

УДК 338.48:378.016:811.11

DOI <https://doi.org/10.24919/2308-4863.2/32.214709>**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***Тетяна ЛИТВИН,***orcid.org/0000-0002-3073-9953*

викладач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Черкаського державного технологічного університету

(Черкаси, Україна) *tanzagrechka@ukr.net***Олександр КУРАКІН,***orcid.org/0000-0002-9392-7854*

старший викладач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Черкаського державного технологічного університету

(Черкаси, Україна) *o.kurakin@chdtu.edu.ua*

## СПЕЦИФІКА ФОРМУВАННЯ “SOFT SKILLS” ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ПРОЦЕСІ ВИВЧЕННЯ ІНОЗЕМНИХ МОВ

У статті представлені теоретичні та практичні засади формування “soft skills” здобувачів вищої освіти спеціальностей «туризм» і «готельно-ресторанна справа» у процесі вивчення іноземних мов.

Для майбутніх фахівців сфери гостинності формування “soft skills” у процесі вивчення іноземних мов має велике значення, оскільки все частіше професійна діяльність пов’язана з потребою спілкування іноземними мовами, зокрема вже під час навчання. Це пов’язано не лише з інтернаціоналізацією освіти, а й з можливістю брати участь у міжнародних стажуваннях, обов’язковою вимогою чого є володіння комунікативними навичками, здатність на високому рівні спілкуватися іноземними мовами.

Зауважимо, що соціальні навички формуються у процесі вивчення як професійних дисциплін, так і загальних. Під час підготовки майбутніх фахівців сфери гостинності в закладах вищої освіти все частіше виникає потреба перенесення в навчальних планах дисциплін «Іноземна мова (за професійним спрямуванням)» та «Друга іноземна мова (за професійним спрямуванням)» із блока освітніх компонент загальної підготовки до блока професійної підготовки. Це пов’язано насамперед із професійною необхідністю фахівців сфери обслуговування виконувати професійні завдання, що дуже часто відбуваються на інтернаціональному рівні. Потреба спілкуватися іноземними мовами зумовлює необхідність володіння соціальними та комунікативними навичками.

Для формування навичок “soft skills” у процесі вивчення іноземних мов доцільно застосовувати інтерактивні технології навчання, як-от ділові ігри, метод проєктування, ситуативне навчання тощо, оскільки застосування цих методів навчання під час занять дозволяє створювати ситуації, максимально наближені до реальних професійних завдань, що значно полегшує здатність до адаптації безпосередньо на робочому місці.

**Ключові слова:** “soft skills”, іноземні мови, компетентності, професійна підготовка, 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*

**Tetyana LYTVYN,**

*orcid.org/0000-0002-3073-9953*

*Senior Lecturer at the Tourism and Hotel and Restaurant Business Department*

*Cherkasy State Technological University*

*(Cherkasy, Ukraine) tanzagrechka@ukr.net*

**Oleksandr KURAKIN,**

*orcid.org/0000-0002-9392-7854*

*Senior Lecturer at the Tourism and Hotel and Restaurant Business Department*

*Cherkasy State Technological University*

*(Cherkasy, Ukraine) o.kurakin@chdtu.edu.ua*

## SPECIFICITY OF “SOFT SKILLS” FORMATION OF SERVICE SPECIALISTS IN THE PROCESS OF FOREIGN LANGUAGE STUDIES

*The article presents the theoretical and practical principles of forming “soft skills” of higher education students majoring in “Tourism” and “Hotel and restaurant business” in the process of learning foreign languages.*

*For future professionals in the field of hospitality “soft skills” in the process of learning foreign languages is of great importance. More and more professional activities are associated with the need to communicate in foreign languages, including in the learning process. This is due not only to the internationalization of education but also to the opportunity to take part in international internships, a prerequisite for which is the possession of communication skills, the ability to communicate at a high level in foreign languages.*

*Note that the formation of social skills occurs both in the process of studying professional disciplines and general. At the same time, in the process of training future hospitality specialists in higher education institutions there is an increasing need to transfer the disciplines “Foreign language (for professional purposes)” and “Second foreign language (for professional purposes)” from the block of educational components of general training to the block of vocational education training. This is primarily due to the professional need of service professionals to do professional tasks that often occur at the international level. In fact, the need to communicate in foreign languages necessitates the possession of social and communication skills.*

*To develop soft skills in the process of learning foreign languages, it is advisable to use interactive teaching methods, such as business games, design method, situational learning, etc., because the use of these teaching methods during classes allow you to create situations as close as possible to real professional tasks, which greatly facilitates the ability to adapt directly to the workplace.*

**Key words:** “soft skills”, foreign languages, competencies, training, teaching methods.

**Постановка проблеми.** Останнім часом парадигма підготовки фахівців сфери обслуговування зазнала істотних змін. Насамперед це зумовлено вимогами ринку праці, а також освітніми тенденціями, пов'язаними з інтернаціоналізацією освітнього середовища, наближенням до європейського освітнього простору. Заклади вищої освіти за Положенням про акредитацію освітніх програм, за яким здійснюється підготовка здобувачів

вищої освіти, затвердженим наказом Міністерства освіти і науки України в липні 2019 р., зобов'язані дотримуватися Стандартів і рекомендацій щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти (ESG-2015). Нині здобувачі вищої освіти спеціальностей «туризм» і «готельно-ресторанна справа» мають можливість як навчатися за програмами подвійного диплому, так і брати участь у закордонних стажуваннях.

Провідна роль на сучасному етапі розвитку освіти у визначенні рівня якості підготовки фахівців сфери послуг належить роботодавцям, адже саме вони визначають, якими ключовими фаховими і загальними компетентностями повинні володіти майбутні працівники. Усе частіше роботодавці вимагають від своїх працівників не лише володіння фаховими знаннями, уміннями та навичками, а й наявності так званих соціальних, або м'яких, навичок, "soft skills". Водночас одним із критеріїв акредитаційних вимог оцінювання якості вищої освіти є те, що будь-яка освітня програма передбачає набуття здобувачами вищої освіти соціальних навичок ("soft skills"), що відповідають заявленим цілям.

Отже, сучасні вимоги до професійної підготовки фахівців сфери гостинності спонукають до перегляду як змісту освітніх програм, так і методів навчання з огляду на важливість формування у здобувачів вищої освіти соціальних навичок ("soft skills"). Зауважимо, що специфіка формування соціальних навичок залежить насамперед від визначених в освітній програмі компетентностей і результатів навчання, чіткої відповідності їм освітніх компонент.

**Аналіз досліджень.** Актуальним проблемам розвитку "soft skills" присвятили свої дослідження вітчизняні науковці Е. Айнгорн і Н. Олексів, Н. Длугунович, О. Казачінер, К. Коваль, Ю. Лавриш та інші. Зазначимо, що поняття "soft skills", як і педагогічні умови розвитку "soft skills" у студентів, є відносно новими в сучасній вітчизняній педагогічній думці.

**Мета статті** – визначення педагогічних умов та специфіки формування "soft skills" фахівців сфери обслуговування спеціальностей «туризм» та «готельно-ресторанна справа» у процесі вивчення іноземних мов.

Для досягнення окресленої мети було використано такі методи дослідження: аналіз наукової літератури з метою визначення теоретичного поняття "soft skills", а також педагогічний експеримент для визначення педагогічних умов і оптимальних методів викладання іноземних мов, методи спостереження й аналізу.

**Виклад основного матеріалу.** Формування соціальних навичок, або "soft skills", забезпечується вивченням дисциплін як загального блока навчального плану, так і професійного. Визначна роль у формуванні "soft skills" у здобувачів вищої освіти сфери обслуговування належить вивченню іноземних мов. Водночас у процесі підготовки майбутніх фахівців сфери гостинності в закладах вищої освіти все частіше виникає потреба перене-

сення в навчальних планах дисциплін «Іноземна мова (за професійним спрямуванням)» та «Друга іноземна мова (за професійним спрямуванням)» із блока освітніх компонент загальної підготовки до блока професійної підготовки, а також із блока вибіркових освітніх компонент – до обов'язкових. Це пов'язано насамперед із необхідністю фахівців сфери обслуговування виконувати професійні завдання, що дуже часто відбуваються на інтернаціональному рівні. Потреба спілкуватися іноземними мовами, спричинена вимогою ринку праці, зумовлює необхідність володіння соціальними та комунікативними навичками.

Для повного розуміння терміна "soft skills" наведемо його визначення. З англійської мови він перекладається як «м'які» навички. Науковець О. Казачінер подає таке визначення: «"Soft skills" – свого роду перелік особистих характеристик, які так чи інакше пов'язані з ефективною взаємодією з іншими людьми. Це навички, прояв яких важко виявляти, безпосередньо визначати, перевіряти, наочно демонструвати. До цієї групи належать індивідуальні, комунікативні й управлінські навички» (Казачінер, 2019: 154).

Термін "soft skills" часто корелюється "hard skills": «жорсткі» вимоги ("hard skills"), їх легко виміряти, вони є досить об'єктивними. До цієї групи відносять професійні знання, вміння та навички (Коваль, 2015: 163).

У процесі підготовки майбутніх фахівців за спеціальністю «туризм» освітньою програмою передбачено вивчення двох іноземних мов: «Іноземна мова за професійним спрямуванням» та «Друга іноземна мова за професійним спрямуванням». Зауважимо, що здобувачі вищої освіти мають можливість вивчення другої іноземної мови за вибором: німецької або французької. Останнім часом, у зв'язку з можливістю проходження стажувань у провідних готельно-ресторанних комплексах Німеччини, студенти обирають німецьку мову. Натомість для студентів спеціальності «готельно-ресторанна справа» освітньою програмою передбачено вивчення лише дисципліни «Іноземна мова за професійним спрямуванням», проте знання з німецької мови для участі у стажуваннях у Німеччині здобувачі вищої освіти мають змогу здобувати у процесі неформальної освіти (курси інтенсивного вивчення німецької мови). Знання декількох мов для фахівців сфери послуг нині є важливою передумовою успішного професійного розвитку. Як зазначає професор Антонелла Сорес (Едінбурзький університет), «наймайте більше багатомовних працівників. Вони краще спілкуються, чутливіші до міжкуль-

турних відносин і сильніші у співпраці, переговорах та компромісах. Вони також думають ефективніше» (Business Soft Skills).

У процесі вивчення іноземних мов освітньою програмою «Туризм» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти у здобувачів вищої освіти передбачено формування таких загальних компетентностей: здатність працювати в міжнародному контексті; навички використання інформаційних та комунікаційних технологій; здатність спілкуватися іноземною мовою; навички міжособистісної взаємодії; здатність планувати та управляти часом, а також професійних: 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. Для студентів спеціальності «готельно-ресторанна справа» такі загальні компетентності: цінування та повага різноманітності та мультикультурності; здатність спілкуватися іноземною мовою, а також професійні: розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності. Отже, сформовані у здобувачів вищої освіти відповідні компетентності максимально сприятимуть формуванню “soft skills” у процесі вивчення іноземних мов і дозволять випускникам бути конкурентоспроможними не лише на вітчизняному ринку праці, а й за кордоном. Як зазначає дослідниця Ю. Лавриш, найважливішими для адаптації в сучасному світі вважаються такі властивості, як високий рівень відповідальності, а також соціальна активність і компетентність під час міжособистісного спілкування та професійній взаємодії, творчі здібності для вдалого ухвалення і застосування нестандартних рішень (Лавриш, 2015: 105).

Зауважимо, що неабияку роль не лише в ефективному засвоєнні знань, а й у формуванні соціальних навичок відіграють методи навчання. Одним із найважливіших аспектів формування “soft skills” у процесі вивчення іноземних мов є комунікативна спрямованість. Адже такі соціальні навички, як гнучкість і адаптивність, уміння виступати публічно, навички роботи в команді та бути в ній лідером, передбачають уміння здійснювати ефективну комунікацію. Як зазначає дослідниця Г. Гуца, «відповідно до комунікативно орієнтованого підходу до навчання іноземної мови пріоритет віддається таким напрямом роботи, як:

- написання творів, есе;
- підготовка доповідей, проєктів, досліджень;
- підготовка публічної промови / презентації, за допомогою відповідних засобів вербальної комунікації й адекватних форм ведення дискусій і дебатів» (Гуца, 2020: 30).

Для організації відповідних напрямів роботи доцільно під час занять застосовувати інноваційні методи навчання. У процесі вивчення іноземних мов для здобувачів вищої освіти спеціальностей «туризм» і «готельно-ресторанна справа» широко застосовуються інноваційні (активні) технології навчання, які ґрунтуються на побудові активного навчально-пізнавального середовища, на проблемно-ситуаційних практиках навчання, розробленні кейсів (cases) і міні-гор, організації навчальних конкурсів, на самостійну наукову творчість, а не на репродуктивне відтворення вже наявної інформації, що сприятиме формуванню “soft skills”. Характерними рисами перелічених методів навчання є особистісно орієнтований та студентоцентризований підходи до освітнього процесу, адже одним з основних завдань у процесі викладання іноземних мов є розвиток самостійного проблемного мислення у здобувачів вищої освіти, а також навичок вміло оперувати інформацією, а не лише орієнтація на мовну форму. Досягненню цього завдання сприятиме спрямованість на суб’єкт-суб’єкту, діалогічну взаємодію між викладачем і студентами, що закономірно приводить до необхідності реалізувати освітній процес як через традиційні, так і через інноваційні методи навчання в їх гармонійному комбінуванні.

**Висновки.** Отже, у сучасному світі володіння “soft skills” фахівцями сфери гостинності є однією з основних вимог роботодавців, що зумовлює необхідність перегляду освітніх програм у напрямі гуманітаризації вищої освіти, зокрема і збільшення обсягу вивчення іноземних мов.

Для формування навичок “soft skills” у процесі вивчення іноземних мов доцільно застосовувати інтерактивні методи навчання, як-от ділові ігри, метод проєктування, ситуативне навчання тощо, оскільки застосування цих методів навчання під час занять дозволяє створювати ситуації, максимально наближені до реальних професійних завдань, що значно полегшує здатність до адаптації безпосередньо на робочому місці.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Гуца Г. Місце і роль іноземної мови в формуванні soft skills. “Soft skills” – невід’ємні аспекти формування конкурентоспроможності студентів у XXI ст. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2020. С. 28–31. URL: <https://knute.edu.ua/file/NjY4NQ==/f5e21f8fa4b196951d084e7e586ab122.pdf> (дата звернення: 17.05.2020).
2. Казачінер О. “Hard skills” та “soft skills” інклюзивно компетентного вчителя іноземної мови. *Інноваційна педагогіка*. 2019. Т. 1. С. 153–156. URL: [http://www.innovpedagogy.od.ua/archives/2019/10/part\\_1/35.pdf](http://www.innovpedagogy.od.ua/archives/2019/10/part_1/35.pdf) (дата звернення: 14.05.2020).
3. Коваль К. Розвиток “soft skills” у студентів – один із чинників для їх працевлаштування. *Вісник Вінницького політехнічного інституту*. 2015. № 2. С. 162–167. URL: <https://visnyk.vntu.edu.ua/index.php/visnyk/article/view/827/826> (дата звернення: 17.05.2020).
4. Лавриш Ю. Навички соціальної взаємодії як необхідна складова підготовки інженерів у сучасному університеті *Гуманітарний вісник Державного вищого навчального закладу «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди»*. 2015. Вип. 37. С. 104–111. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/gvpdpups\\_2015\\_37\\_14](http://nbuv.gov.ua/UJRN/gvpdpups_2015_37_14) (дата звернення: 17.05.2020).
5. Business Soft Skills durch Fremdsprachen. URL: <https://www.brainread.com/business-soft-skills-durch-fremdsprachen/> (дата звернення: 21.07.2020).

## REFERENCES

1. Hushcha H. V. Mistse i rol' inozemnoyi movy v formuvanni soft skills [The place and role of a foreign language in the formation of soft skills]. “Soft skills” – nevid'yemni aspekty formuvannya konkurentospromozhnosti studentiv u XXI stolitti. Kyiv : Kyiv. nats. torh.-ekon. un-t, 2020. – S. 28–31. URL: <https://knute.edu.ua/file/NjY4NQ==/f5e21f8fa4b196951d084e7e586ab122.pdf> (data zvernennya: 17.05.2020).
2. Kazachiner O. S. “Hard skills” ta “soft skills” inklyuzyvno kompetentnoho vchytelya inozemnoyi movy [“Hard skills” and “soft skills” of an inclusively competent foreign language teacher]. Innovatsiyna pedahohika. 2019. T. 1. S. 153–156. URL: [http://www.innovpedagogy.od.ua/archives/2019/10/part\\_1/35.pdf](http://www.innovpedagogy.od.ua/archives/2019/10/part_1/35.pdf) (data zvernennya: 14.05.2020) [in Ukrainian].
3. Koval' K. O. Rozvytok “soft skills” u studentiv – ody z chynnykiv dlya yikh pratsevlashtuvannya [The development of “soft skills” in students is one of the factors for their employment]. Visnyk Vinnyts'koho politekhnichnoho instytutu. 2015. № 2. S. 162–167. URL: <https://visnyk.vntu.edu.ua/index.php/visnyk/article/view/827/826> (data zvernennya: 17.05.2020) [in Ukrainian].
4. Lavrysh Yu. Navychky sotsial'noyi vzayemodiyi yak neobkhidna skladova pidhotovky inzheneriv u suchasnomu universyteti [Social interaction skills as a necessary component of training engineers in a modern university]. Humanitarnyy visnyk Derzhavnoho vyshchoho navchal'noho zakladu “Pereyaslav-Khmel'nyts'ky derzhavnyy pedahohichnyy universytet imeni Hryhoriya Skovorody”. 2015. Vyp. 37. S. 104–111 URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/gvpdpups\\_2015\\_37\\_14](http://nbuv.gov.ua/UJRN/gvpdpups_2015_37_14) (data zvernennya: 17.05.2020) [in Ukrainian].
5. Business Soft Skills durch Fremdsprachen. URL: <https://www.brainread.com/business-soft-skills-durch-fremdsprachen/> (data zvernennya: 21.07.2020) [in German].