

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*

Олена СТАРИНЕЦЬ,

orcid.org/0000-0002-1915-8305

кандидат філологічних наук,

доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Черкаського державного технологічного університету

(Черкаси, Україна) *bur_elena@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*

ЗАСОБИ ФОРМУВАННЯ ІНШОМОВНОЇ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

У статті представлені теоретичні та практичні засади розвитку іншомовної комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування (спеціальностей «Туризм» і «Готельно-ресторанна справа»). Основною умовою успішного розвитку іншомовної комунікативної компетентності є створення поведінкових моделей під час занять з іноземної мови, виконання завдань, наближених до щоденних професійних ситуацій, спрямованих на вирішення проблем міжкультурного спілкування.

Вивчення іноземних мов має особливе значення в системі професійної підготовки, оскільки майбутні фахівці сфери обслуговування готуються до комунікації іноземними мовами в міжкультурному середовищі.

Основним завданням професійної підготовки фахівців сфери обслуговування є створення педагогічних умов, націлених на успішне формування іншомовної комунікативної компетентності, що уможливить досягнення вільної професійної міжкультурної комунікації із зарубіжними партнерами та клієнтами.

У процесі вивчення іноземних мов застосовуються як традиційні, так й інноваційні методи навчання. До традиційних належать лекції, семінарські та практичні заняття, а також самостійна робота студентів, до інноваційних – інтерактивні лекції, проблемне навчання, ситуативне навчання, ділові ігри, семінари-диспути, проектування, моделювання тощо. Основним недоліком традиційних методів можна визначити репродуктивний характер набутих знань і навичок.

Застосування методу проблемного навчання створює передумови для формування стійких комунікативно-мовленнєвих умов і навичок, розвитку проблемного мислення у майбутніх фахівців, уміння правильно побудови комунікативних ситуацій.

Визначальну роль у процесі вивчення іноземних мов відіграє комбінування інноваційних і традиційних технологій навчання: моделювання комунікативних ситуацій, створення ситуацій, застосування ділових ігор, написання есе або доповідей тощо.

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

Olena SHESTEL,*orcid.org/0000-0002-3073-6559**Candidate of Philological Sciences,**Associate Professor at the Tourism and Hotel and Restaurant Business Department**Cherkasy State Technological University**(Cherkasy, Ukraine) shestell@ukr.net***Olena STARYNETS,***orcid.org/0000-0002-1915-8305**Candidate of Philological Sciences,**Associate Professor at the Tourism and Hotel and Restaurant Business Department**Cherkasy State Technological University**(Cherkasy, Ukraine) bur_elen@ukr.net***Oleksandr ZAYIKA,***orcid.org/0000-0002-3073-9953**Senior Teacher at the Tourism and Hotel and Restaurant Business Department**Cherkasy State Technological University**(Cherkasy, Ukraine) shestell@ukr.net*

MEANS OF FORMATION OF FOREIGN LANGUAGE COMMUNICATIVE COMPETENCE OF SERVICE INDUSTRY SPECIALISTS

The article presents theoretical and practical principles of the development of the foreign language communicative competence of future specialists in the service sector (specialties "Tourism" and "Hotel and Restaurant business"). The basic condition for the successful development of the foreign language communicative competence is the creation of behavioral models during foreign language lessons, the fulfillment of tasks that are close to daily professional situations, aimed at solving problems of cross-cultural communication.

Foreign language learning is of particular importance in the vocational training system as future service professionals prepare to communicate in foreign languages in a multicultural environment.

The main task of professional training of service industry professionals is to create pedagogical conditions aimed at the successful formation of foreign-language communicative competence, which will make it possible to achieve free professional intercultural communication with foreign partners and clients.

In the process of learning foreign languages both traditional and innovative teaching methods are used. The traditional ones include lectures, seminars and practical classes, as well as students' independent work, innovative ones include interactive lectures, problem-based learning, situational training, business games, seminars, debates, design, modeling and others. The reproductive pattern of the acquired knowledge and skills can be determined as the main drawback of traditional methods.

The application of the problem learning method creates the preconditions for the formation of stable communication and speech conditions and skills, the development of problem thinking in future specialists, the ability to construct communicative situations properly.

The decisive role in the process of learning foreign languages belongs to the combination of traditional and innovative teaching methods: the creation of communicative situations, application of business games, writing of essays or reports, etc.

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

Постановка проблеми. Сучасні інноваційні процеси в освітній галузі України, зокрема активне наближення до європейського освітнього простору, спонукають до перегляду змісту вищої освіти. Основними завданнями є гармонізація й уніфікація освітніх програм, за якими здійснюється підготовка фахівців у Європейському просторі вищої освіти. Формування освітніх програм передбачає використання наявних стандартів вищої освіти.

Наразі членами підкомісії зі спеціальності 242 «Туризм» Науково-методичної комісії №14 з

транспорту та сервісу сектору вищої освіти Науково-методичної ради Міністерства освіти і науки України розроблено стандарт вищої освіти України за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти галузі знань 24 – Сфера обслуговування, спеціальності 242 – Туризм, затверджений і введений в дію наказом Міністерства освіти і науки України від 04 жовтня 2018 року.

Стандарт регламентує обсяг кредитів ЄКТС, необхідних для здобуття першого (бакалаврського) ступеня вищої освіти, перелік компетентностей випускника, нормативний зміст підготовки

бакалавра, сформульований у термінах результатів навчання, а також форми атестації здобувачів першого (бакалаврського) ступеня вищої освіти.

Зокрема, у стандарті визначені такі загальні компетентності: здатність працювати в міжнародному контексті; здатність спілкуватися іноземною мовою; навички міжособистісної взаємодії. До спеціальних (фахових, предметних) компетентностей належить здатність працювати в міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості, до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці (Стандарт вищої освіти України, 2018).

Документ розроблено з урахуванням стандартів і рекомендацій щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти, International Standard Classification of Education, ISCED Fields of Education and Training 2013 (ISCED-F 2013): UNESCO Institute for Statistics, а також TUNING (для ознайомлення зі спеціальними (фаховими) компетентностями та прикладами стандартів).

Упровадження європейських освітніх стандартів в освітньо-професійні та освітньо-наукові програми уможливує формування інноваційних підходів до організації навчального процесу, націленість на підготовку фахівців сфери обслуговування, затребуваних не лише на українському, а й на світовому ринку праці, здатних швидко пристосуватися до актуальних тенденцій та вимог.

Аналіз досліджень. Стан проблеми формування компетентнісного підходу висвітлено в працях вітчизняних та зарубіжних дослідників (Н. Бібік, О. Овчарук, О. Пометун, О. Савченко). Різним аспектам комунікативного навчання присвятили свої дослідження Ф. Бацевич, В. Бикова, І. Малицька, М. Шишкіна. Проблеми визначення та методики формування іншомовної комунікативної компетентності досліджувалися у працях науковців А. Андрієнко, Е. Бібікової, О. Кравченко, А. Петрової та інших.

Мета статті – визначення засобів формування іншомовної комунікативної компетентності фахівців сфери обслуговування у студентів галузі знань «Сфера обслуговування» в процесі вивчення іноземних мов.

Для досягнення мети було використано такі методи дослідження: з метою визначення стану і теоретичного обґрунтування проблеми формування іншомовної комунікативної компетентності застосовано теоретичний аналіз наукової літератури. Методи емпіричного дослідження: спостереження, аналіз, педагогічний експеримент.

Виклад основного матеріалу. Формування навичок міжкультурної комунікації та розвиток іншомовної комунікативної компетентності відбувається насамперед у процесі вивчення дисциплін соціогуманітарного блоку. Навчальним планом підготовки студентів спеціальності «Туризм» освітнього рівня «бакалавр» передбачені такі дисципліни: іноземна мова (за професійним спрямуванням), друга іноземна мова (за професійним спрямуванням), світова художня культура. Для студентів спеціальності «Готельно-ресторанна справа» передбачається вивчення лише іноземної мови (за професійним спрямуванням).

Зауважимо, що перелік загальних і спеціальних (фахових) компетентностей наведено в освітньо-професійній програмі підготовки фахівців, а впровадження компетентнісного підходу в структуру професійної підготовки – основна умова наближення до європейських стандартів у галузі освіти.

Компетентність – це якість, здатність, потенціал або навички, які розвинуті студентом та 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 (Методичні рекомендації, 2016: 12).

Здобуваючи професію, пов'язану зі сферою обслуговування, студенти повинні бути готовими до щоденної комунікації, яка все частіше відбувається в міжкультурному контексті. Вже під час навчання в університеті студенти мають можливість проходження стажування в таких країнах, як Німеччина (протягом 2–3 місяців), Туреччина (протягом 6 місяців), Болгарія (протягом 3 місяців) з наданням робочого місця відповідно посаді (гід, спортивний аніматор, аніматор для дітей, хостес, помічник кухаря, бармен, працівник індустрії гостинності).

Успіх у роботі в процесі стажування безпосередньо залежить від готовності до реального спілкування іноземними мовами з клієнтами та демонстрування навичок міжкультурної комунікації, що зумовлює мотивацію студентів до вивчення відповідних дисциплін. Важливою умовою формування іншомовної комунікативної компетентності студентів спеціальностей «Туризм» і «Готельно-ресторанна справа» є застосування під час занять з іноземних мов міжпредметних зв'язків: «вивчення англійської мови у взаємозв'язку з бло-

ком культурологічних і гуманітарних дисциплін відбувається за допомогою: включення навчального матеріалу іншого предмета у розповідь викладача; бесіди з відтворенням знань з іншого предмета; розв'язання кросвордів міжпредметного змісту; доповіді студентів за матеріалом іншого предмета; роботи з підручниками декількох предметів на занятті» (Пахомова, 2013: 62).

Водночас тривале перебування в англomовному чи німецькомовному середовищі позитивно впливає на розвиток іншомовної комунікативної компетентності. Саме потреба виконання щоденних професійних обов'язків зумовлює необхідність інтерактивної комунікації з носіями мови.

Таким чином, закордонні стажування можна вважати однією з ефективних форм організації підготовки фахівців сфери обслуговування до спілкування іноземними мовами, а також формування іншомовної комунікативної компетентності.

Як зазначають науковці І. Л. Онуфрієва та Л. А. Онуфрієва, «особливості формування іншомовної комунікативної компетенції передбачають здатність слухати, розуміти, розмовляти і передавати інформацію іноземною мовою. Комунікативна компетенція є метою і результатом навчання, який стає реальним лише за наявності сформованої лінгвістичної компетенції та високої вмотивованості студентів» (Онуфрієва, 2011: 729).

Основним завданням професійної підготовки фахівців сфери обслуговування є створення педагогічних умов, націлених на успішне формування іншомовної комунікативної компетентності, що уможливить досягнення вільної професійної міжкультурної комунікації із зарубіжними партнерами та клієнтами.

Зауважимо, що іншомовна комунікативна компетентність належить до основних у процесі підготовки фахівців сфери обслуговування.

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

Багато дослідників вважають комунікативну компетентність однією з найбільш важливих у системі професійної підготовки фахівців сфери обслуговування (Н. Бондар, І. Савчак, Г. Лоїк та ін.). Ми підтримуємо думку вищезазначених науковців.

У процесі вивчення іноземних мов застосовуються як традиційні, так й інноваційні методи навчання. До традиційних належать лекції, семінарські та практичні заняття, а також самостійна робота студентів, до інноваційних – інтерактивні лекції, проблемне навчання, ситуативне навчання,

ділові ігри, семінари-диспути, проектування, моделювання тощо. Основним недоліком традиційних методів можна визначити репродуктивний характер набутих знань і навичок.

Важливим ефективним інноваційним методом, спрямованим на розвиток іншомовної комунікативної компетентності студентів під час занять з іноземних мов, є проблемне навчання, беззаперечною перевагою якого є не репродуктивний, а творчий характер виконуваних завдань: «Воно нагадує науковий пошук. Здійснюється на основі ініціювання самостійного пошуку студентом знань через проблематизацію (викладачем) навчального матеріалу. Потребує особливої організації та майстерності викладача в постановці проблемної задачі. Практично не піддається регламентації, тому краще застосовувати фрагментами, котрі необхідно вводити обґрунтовано – за умов адекватного характеру навчального матеріалу.

Ключовий момент – опора на постановку і розв'язання проблемного завдання. Перевагою є те, що цей метод передбачає творче засвоєння знань і способів діяльності» (Козяр, 2014: 147).

Реалізацією методу проблемного навчання під час занять з іноземних мов можуть слугувати індивідуальні ситуативні завдання на кшталт: «здійснити замовлення офіціанту під час відвідання ресторану» або «здійснити замовлення номера в готелі». Виконання подібних завдань дозволяє максимально наблизити навчальний процес до конкретної професійної діяльності, а комунікативний акт моделює ситуації, характерні саме для фахівців сфери обслуговування. Дослідниця І. О. Силютіна зазначає: «Мозок людини запам'ятовує пережиті ситуації і конструює майбутні, студент не лише реагує на ситуацію, але й прогнозує мовленнєву поведінку, потрапляючи в неї, обираючи відповідний стиль. Моделювання комунікативних ситуацій дозволяє ефективно формувати навички непідготовленого мовлення...» (Силютіна, 2016: 144).

Застосування методу проблемного навчання створює передумови для формування стійких комунікативно-мовленнєвих умов і навичок, розвитку проблемного мислення у майбутніх фахівців, уміння правильно побудови комунікативних ситуацій.

Висновки. Таким чином, для формування іншомовної комунікативної компетентності доцільно під час занять комбінувати методи навчання (традиційні та інноваційні): моделювання комунікативних ситуацій, створення ситуацій, застосування ділових ігор, написання есе або доповідей тощо. Зауважимо, що на сучасному етапі

розвитку освіти та науки поліпшення іншомовної підготовки набуває особливої актуальності. Це пов'язано не лише із започаткуванням єдиного вступного іспиту для вступу до магістратури, а

насамперед з актуальними тенденціями розвитку професій сфери обслуговування, оскільки однією з основних вимог до сучасних фахівців сфери обслуговування є знання іноземних мов.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бибикова Э. В. Формирование основ иноязычной коммуникативной компетентности у будущих экологов : автореф. дис. на соискание уч. степени канд. пед. наук : 13.00.08. Майкоп, 2006. 29 с.
2. Методичні рекомендації для розроблення профілів ступеневих програм, включаючи програмні компетентності та програмні результати навчання / пер. з англ. Національного експерта з реформування вищої освіти Програми Еразмус+, д-ра техн. наук, проф. Ю.М. Рашкевича. Київ : ТОВ «Поліграф плюс», 2016. 80 с.
3. Козяр М. М. Інноваційні технології навчання в діяльності ВНЗ. Проблеми та перспективи формування національної гуманітарно-технічної еліти: зб. наук. пр. / ред. Л. Л. Товажнянський, О. Г. Романовський. Харків : НТУ «ХПІ», 2014. С. 142–151.
4. Онуфрієва І. Л., Онуфрієва Л. А. Психологічні особливості формування іншомовної комунікативної компетенції у студентів – майбутніх випускників немовних спеціальностей ВНЗ. *Проблеми сучасної психології*. 2011. Т. 12. URL: <http://radioelektronika.org/index.php/2227-6246/article/viewFile/161238/160417> (дата звернення: 20.08.2019).
5. Пахомова Т. О., Сенченко Я. С. Формування англomовної комунікативної компетентності студентів-філологів в умовах лінгвосociокультурного підходу. *Вісник Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля*. 2013. № 1. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vduer_2013_1_11 (дата звернення: 20.08.2019).
6. Сілютіна І. О. Особливості професійної підготовки вчителів іноземних мов в системі вищої освіти Швеції. *Педагогічні науки*: зб. наук. праць Херсонського держ. ун-ту. 2016. Вип. LXIX. Т. 2. С. 142–146.
7. Стандарт вищої освіти України: веб-сайт. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishchaosvita/zatverdzeni%20standarty/12/21/242-turizm-bakalavr.pdf> (дата звернення: 18.08.2019).

REFERENCES

1. Bibikova E. V. Formirovanie osnov inoyazychnoy kommunikativnoy kompetentnosti u budushchikh ekologov [Formation of the foundations of foreign language communicative competence of future environmentalists]. avtoref. dis. na soiskanie uch. stepeni kand. ped. nauk : 13.00.08. Maykop, 2006. 29 p. [in Russian].
2. Metodychni rekomendatsii dlia rozroblennia profiliv stupenevykh prohram, vkluchaiuchy prohramni kompetentnosti ta prohramni rezultaty navchannia [Guidelines for developing profiles of degree programs, including program competencies and program learning results] / per. z anhl. Natsionalnoho eksperta z reformuvannia vyshchoi osvity Prohramy Erasmus+, d-ra tekhn. nauk, prof. Yu.M. Rashkevycha. Kyiv : TOV «Polihraf plus», 2016. 80 s. [in Ukrainian].
3. Koziar M. M. Innovatsiini tekhnolohii navchannia v diialnosti VNZ. Problemy ta perspektyvy formuvannia natsionalnoi humanitarno-tekhnichnoi elity. [Innovative learning technologies in the activities of universities. Problems and prospects of formation of national humanitarian and technical elite].: zb. nauk. pr. / red. L. L. Tovazhnianskyi, O. H. Romanovskiy. Kharkiv : NTU «KhPI», 2014, pp. 142–151 [in Ukrainian].
4. Onufriieva I.L., Onufriieva L.A. Psykholohichni osoblyvosti formuvannia inshomovnoi komunikativnoi kompetentsii u studentiv – maibutnykh vypusknnykiv nemovnykh spetsialnostei VNZ. [Psychological peculiarities of formation of foreign language communicative competence in students – future graduates of non-linguistic specialties of higher education]. *Problemy suchasnoi psykholohii*, 2011, T. 12. URL: <http://radioelektronika.org/index.php/2227-6246/article/viewFile/161238/160417> [in Ukrainian].
5. Pakhomova T. O., Senchenko Ya. S. Formuvannia anhlomovnoi komunikativnoi kompetentnosti studentiv-filolohiv v umovakh lnhvosotsiokulturnoho pidkhodu. [Formation of communicative competence in English of students-philologists in terms of linguosociocultural approach]. *Visnyk Dnipropetrovskoho universytetu imeni Alfreda Nobelia*, 2013, Nr 1. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vduer_2013_1_11 [in Ukrainian].
6. Siliutina I. O. Osoblyvosti profesiinoi pidhotovky vchyteliv inozemnykh mov v systemi vyshchoi osvity Shvetsii. [Peculiarities of vocational training of foreign language teachers in higher education in Sweden]: zb. nauk. prats Khersonskoho derzh. un-tu, 2016, Vyp. LXIX, T. 2, pp. 138–141 [in Ukrainian].
7. Standart vyshchoi osvity Ukrainy [Higher education standard of Ukraine]: veb-sait. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishchaosvita/zatverdzeni%20standarty/12/21/242-turizm-bakalavr.pdf> [in Ukrainian].