УДК 37.011.33+37.013.3
DOI https://doi.org/10.24919/2308-4863/48-2-36

Наталя ПЛАХОТНЮК,
orcid.org/0000-0001-7018-5299
кандидат педагогічних наук,
доцент кафедри теоретичної та прикладної лінгвістики
Державного університету «Житомирська політехніка»
(Житомир, Україна) nat.pl2002@gmail.com

Олег МАКАРЕВИЧ,
orcid.org/0000-0002-0887-1359
викладач кафедри іноземних мов
Державного університету «Житомирська політехніка»
(Житомир, Україна) makarevoleg@ukr.net

ФОРМУВАННЯ НАВИЧОК ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ІНОЗЕМНОЮ МОВОЮ У МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

У статті розглядається проблема розвитку професійної комунікації англійською мовою у студентів спеціальності готельно-ресторанна справа. Зазначено, що іншомовна комунікативна компетентність є невід'ємною частиною загальної професійної підготовки і має на меті засвоєння лексико-граматичних конструкцій, стилістичних особливостей, розвиток аналітичних умінь та творчих здібностей. Проаналізовано інноваційні та традиційні методи і форми розвитку навичок професійного іншомовного спілкування майбутніх фахівців сфери обслуговування. Охарактеризовані рольові ігри, дискусії, метод проектів, інформаційно-комунікаційні технології як ефективні засоби формування навичок іншомовної комунікативної компетентності.

Зазначено, що впровадження рольових ігор в процес навчання іноземної мови сприяє підвищенню зацікавленості опануванням мовним матеріалом, навичкам командної роботи, спілкуванню, процесам мислення. Доведено, що використання методу проектів сприяє розвитку навичок пошуку та аналізу інформації, планування та оцінювання результатів роботи. Виділені критерії оцінювання проектної діяльності студентів: ступінь розкриття теми, творчість, наявність оригінальних ідей, використання активної лексики з теми, фонетична грамотність, граматична компетентність, вміння відповідати на поставлені запитання. Проаналізовані можливості використання автентичних відеоматеріалів у процесі формування навичок іншомовної професійної комунікації: занурення студентів у сприятливе мовне середовище; збільшення рівня мотивації навчання завдяки залученню до пізнавальної, творчої діяльності, відповідності професійним інтересам; відпрацювання реальних ситуацій використання мови у культурному контексті.

Наведені приклади завдань до кожного з зазначених методів та засобів формування навичок професійного спілкування студентів спеціальності готельно-ресторанна справа.

Ключові слова: *професійне спілкування іноземною мовою, інноваційні методи навчання, майбутні фахівці сфери обслуговування.*

Natalia PLAKHOTNIUK,
orcid.org/0000-0001-7018-5299
PhD in Pedagogical Sciences,
Assistant Professor at the Department of Theoretical and Applied Linguistics
Zhytomyr Polytechnic State University
(Zhytomyr, Ukraine) nat.pl2002@gmail.com

Oleh MAKAREVYCH,
orcid.org/0000-0002-0887-1359
Lecturer at the Department of Foreign Languages
Zhytomyr Polytechnic State University
(Zhytomyr, Ukraine) makarevoleg@ukr.net

THE FORMATION OF SKILLS OF PROFESSIONAL COMMUNICATION IN A FOREIGN LANGUAGE IN FUTURE SPECIALISTS OF SERVICES SECTOR

The article considers the problem of development of professional communication in English for students majoring in hotel and restaurant business. It is noted that foreign language communicative competence is an integral part of

general professional training and aims to master lexical and grammatical constructions, stylistic features, development of analytical skills and creative abilities. Innovative and traditional methods and forms of skills development of professional foreign language communication of future specialists of services sector are analyzed. Role-playing games, discussions, project method, information and communication technologies as effective means of forming skills of foreign language communicative competence are characterized.

It is noted that the introduction of role-playing games in the process of learning a foreign language helps to increase interest in mastering language material, teamwork skills, communication, thinking processes. It is proved that the use of the project method promotes the development of skills in information retrieval and analysis, planning and evaluation of work results. Criteria for evaluating students' project activities were defined: the degree of disclosure of the topic, creativity, the presence of original ideas, the use of active vocabulary on the topic, phonetic literacy, grammatical competence, ability to answer questions. Possibilities of using authentic video materials in the process of forming skills of foreign language professional communication are analyzed: immersion of students in a favorable language environment; increasing the level of learning motivation through involvement in cognitive, creative activities, compliance with professional interests; working out real situations of language use in a cultural context.

Examples of tasks for each of these methods and tools for the formation of professional communication skills of students majoring in hotel and restaurant business were given.

Key words: *professional communication in a foreign language, innovative teaching methods, future specialists of services sector.*

Постановка проблеми. Розвиток економічної сфери суспільства та міжнародних відносин диктує нові вимоги до підготовки фахівців різних профілів, зокрема і фахівців сфери обслуговування. Співпраця власників готельно-ресторанного бізнесу з зарубіжними партнерами, їх вихід на міжнародний ринок спонукає до пошуку висококваліфікованих працівників, з ефективною підготовкою, які є конкурентоспроможними на ринку праці, здатними до професійно орієнтованого спілкування іноземною мовою. Відповідно змінюються вимоги до підготовки фахівців готельно-ресторанної справи, які мають бути спроможними вирішувати професійні завдання як рідною так і іноземною мовою, отримувати та аналізувати інформацію, зокрема і з іншомовних джерел. Недостатній рівень володіння іноземною мовою, неспроможність здійснювати комунікацію іноземною мовою для досягнення цілей професійної діяльності веде до непорозуміння, втрати партнерів та клієнтів. Також більшість ЗВО надає можливість студентам спеціальності готельно-ресторанна справа проходити практику в закордонних закладах, з якими мають відповідні партнерські угоди.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблемам викладання іноземних мов для студентів сфери обслуговування присвячені праці О. Баглай, О. Бігич, Г. Василенко, О. Красковської, Б. Кукси, Р. Мартинової, Н. Сарнавської, О. Старинець, М. Прадівлянного та ін. Різні аспекти іншомовної комунікативної підготовки фахівців готельно-ресторанної справи досліджують І. Біла, О. Кан, С. Макухіна, І. Скріль, О. Федорова, О. Шестель та ін. Проте в роботах науковців окреслені окремі аспекти досліджуваної проблеми, недостатньо розкриті питання інтенсифікації іншомовної комунікативної підготовки студентів спеціальності готельно-ресторанна справа.

Формулювання цілей статті. Метою нашої статті є аналіз методів та форм ефективного формування навичок професійного спілкування іноземною мовою майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи.

Виклад основного матеріалу. Належний рівень володіння іноземною мовою забезпечує особистісний і професійний розвиток майбутніх фахівців. Згідно проведених досліджень серед менеджерів готельно-ресторанного бізнесу 91% респондентів відзначили важливість вільного спілкування іноземною мовою, переважно англійською, 83% надають вагоме значення опануванню професійної лексики, 63% рушійною силою професійного вдосконалення вважають навички міжкультурної комунікації (N. Tziora, 2016: 93).

Іншомовна компетентність розглядається як складова фахових компетентностей, засіб професійного зростання, самовдосконалення та самореалізації, компонент «soft skills». «Soft skills» розуміють як особистісні характеристики, прояв яких виражається в умінні ефективно взаємодіяти з іншими людьми, конструктивно мислити, адаптуватись до змінних умов професійного середовища, бути соціально компетентними у міжособистісному спілкуванні (О. Шестель, 2020: 246-248). Формування таких навичок є невід'ємною частиною загальної професійної підготовки майбутніх фахівців, а також складової іншомовного професійного спілкування.

Професійне спілкування іноземною мовою у майбутніх працівників сфери обслуговування відбувається у процесі виконання поставлених завдань і передбачає опанування лексико-граматичного, стилістичного, фонетичного матеріалу

в межах визначених програмою тем. Крім того, вищезазначений процес має на меті розвиток аналітичних, дослідницьких, креативних умінь, навичок критичного мислення та швидкого прийняття конструктивних рішень. Майбутній фахівець повинен мати навички спілкування з клієнтами, в тому числі й іноземними, вміння досягати спільних комунікативних цілей в питаннях проживання, харчування, вирішення можливих конфліктних ситуацій, спірних моментів, розгляді скарг, веденні необхідної ділової документації, проведенні переговорів, зустрічей, семінарів тощо.

Розвиток навичок професійної комунікації проходить на основі вже сформованих загальних, базових знаннях іноземної мови. На жаль, як показує досвід, базовий рівень знань іноземної мови студентів сфери обслуговування знаходиться переважно на середньому та низькому рівнях. Отже вивчення іноземної мови майбутніми фахівцями готельно-ресторанної справи починається на першому та другому курсах з загальної тематики (General English), пояснення і тренування необхідного граматичного матеріалу для досягнення рівня B1, B2. На третьому курсі починається вивчення англійської мови професійного спрямування. Процес формування навичок іншомовного спілкування має відбуватись на основі стійкої мотивації, ситуативно-діяльнісному, комунікативно-орієнтованому підходах. Тому важливим кроком є вибір методів і форм навчання. Результативним вважається поєднання інноваційних і традиційних засобів опанування іноземної мови.

Серед інноваційних методів найбільш ефективними для формування навичок професійного спілкування вважаємо ділові, рольові ігри, дискусії, метод проектів з презентуванням результатів за допомогою засобів інформаційно-комунікаційних технологій, використання автентичних відеоматеріалів, блогів, веб квестів.

Рольові ігри на заняттях з іноземної мови професійного спрямування дозволяють підвищити мотивацію до навчання, процеси мислення, аналізу, синтезу необхідної інформації, збільшують час на комунікацію, розвивають навички роботи в команді, розкривають творчий потенціал особистості, сприяють індивідуалізації навчання і спонукають до спілкування студентів з низьким рівнем сформованості комунікативних навичок (І. Школа, 2014: 308).

На заняттях з іноземної мови професійного спрямування ми використовували різні рольові ігри: ситуативні діалоги, бесіди, інтерв'ю, дискусії. Наведемо приклади завдань до рольових ігор, виконаних студентами під час опанування лексичного матеріалу. Так, у процесі вивчення тем «Hotels, their types, functions and structure», «Hotel facilities and services» після виконання завдань рецептивно-репродуктивного характеру майбутнім фахівцям готельно-ресторанної справи були сформульовані наступні завдання для розвитку усного та писемного мовлення: 1. *Fill in the logical parts of the following dialogue. Dramatize it with a partner. 2. Make up dialogues based on the suggested situations. Use the expressions from the dialogue and the text above:* a). You are going on holiday with your friend. Decide on a destination and a type of a hotel you would like to stay in. Discuss all the possibilities of different types of hotels. b). You are at a conference dedicated to the development of the hotel industry. Discuss with one of the participants advantages and disadvantages of different hotel categories. c). You are going to open a new hotel with your partner. Discuss the location, type of a hotel, its facilities and attractions for the clients. *3. Imagine that you are a member of the hoteliers association and were asked to write a report on one of the hotels in Ukraine. Write a 250-word description of a hotel you (your friend or family member) enjoyed staying at. Use the plan and the questions to help you: Paragraph 1* Describe the location of the hotel. Where was the hotel situated? What type of the hotel was it? What was the first impression of the hotel? *Paragraph 2-3* Describe the facilities and value properties of the hotel. What services and amenities did the hotel offer? What did you (your friend or family member) like about the hotel? Did you find any drawbacks? What kind of room did you have? *Paragraph 4* Describe your final impression of the hotel. Was it a positive experience? 4. *Imagine that you are going on a trip with your friend to Berlin. Look at the advertisements of the three hotels and discuss with your partner their advantages and disadvantages regarding their services and facilities. Try to agree on one of the hotels to book. 5. Read the advertisement about the position of the Head Chef in hospitality industry and resumes of the candidates and decide who is the best one to get the job. Give your grounds.*

Робота над такими завданнями актуалізує мовленнєву діяльність студентів, перевіряє рівень умінь застосування засвоєної лексики в змодельованих професійних ситуаціях, розвиває навички аналізу та синтезу, креативні здібності, уміння приймати обґрунтовані рішення.

Рольові та ділові ігри можуть бути частиною проекту, який виконується майбутніми фахівцями на протязі певного визначеного часу.

Проектна методика спрямована на самостійну роботу студента під керівництвом викладача. Участь у проекті надає можливість навчитися працювати у команді, шукати та аналізувати інформацію, планувати та критично мислити, порівнювати свій рівень навичок і вмінь у говорінні, читанні, письмі, аудіюванні з рівнем інших студентів (Т. Поночовна-Рисак, 2018).

У результаті роботи над проектами майбутні фахівці мають його представити і захистити, зазвичай у вигляді презентації, виконаної в Google Docs, де студенти можуть відкривати доступ до презентації іншим членам проектної групи. Отже, студенти можуть також розвивати навички співпраці онлайн, що є важливим компонентом сучасної освіти. Майбутні спеціалісти готельно-ресторанної справи виконували наступні проекти: 1. *Collect the information about different hotels (at least 5) in one of the European capitals and create a tourist booklet including the information about the location, structure, services, facilities and amenities of the hotels. Make a presentation. 2. Think of the hotel you would like to build/manage in future and the services and facilities it should have. Make a presentation and speak in class about it.*

Невід'ємним компонентом проекту є його оцінювання. Критерії оцінювання повідомляються студентам на початку роботи над проектом: ступінь розкриття теми, креативність, наявність оригінальних ідей, використання активної лексики з теми, фонетична грамотність, граматична компетентність, вміння відповідати на поставлені запитання.

Важливою умовою сформованості навичок професійного спілкування є уміння розуміти носіїв мови та будувати комунікативні моделі взаємодії для розв'язання поставлених завдань. Для цього студенти сфери обслуговування переглядали автентичні короткотривалі відео доступні на YouTube каналі та виконували розроблені викладачем завдання, спрямовані на вдосконалення навичок аудіювання, говоріння та письма.

Використання автентичних відеоматеріалів у процесі оволодіння іноземною мовою професійного спрямування має низку переваг: занурення студентів у необхідне мовне середовище; підвищення мотивації навчання завдяки актуалізації пізнавальної, творчої діяльності, відповідності професійним інтересам; відображення реальних ситуацій вживання мови у культурному контексті; полегшення сприйняття за допомогою візуалізації розмовних ситуацій (Л. Конопляник, О. Коваленко, 2016).

Відеоматеріали для студентів спеціальності готельно-ресторанна справа відбирались нами з урахуванням наступних критеріїв: відповідність змісту тематиці заняття, рівню знань майбутніх фахівців, їх інтересам, оптимальна довжина фрагменту, наявність потрібних лексико-граматичних одиниць. Завдання до відповідних відеоматеріалів розроблялись нами відповідно до трьох етапів роботи (pre-viewing, while-viewing, post-viewing stages), ураховуючи можливість розвитку мовної, комунікативної та соціокультурної компетенцій. Наведемо приклади завдань у роботі над відеоматеріалом «*Asking about Hotel Facilities, https://www.youtube.com/watch?v=6_wHQYn23Hc)*». Before watching the video: *a) Pair up with your friend and discuss what questions business people may ask the receptionist about the hotel facilities before booking a hotel room*; *b) Before watching the video match the expressions with their explanations. While-watching: 1. Watch the video and tick the questions that Tom Sanders asks the hotel manager. 2. Watch the video again and complete the sentences with the information from it. After watching: Pair up and make up a dialogue with your partner. Student A: You are travelling on business and need to spend 4 days in Berlin. Call a hotel to get to know about their facilities and services before booking a room. Student B: You are the manager of the hotel. Provide your customer with all necessary information. Use the phrases and questions from the exercises above.*

Окрім інтерактивних методів формування навичок іншомовного професійного спілкування на заняттях були використані традиційні методи, зокрема читання автентичних текстів з виконанням репродуктивних, рецептивно-репродуктивних, продуктивних комунікативних вправ, розроблених нами для вдосконалення навичок читання та говоріння. Тексти були підібрані зі статей, професійних англомовних блогів та фахових підручників для студентів готельно-ресторанної справи. Так, наприклад, працюючи з текстом «Different Categories of Hotels» майбутні фахівці виконували наступні завдання: 1. *Read the text and find English equivalents to the following Ukrainian phrases. Use them in the sentences of your own. 2. Paraphrase the highlighted words and expressions in the text. 3. Work out which adjectives (related, general, free, desirable, historic, private, empty) can be used with the following nouns. 4. Match the words on the left with their definitions on the right. 5. Fill in the gaps using appropriate words and expressions from the text.* 6. *Fill in prepositions. 7. Answer the questions.*

Висновки і перспективи подальших досліджень. Поєднання інноваційних і традиційних методів формування навичок іншомовного професійного спілкування майбутніх фахівців

сфери обслуговування дає змогу ефективно проводити навчальний процес та забезпечує особистісно-орієнтований і комунікативний підходи до процесу засвоєння лексико-граматичного матеріалу. Використання елементів проблемного навчання, автентичних відеоматеріалів, моделювання професійних ситуацій позитивно впливає на розвиток іншомовної професійної комунікативної компетентності, дає змогу студентам бути активними практиками, наближаючи навчальну діяльність до реальних умов майбутньої професійної діяльності. Перспективи подальших досліджень вбачаємо в дослідженні можливостей інформаційно-комунікаційних технологій в навчанні іноземної мови студентів не філологічного профілю.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Tziora N., Giovanis N., Papacharalabous C. The role of foreign languages in hospitality management. *International Journal of Language, Translation and Intercultural Communication*. 2016. Vol. 4. P. 89–97. DOI: https://doi.org/10.12681/ijltic.10353.

2. О. Шестель, О. Старинець, Т. Литвин, О. Куракін. Специфіка формування «soft skills» фахівців сфери обслуговування в процесі професійної підготовки. *Актуальні питання гуманітарних наук*. 2020. № 32(2). С. 244–248.

3. І. Школа. Рольова гра як засіб формування іншомовної комунікативної компетентності студентів немовних спеціальностей. URL: https://pedagogy.bdpu.org/wp-content/uploads/2016/10/52.pdf (дата звернення: 17.02.2022).

4. Т. Поночовна-Рисак. Проектна методика навчання професійного спілкування в процесі вивчення іноземних мов. *Науковий журнал «Логос. Мистецтво наукової думки»*. 2018. № 1. С. 117–119.

5. Л. Конопляник, О. Коваленко. Використання автентичних відеоматеріалів для формування іншомовної професійної комунікативної компетентності майбутніх інженерів. *Вісник Національного авіаційного університету. Серія: Педагогіка. Психологія: зб. наук. праць*. 2016. Вип. 2(9). С. 90–96.

REFERENCES

1. Tziora N., Giovanis N., Papacharalabous C. The role of foreign languages in hospitality management. *International Journal of Language, Translation and Intercultural Communication*. 2016. Vol. 4. P. 89–97. DOI: https://doi.org/10.12681/ijltic.10353.

2. Shestel O., Starynets O., Lytvyn T., Kurakin O. (2020). Spetsyfika formuvannia «soft skills» fakhivtsiv sfery obsluhovuvannia v protsesi profesiinoi pidhotovky. [The specifics of the formation of «soft skills» in the professionals of the services sphere in the process of training]. *Aktualni pytannia humanitarnykh nauk. Current issues of the humanities*, № 32(2), 244–248 [in Ukrainian].

3. Shkola I. (2016). Rolova hra yak zasib formuvannia inshomovnoi komunikatyvnoi kompetentnosti studentiv nemovnykh spetsialnostei. [Role play as a means of forming foreign language communicative competence of students of non-language specialties]. URL: https://pedagogy.bdpu.org/wp-content/uploads/2016/10/52.pdf [in Ukrainian].

4. Ponochovna-Rysak T. (2018). Proektna metodyka navchannia profesiinoho spilkuvannia v protsesi vyvchennia inozemnykh mov. [Project methods of teaching professional communication in the process of learning foreign languages*]. Naukovyi zhurnal «Lohos. Mystetstvo naukovoi dumky». Scientific journal «Logos. The art of scientific thought»,* № 1, 117–119 [in Ukrainian].

5. Konoplianyk L., Kovalenko O. Vykorystannia avtentychnykh videomaterialiv dlia formuvannia inshomovnoi profesiinoi komunikatyvnoi kompetentnosti maibutnikh inzheneriv. [The use of authentic video materials for the formation of foreign language professional communicative competence of future engineers]. *Visnyk Natsionalnoho aviatsiinoho universytetu. Seriia: Pedahohika. Psykholohiia: zb. nauk. prats. Bulletin of the National Aviation University. Series: Pedagogy. Psychology: Collection of Scientific Works*, 2(9), 90–96 [in Ukrainian].