

УДК 811.161.2'373.23

DOI <https://doi.org/10.24919/2308-4863/57-3-21>

Лілія ПРИЙМАК,
orcid.org/0000-0003-1683-271X
кандидат філологічних наук, доцент,
доцент кафедри іноземних мов і країнознавства
Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника
(Івано-Франківськ, Україна) liliyaklid1@ukr.net

МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ НАВЧАННЯ ІНОЗЕМНОЇ МОВИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Стаття присвячена вивченню методичних засад навчання іноземної мови майбутніх фахівців сфери обслуговування. Мета дослідження полягає у пошуку ефективних методів навчання іноземним мовам здобувачів освіти сфери обслуговування. Опанування іноземною мовою є одним з пріоритетних елементів підготовки конкурентоспроможних спеціалістів сфери послуг.

У статті проаналізовано ключові вміння та навички професійної іноземномовної комунікації, які необхідні майбутнім фахівцям у сфері обслуговування, а також основних методів їх навчання. Володіння іноземною мовою традиційно належить до основних вимог у підготовці фахівців високого рівня, які можуть бути рентабельними на ринку праці.

Встановлено, що викладання іноземної мови має бути орієнтовано на розвиток комунікативної компетентності та міжкультурну взаємодію. У процесі дослідження доведено, що для формування необхідних комунікативних компетентностей слід застосовувати комбінований підхід у виборі методів навчання, приділяти увагу інтерактивному спілкуванню з носіями іноземної мови. У статті запропоновано деякі види роботи на занятті, які сприяють розвитку професійної мовленнєвої компетентності майбутніх спеціалістів у сфері обслуговування.

Автор наголошує на необхідності опанування штампами професійного етикету спілкування, набуття навичок усного і письмового мовлення, слухового сприйняття повідомлення і відповідної реакції на нього, розвитку перекладацьких умінь, формування вміння вести ділову бесіду, уміння вести та аналізувати професійну документацію, вести ділове листування та обмінюватися інформацією телефоном.

Моделювання ситуацій реального спілкування під час вивчення іноземної мови сприяє розвитку необхідних навичок та вмінь, практиці використання мовних форм та мовленнєвих кліше для потреб професійної діяльності.

Ключові слова: іноземні мови, методи навчання, професійна підготовка, ситуативний метод, сфера обслуговування.

Lilija PRYIMAK,
orcid.org/0000-0003-1683-271X
Candidate of Philological Sciences, Associate Professor,
Associate Professor at the Department of Foreign Languages and Country Studies
Vasyl Stefanyk Precarpathian National University
(Ivano-Frankivsk, Ukraine) liliyaklid1@ukr.net

METHODOLOGICAL PRINCIPLES OF FOREIGN LANGUAGE TRAINING FOR FUTURE SERVICE PROFESSIONALS

The article is devoted to the study of the methodological principles of foreign language training for future specialists in the field of service. The purpose of the research is to find effective methods of teaching foreign languages to future service professionals. Mastering a foreign language is one of the priority elements of training competitive specialists in the service sector.

The article analyzes the key abilities and skills of professional foreign language communication, which are necessary for future specialists in the field of service, as well as the main methods of their training. Proficiency in a foreign language is traditionally one of the main requirements in the training of high-level specialists who can be profitable on the labor market.

It was established that teaching a foreign language should be focused on the development of communicative competence and intercultural interaction. In the research process, it has been proven that for the formation of the necessary communicative competences, a combined approach should be used in the selection of teaching methods, paying attention to interactive communication with speakers of a foreign language. The article offers some types of work in the classroom, which contribute to the development of professional speech competence of future specialists in the field of service.

The authors emphasize the need to master the stamps of professional communication etiquette, acquire oral and written communication skills, auditory perception of a message and the corresponding reaction to it, development of

translation skills, formation of skills to conduct a business conversation, the ability to maintain and analyze professional documentation, conduct business correspondence and exchange information by telephone.

Modeling situations of real communication during learning a foreign language contributes to the development of necessary skills and abilities, the practice of using language forms and speech clichés for the needs of professional activity.

Key words: *foreign languages, professional training, service sphere, case-method, teaching methods.*

Постановка проблеми. Розвиток української системи освіти, який орієнтується на європейський рівень, сприяє підвищенню інтересу до опанування іноземними мовами. Знання іноземних мов як засобів спілкування необхідне для набуття студентами відповідних навичок та умінь (Бондар, 2019: 8). Володіння іноземною мовою традиційно належить до основних вимог у підготовці фахівців високого рівня, які можуть бути рентабельними на ринку праці. Знання іноземних мов дозволяє підвищувати свій професіоналізм та набувати нового досвіду на міжнародних конференціях, спілкуватися із закордонними колегами, ділитися власним досвідом, просувати свої послуги за межі України.

Відповідний рівень володіння іноземною мовою серед працівників сфери обслуговування справить гарне враження на іноземних клієнтів та партнерів, позитивно вплине на розвиток бізнесу, адже «професіоналізм персоналу, зайнятого у сфері обслуговування, є показником конкурентоспроможності організації» (Сарновська, 2018: 251). Закордонні гості, яких обслуговують їх рідною мовою, рекомендуватимуть такі заклади своїм знайомим, що без сумніву, позитивно вплине на репутацію тих, хто надає ці послуги. Дослідники вважають, що «закордонні клієнти побоюються, що не зможуть належним чином висловити свої бажання та потреби мовою країни, у якій перебувають, а тому можуть відчувати стрес, замість комфорту» (Tziota, Giovanis & Paracharalabous, 2016: 90).

Науковцями доведено, що власники та менеджери закладів сфери обслуговування, обираючи персонал, звертають увагу на те, чи володіє потенційний співробітник іноземними мовами, оскільки «недостатній рівень підготовки ускладнює роботу з іноземними туристами» (Sañas & Pérez, 2014). Окрім того, незнання іноземних мов може призвести до нерозуміння потреб гостя та міжкультурного непорозуміння, як наслідок, бізнес може втратити клієнтуру або ж «набути негативної реклами» (Tziota, Giovanis & Paracharalabous, 2016: 93).

Як відомо, сьогодні у всьому світі англійська мова має статус «глобальної мови» або ж мови міжнародного спілкування. Цією мовою спілкуються бізнесмени, науковці, спортсмени, журналісти, вона активно використовується у «сфері

інформаційних технологій, туризму та розваг» (Кудрик, 2015: 72). Однак було б неправильним вважати, що лише знання англійської мови потребують професіонали. У Європі розмовляють більш ніж 200 мовами і багато європейців є білінгвалами. З огляду на це, сфера обслуговування потребує не лише професіоналів зі знанням англійської мови.

Аналіз останніх досліджень. Специфіка викладання іноземних мов фахівцям сфери обслуговування досліджувалась такими науковцями, як І. Біла О. Шестель, Н. Івасів, С. Мединська, Н. Василюшина, К. Кудрик, Н. Сарновська та ін. Слід зазначити, що ці розвідки здебільшого присвячені питанням підготовки фахівців сфери туризму та готельно-ресторанного бізнесу.

Незважаючи на низку праць, присвячених проблемі іншомовної підготовки майбутніх фахівців у різних сферах, та враховуючи розширення контактів із закордонними партнерами, вивчення особливостей формування професійної комунікативної компетентності фахівців у сфері обслуговування залишається актуальним.

Мета дослідження полягає у пошуку ефективних методів навчання іноземним мовам майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Виклад основного матеріалу дослідження. Очевидно, що опанування будь-якою іноземною мовою є важливою складовою професійної підготовки. Конкурентоспроможні професіонали мають володіти декількома іноземними мовами, адже іноземні мови – це інструменти для успішного спілкування на різних рівнях та у різних професійних галузях. У цьому контексті, «постає питання змісту іншомовної компетентності та спектра умінь і навичок, необхідних фахівцю» сфери обслуговування для подальшої професійної діяльності (Мединська, 2016: 233).

Рівень сформованості іншомовної компетентності фахівця сфери обслуговування допомагає визначити спроможність здійснювати професійну діяльність іноземною мовою. У першу чергу, професійне навчання передбачає вивчення спеціальної лексики та граматики в контексті сфери обслуговування. У цьому аспекті гарно розглянуто вимоги до навчання професійної діяльності у роботі Б. Кукса «Сучасні дослідження проблеми навчання міжкультурного ділового спілкування майбутніх фахівців у галузі туризму», у

якій наголошується про необхідність опанування «штампів професійного етикету спілкування, набуття навичок усного і письмового мовлення, слухового сприйняття повідомлення і відповідної реакції на нього, розвиток перекладацьких умінь, формування вміння вести ділову професійно орієнтовану бесіду, вміння здійснювати публічний виступ, уміння вести та аналізувати професійну документацію, вести ділове листування та обмінюватися інформацією телефоном, оволодіння методикою та прийомами самоосвіти тощо» (Кукса, 2019: 4).

При цьому слід враховувати, що професійна комунікація іноземною мовою в сфері обслуговування має певні особливості. Пріоритетним є вільне володіння усним спілкуванням майбутніми співробітниками сфери обслуговування. Очевидно, що успіх у роботі із закордонними гостями та партнерами залежить як від гарного володіння іноземною мовою, так і «від уміння працювати в міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до інших культур, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці» (Сарновська, 2018: 254).

Студенти напряму підготовки сфери обслуговування повинні створювати під час спілкування психологічний комфорт, вміти встановлювати ділові контакти, вибудовувати стосунки із співрозмовниками, а також усвідомлювати специфіку іншомовного спілкування, «ментальну своєрідність та норми мовленнєвого етикету носія мови» (Василишина, 2020: 100). Для досягнення високого рівня володіння іноземною мовою необхідно звертати увагу не лише на традиційні методи навчання, але й враховувати сучасні підходи, які будуть ефективними для майбутніх фахівців у сфері обслуговування.

З огляду на це, головним методом навчання іноземної мови для таких студентів буде моделювання на занятті ситуацій реального спілкування, яке ґрунтується на комунікативному підході. Здобуваючи професію, майбутні фахівці у сфері обслуговування повинні готуватися до щоденної комунікації, як це вимагає їх спеціальність. Моделювання ситуацій реального спілкування під час вивчення іноземної мови уможливує «цілеспрямований розвиток необхідних навичок та вмінь, практику використання мовних форм та мовленнєвих кліше для потреб професійної діяльності» (Прадівлянний, 2017: 170).

Застосування методу комунікативно-ситуативного навчання передбачає моделювання максимально наближених до реальних ситуацій, як-то

бронювання номеру в готелі, виклик таксі, прийняття замовлення в ресторані, реакція на подяку за гарне обслуговування або ж адекватна реакція на рекламу або скарги тощо. Перед виконанням таких завдань у нагоді стане перегляд студентами навчальних фільмів, у яких відтворюються подібні ситуації. Під час перегляду фільмів студентам можна запропонувати виписати кліше, які використовують персонажі у відеоролику, наприклад, менеджер та клієнт. Після перегляду студенти можуть інсценувати подібні ситуації або відтворити побачене.

В граматичному аспекті слід звернути особливу увагу на питальні та спонукальні речення, багатозначність локальних та темпоральних прийменників, форми герундія (для англійської мови) та кон'юнктиву (для німецької мови).

Викладачі сьогодні активно використовують на заняттях так званий «метод кейсу», або «метод ситуативного навчання». Він полягає у вирішенні студентами професійних завдань, рішення яких можуть бути студентами невідомими або частково відомими. Звісно, проблема вирішується іноземною мовою. Студенти знаходять власний спосіб розв'язання проблеми, використовуючи ті знання та вміння, якими вони вже володіють. Це дуже важливо, адже майбутні фахівці зможуть у режимі «реального часу» побачити, по-перше, для чого їм на практиці потрібна іноземна мова. По-друге, розуміння того, що вони можуть користуватися іноземною мовою, підвищить їхню мотивацію.

На заняттях з іноземної мови для студентів нефілологічних спеціальностей необхідно використовувати «компетентнісний підхід, за якого увага спрямовується на ті мовні навички, які потрібні для функціонування в професійному контексті: вміння складати резюме та вести діалог з потенційним роботодавцем» (Старинець, 2016: 120–121).

Імітуючи професійну діяльність, студент вчиться висловлювати власну думку з певної професійної теми, «відстоювати свою позицію, прогнозувати результати діяльності та націлюватися на подальший професійний розвиток» (Івасів, 2020: 148–149). Такий вид мовленнєвої діяльності сприяє розвитку організаційних навичок, подоланню бар'єру між вивченням мови та її практичним застосуванням. Слід також пам'ятати і про культурний бар'єр, який студентам подолати складніше, ніж мовний. Міжкультурна комунікація досягається шляхом інтерактивних контактів з носіями мови, що вивчається.

Дієвим в цьому випадку стане перебування закордоном під час навчання при проходженні

практики або участь у програмах академічної мобільності студентів. Це допоможе познайомитися з культурою та звичаями країни, мова якої вивчається, а також сприятиме розвитку іншомовної комунікативної компетентності. За неможливості відвідати закордон, стануть у нагоді для іншомовної підготовки інтернет-ресурси. Додатковим джерелом мовленнєвої підготовки може стати участь у вебінарах, інтернет-конференціях, навчальних курсах, які проводяться іноземною мовою (Івасів, 2020: 147).

Симбіоз різних методів у навчанні іншомовної професійної підготовки є найбільш ефективним засобом мотивації та формування необхідних

комунікативних компетентностей у майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Формування професійної іншомовної компетентності є важливим елементом підготовки майбутніх спеціалістів у сфері обслуговування. Викладання іноземної мови для таких студентів ґрунтується на формуванні комунікативної компетентності та міжкультурній взаємодії. Для досягнення цієї мети необхідно комбінувати застосування ситуативного та компетентнісного підходів, приділяти увагу інтерактивному спілкуванню з носіями іноземної мови, залучати студентів до участі в програмах академічної мобільності та до міжнародної практики.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бондар Н. Міжкультурна комунікація як передумова іншомовної підготовки фахівців сфери туризму. *Актуальні проблеми філології та методики викладання іноземних мов у сучасному мультилінгвальному просторі : матеріали Всеукраїнської науково-теоретичної конференції*. Вінниця, 2019. С. 8–9.
2. Сарновська Н. Формування іншомовної комунікативної компетентності у майбутніх фахівців сфери туристичного бізнесу. *Науковий вісник МНУ імені В.О. Сухомлинського. Педагогічні науки*. 2018. № 2(61). С. 251–256.
3. 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>
4. Cañas J., Pérez L. *Language strategy in the hospitality sector*. 2014. URL: <https://www.languageonthemove.com/language-strategy-in-the-hospitality-sector/>
5. Кудрик К. О. Англійська мова та міжнародний туризм: сучасні тенденції розвитку та взаємодії. *Збірник наукових праць «Педагогічні науки»*. 2015. Вип. 125. С. 71–82.
6. Мединська С. І. Формування іншомовної компетентності як компонента професійної підготовки фахівців у галузі туризму. *Вісник Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля. Серія «Педагогіка і психологія»*. 2016. № 2(12). С. 233–237.
7. Кукса Б. В. Сучасні дослідження проблеми навчання міжкультурного ділового спілкування майбутніх фахівців у галузі туризму. *Іноземні мови*. 2019. № 4. Р. 3–8. DOI: <https://doi.org/10.32589/im.v0i4.149713>
8. Василишина Н. М. Сучасна актуальність іншомовної підготовки фахівців сфери туризму в міжкультурній взаємодії. *Діалог культур у Європейському освітньому просторі : матеріали V Міжнародної конференції*. Київ: КНУТД, 2020. С. 99–104.
9. Прадівляний М. Г., Бондар Н. Д. Стратегії формування професійної компетентності фахівців сфери туризму в процесі вивчення іноземних мов. *Вісник Вінницького політехнічного інституту*. 2017. № 6. С. 168–174.
10. Старинець О. А. Використання методу ситуативного навчання у викладанні іноземної мови за професійним спрямуванням. *Вісник Національного авіаційного університету. Серія : Педагогіка, Психологія*. 2016. Вип. 8. С. 120–125.
11. Івасів Н. С. Організаційний компонент формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців із туризмознавства в процесі іншомовної підготовки. *Інноваційна педагогіка*. 2020. Вип. 22. Т. 1. С. 146–149. DOI: <https://doi.org/10.32843/2663-6085/2020/22-1.32>

REFERENCES

1. Bondar N. (2019). Mizhkulturna komunikatsiia yak peredumova inshomovnoi pidhotovky fakhivtsiv sfery turyzmu [Intercultural communication as a prerequisite for foreign language training of tourism professionals]. In: Aktualni problemy filologii ta metodyky vykladannia inozemnykh mov u suchasnomu multylinhvalnomu prostori : materialy Vseukrainskoi naukovo-teoretychnoi konferentsii, 8–9. Vinnytsia. [in Ukrainian]
2. Sarnovska N. (2018). Formuvannia inshomovnoi komunikativnoi kompetentnosti u maibutnikh fakhivtsiv sfery turystychnoho biznesu [Formation of foreign language communicative competence in future specialists in the field of tourism business]. *Naukovyi visnyk MNU imeni V.O. Sukhomlynsko. Pedagogichni nauky*, 2(61), 251–256. [in Ukrainian]
3. Tziora N., Giovanis N., Papacharalabous C. (2016). The role of foreign languages in hospitality management. *International Journal of Language, Translation and Intercultural Communication*, 4, 89–97. DOI: <https://doi.org/10.12681/ijltic.10353>
4. Cañas J., Pérez L. (2014). Language strategy in the hospitality sector. Retrieved from: <https://www.languageonthemove.com/language-strategy-in-the-hospitality-sector/>
5. Kudryk K. O. (2015). Anhliiska mova ta mizhnarodnyi turyzm: suchasni tendentsii rozvytku ta vzaiemodii [English language and international tourism: current trends in development and interaction]. *Zbirnyk naukovykh prats «Pedagogichni nauky»*, 125, 71–82. [in Ukrainian]

6. Medynska S. I. (2016). Formuvannia inshomovnoi kompetentnosti yak komponenta profesiinoi pidhotovky fakhivtsiv u haluzi turyzmu [Formation of foreign language competence as a component of professional training of specialists in the field of tourism]. *Visnyk Dnipropetrovskoho universytetu imeni Alfreda Nobelia. Seriya «Pedahohika i psykholohiia»*, 2(12), 233–237. [in Ukrainian]
7. Kuksa B. V. (2019). Suchasni doslidzhennia problemy navchannia mizhkulturnoho dilovoho spilkuvannia maibutnikh fakhivtsiv u haluzi turyzmu [Modern research of the problem of teaching intercultural business communication of future specialists in the field of tourism]. *Inozemni movy*, 4, 3–8. DOI: <https://doi.org/10.32589/im.v0i4.149713> [in Ukrainian]
8. Vasylyshyna N. M. (2020). Suchasna aktualnist inshomovnoi pidhotovky fakhivtsiv sfery turyzmu v mizhkulturnii vzaiemodii [The current relevance of foreign language training of tourism professionals in intercultural interaction]. In *Dialoh kultur u Yevropeiskomu osvithomu prostori: materialy V Mizhnarodnoi konferentsii*, pp. 99–104. Kyiv: KNUTD. [in Ukrainian]
9. Pradivlianni M. H., Bondar N. D. (2017). Stratehii formuvannia profesiinoi kompetentnosti fakhivtsiv sfery turyzmu v protsesi vyvchennia inozemnykh mov [Strategies for the formation of professional competence of tourism specialists in the process of learning foreign languages]. *Visnyk Vinnytskoho politekhnichnoho instytutu*, 6, 168–174. [in Ukrainian]
10. Starynets O. A. (2016). Vykorystannia metodu sytuatyvnoho navchannia u vykladanni inozemnoi movy za profesiinym spriamuvanniam [Using the method of situational learning in teaching a foreign language in a professional direction]. *Visnyk Natsionalnoho aviatsiinoho universytetu. Seriya: Pedahohika, Psykholohiia*, 8, 120–125. [in Ukrainian]
11. Ivasiv N. S. (2020). Orhanizatsiinyi komponent formuvannia komunikatyvnoi kompetentnosti maibutnikh fakhivtsiv iz turyzmoznavstva v protsesi inshomovnoi pidhotovky [Organizational component of forming communicative competence of future specialists in tourism in the process of foreign language training]. *Innovatsiina pedahohika*, 22(1), 146–149. DOI: <https://doi.org/10.32843/2663-6085/2020/22-1.32> [in Ukrainian]