).

Основні вимоги до професійної підготовки фахівців сфери обслуговування регулюють

наступні закони та нормативно-правові акти: закони України «Про вищу освіту» (2014), «Про туризм» (2013); Концепція Державної цільової програми розвитку туризму і курортів на 2016–2020 рр.

Від діяльності фахівців сфери обслуговування залежить якість побуту суспільства, що зумовлює актуальність належної підготовки до здійснення професійних завдань.

Сучасні освітні тенденції у системі професійної освіти підготовки фахівців сфери обслуговування спрямовані на необхідність виховання спеціалістів, готових до виконання щоденних професійних завдань, шовимагає володіння комплексом ключових компетентностей.

Освітньою програмою з підготовки фахівців освітнього рівня «бакалавр» спеціальностей «Туризм» і «Готельно-ресторанна справа» передбачено формування професійних і загальних компетентностей. Визначальні для успішного виконання професійних завдань – професійні компетентності, вони є необхідною передумовою роботи фахівця сфери обслуговування.

Загальні компетентності визначаємо як універсальні, що можуть бути притаманні фахівцю будь-якої спеціальності, який здобув вищу освіту.

На підставі аналізу наукової літератури доходимо висновку, що між науковцями триває дискусія щодо складу і змісту професійних компетентностей фахівців сфери обслуговування. Н. Степанець виділяє наступні професійні компетентності:

– теоретико-технологічні – наявність системи професійних знань, спроможність інтеграції знань у нових ситуаціях, здатність до ефективних розв'язань традиційних та нетрадиційних завдань, самостійно одержувати інформацію, постійно підвищувати освітній рівень;

– виробничо-технологічна – здатність планувати технологічні процеси, використовувати досвід інших, володіння інформаційними технологіями;

– соціально-комунікативна – готовність до взаєморозуміння та взаємодії у комунікації та стосунках, здатність до обговорення та прийняття спільних рішень, здатність брати відповідальність за їх реалізацію на себе, здатність уникати конфліктів, толерантно розв'язувати їх між іншими учасниками виробничого колективу (Степанець, 2013).

На думку М. Вієвської, ключові компетентності можна представити у вигляді наступних груп: політичні та соціальні компетенції, такі як здатність приймати відповідальність, брати участь у розробці групових рішень; компетенції,

що пов'язані з життям у культурному середовищі; комунікативні компетенції, які особливо важливі для роботи та соціального життя, з акцентом на те, що тим людям, які не володіють ними, погрожує соціальна ізоляція, а також володіння більше, ніж однією мовою; компетенції, що пов'язані зі зростанням інформатизації суспільства: володіння інформаційними технологіями, розуміння їх застосування (Вієвська, 2009).

Деякі науковці виокремлюють комунікативну компетентність як одну з найважливіших у системі професійної підготовки фахівців сфери обслуговування (Н. Бондар, І. Савчак, Г. Лоїк та ін.). Ми погоджуємося з думкою вищезазначених дослідників.

Комунікативна компетентність належить до ключових процесів підготовки фахівців сфери обслуговування. Ми відносимо іншомовну комунікативну компетентність до предметних. Зважаючи на те, що в науковій літературі про предметні компетентності говорять як про ключові компетентності, реалізовані на рівні навчальних дисциплін, в ході дослідження педагогічних умов формування іншомовної комунікативної компетентності вважаємо за доцільне взяти до уваги такий аспект, як втілення змісту ключових компетентностей у предметні на рівні навчальних дисциплін «Іноземна мова (за професійним спрямуванням)» та «Друга іноземна мова (за професійним спрямуванням)» (Вяхк, 2013).

Іншомовна комунікативна компетентність – здатність та готовність суб'єкта професійної діяльності здійснювати професійне спілкування іноземною мовою (Бібікова, 2006).

Навчальним планом підготовки студентів спеціальності «Туризм» освітнього рівня «бакалавр» передбачена наступна схема викладання іноземних мов (представлено в табл. 1).

Таблиця 1

## Цикл дисциплін професійної підготовки

№	Навчальна дисципліна	Обсяг аудиторних годин (година / кредит)	Обсяг самостійної роботи, %
1.	Іноземна мова (за професійним спрямуванням)	520 / 39	56%
2.	Друга іноземна мова (за професійним спрямуванням)	384 / 29	56%

У процесі формування іншомовної комунікативної компетентності студентів спеціальності

тей «Туризм» і «Готельно-ресторанна справа» під час вивчення іноземних мов ефективними як традиційні, так й інтерактивні методи навчання. До традиційних методів навчання належать: граматико-перекладний метод (вивчення граматичних правил та наведення відповідних прикладів, пояснення здійснюється рідною мовою); прямий / безпосередній метод (словниковий запас та його роз'яснення здійснюються іноземною мовою, а заняття з граматики скорочуються до вивчення найголовнішого. Розмовномовленню надається особливе значення, воно відіграє провідну роль); аудіолінгвальний / аудіовізуальний метод (полягає у використанні діалогів, граматичні правила не вивчаються, можливі візуальні й супровід мовлення).

Суттєвим недоліком традиційних методів навчання іноземних мов є орієнтація на репродуктивний характер мислення студентів, що не сприяє розвитку професійних вмінь і навичок. Таким чином, доцільність застосування інноваційних методів навчання беззаперечна, оскільки вони спрямовані на полегшення засвоєння та запам'ятовування матеріалу професійного спрямування та на формування комплексу професійних компетентностей, зокрема іншомовної комунікативної. Основні форми й методи інноваційного навчання – це ділові (рольові) ігри, метод проектів, проблемне навчання, веб-квести тощо.

Ділова гра – моделювання реальної діяльності у спеціально створеній проблемній ситуації. Вона є засобом і методом підготовки та адаптації до трудової діяльності та соціальних контактів, методом активного навчання, який сприяє досягненню конкретних завдань, структурування системи ділових стосунків учасників (Ортинський, 2009).

Основний принцип ділової гри полягає в тому, що гравці виконують однакове завдання, дотримуючись правил проведення дискусії, що дозволяє сформулювати навички роботи групі.

Після закінчення часу відповіді розбираються і оцінюються. Особливістю застосування методу ділової гри є можливість створення ситуацій, максимально наближених до реальної професійної діяльності.

Застосування інноваційних методів навчання створює передумови для розвитку проблемного мислення у майбутніх фахівців, а також уміння правильно побудувати комунікативні ситуації. З метою дослідження специфіки розвитку і формування іншомовної комунікативної компетентності студентів спеціальностей «Туризм» і «Готельно-ресторанна справа» було розроблено комплекс ділових ігор, що мають розвивальний та освітній компоненти навчання.

У контексті державної освітньої політики одним з важливих завдань підготовки фахівців сфери обслуговування є здатність не лише до виконання складних і різноманітних професійних завдань, а й до постійного самовдосконалення професійних знань, умінь і навичок. Ця тенденція зумовлена значною інтенсивністю інформаційного наповнення освітнього простору, що спонукає до переорієнтації зі засвоєння знань на формування навичок самостійної роботи з великим обсягом нової інформації.

**Висновки.** Однією з основних вимог до сучасних фахівців сфери обслуговування є знання іноземних мов. З огляду на це проблема поліпшення іншомовної підготовки набуває особливої актуальності. Беззаперечним є факт, що навчальний матеріал набагато краще засвоюється під час обговорення мовленнєвих ситуацій, наближених до повсякденних професійних завдань, а також може бути застосований у процесі реальної комунікації з представниками іноземних країн. Таким чином, безумовними перевагами використання інноваційних методів навчання є не лише можливість поглиблення знань з іноземних мов, а й розвиток іншомовної комунікативної компетентності.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Библикова Э. В. Формирование основ иноязычной коммуникативной компетентности у будущих экологов : автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08. Майкоп, 2006. 29 с.
2. Вієвська М. Г., Красовська Л. І. Стратегія формування управлінських компетенцій та методичні умови її реалізації. Інформаційні технології і засоби навчання. 2009. № 5 (13). URL: <http://www.ime.edu-ua.net/em.htm>.
3. Вях І. А. Педагогічні умови формування іншомовної комунікативної компетентності майбутніх фахівців у галузі інформаційних технологій: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Вінниця, держ. пед. ун-т ім. М. Коцюбинського. Вінниця, 2013. 227 с.
4. Ортинський В. Л. Педагогіка вищої школи навч. посіб. К.: Центр навчальної літератури, 2009. 472 с.
5. Степанець Н. П. Професійні компетенції фахівців для сфери туризму. Географія та туризм. 2013. Вип. 24. С. 131–137. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/gt\\_2013\\_24\\_20](http://nbuv.gov.ua/UJRN/gt_2013_24_20).
6. Tuning Educational Structures in Europe: веб-сайт. URL: [http://www.tuningacademy.org/wp-content/uploads/2014/02/A-Guide-to-Formulating-DPP\\_EN.pdf](http://www.tuningacademy.org/wp-content/uploads/2014/02/A-Guide-to-Formulating-DPP_EN.pdf).

## REFERENCES

1. Bybykova E. V. Formyrovanye osnov ynoiazychnoi kommunykativnoi kompetentnosti u budushchykh ekologov [Formation of the foundations of foreign language communicative competence of future environmentalists]. avtoref. dys. ... kand. ped. nauk: 13.00.08. Maikop, 2006. 29p. [in Russian].
2. Vijevsjka M. Gh., Krasovsjka L. I. Viievaska M. H., Krasovska L. I. Ctratehiiia formuvannia upravlinskykh kompetentsii ta metodychni umovy ii realizatsii. [Strategy of management competence and methodological conditions its implementation]. Informatsiini tekhnolohii i zasoby navchannia. 2009. № 5 (13). URL: <http://www.ime.edu-ua.net/em.htm>. [in Ukrainian].
3. Viakhk I. A. Pedahohichni umovy formuvannia inshomovnoi komunikativnoi kompetentnosti maibutnikh fakhivtsiv u haluzi informatsiinykh tekhnolohii [Pedagogical conditions of the foreign language communicative competence formation of future specialists in the field of information technologies]. dys. ... kand. ped. nauk: 13.00.04 / Vinnyts. derzh. ped. un-tim. M. Kotsiubynskoho. Vinnytsia, 2013. 227 p. [in Ukrainian].
4. Ortynskyi V. L. Pedahohika vyshchoi shkoly [High school pedagogy]. navch. posib. K.: Tsentr uchbovoi literatury, 2009. 472 p. [in Ukrainian].
5. Stepanets N. P. Profesiini kompetentsii fakhivtsiv dlia sfery turyzmu [Professional competence of specialists for the tourism sphere]. Heohrafiia ta turyzm. 2013. Vyp. 24. S. 131–137. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/gt\\_2013\\_24\\_20](http://nbuv.gov.ua/UJRN/gt_2013_24_20). [in Ukrainian].
6. Tuning Educational Structures in Europe :veb-sait. URL: [http://www.tuningacademy.org/wp-content/uploads/2014/02/A-Guide-to-Formulating-DPP\\_EN.pdf](http://www.tuningacademy.org/wp-content/uploads/2014/02/A-Guide-to-Formulating-DPP_EN.pdf) [in English].