

УДК 81'42.026.3:378.147.36.015.3

DOI <https://doi.org/10.24919/2308-4863/71-1-53>**Маріанна ЖУМБЕЙ,***orcid.org/0000-0002-8883-4135*

кандидат педагогічних наук,

доцент кафедри іноземних мов і країнознавства

Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника  
(Івано-Франківськ, Україна) [marianna.zhumbey@pnu.edu.ua](mailto:marianna.zhumbey@pnu.edu.ua)**Лілія КОПЧАК,***orcid.org/0000-0002-1554-1868*

старший викладач кафедри іноземних мов і країнознавства

Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника  
(Івано-Франківськ, Україна) [liliya.kopchak@pnu.edu.ua](mailto:liliya.kopchak@pnu.edu.ua)

## ІНШОМОВНА ПРОФЕСІЙНА КОМУНІКАЦІЯ ЯК НЕВІД'ЄМНА СКЛАДОВА ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Стаття присвячена дослідженню значення та шляхів інтеграції іношомовної професійної комунікації у підготовку фахівців сфери обслуговування. Актуальність дослідження зумовлена зростаючою потребою фахівців сфери обслуговування володіти навичками ефективною іношомовною комунікації в сучасному глобалізованому бізнес-середовищі.

Мета статті – розробити шляхи вирішення проблем, які ускладнюють розвиток іношомовної професійної комунікації як необхідної складової підготовки сучасних фахівців сфери обслуговування. Для досягнення мети в процесі дослідження було вирішено низку завдань: визначено поняття «іношомовна професійна комунікація» та значення іношомовної професійної комунікації у підготовці фахівців сфери обслуговування; проаналізовано засоби розвитку іношомовної професійної комунікації в закладах освіти, зокрема в сфері обслуговування; висвітлено виклики, з якими стикаються заклади освіти в процесі впровадження таких засобів, як інтеграція практичних завдань, використання інтерактивних технологій, індивідуальне навчання, практики міжкультурної комунікації, закордонні стажування; запропоновано шляхи подолання таких викликів. В ході дослідження використано загальнонаукові методи пізнання: індукції та дедукції, аналізу та синтезу, асоціації та аналогії.

За результатами дослідження встановлено, що заклади освіти працюють над розвитком професійної іношомовної комунікації майбутніх фахівців сфери обслуговування, використовуючи для цього ряд ефективних засобів. Однак цей процес ускладнюється низкою проблем, таких як низький початковий рівень володіння мовою, обмежений доступ до технологій, нерівність у можливостях студентів, відсутність інтеграції інструментів розвитку мовної та культурної компетентностей в навчальну програму, мотиваційні проблеми, фінансові обмеження, недостатня підготовка викладачів. Для вирішення зазначених проблем пропонується інвестувати в цільові програми мовного розвитку, розширювати доступ до технологій через партнерства, впроваджувати стипендіальні та міжнародні ініціативи, інтегрувати інструменти мовної та культурної компетентності в навчальні програми, акцентувати увагу на практичному застосуванні мовних навичок у кар'єрі, стратегічно планувати фінанси та підвищувати підготовку вчителів через програми професійного розвитку.

Практичне значення дослідження полягає в можливості застосування отриманих результатів для удосконалення підходів до розвитку іношомовної професійної комунікації у майбутніх фахівців сфери обслуговування.

**Ключові слова:** комунікація, сфера обслуговування, адаптивність, інтерактивні технології, проактивний підхід, інструменти мовної та культурної компетенції.

**Marianna ZHUMBEI,***orcid.org/0000-0002-8883-4135*

PhD (Pedagogy),

Associate Professor at the Department of Foreign Languages and Country Studies

Vasyl Stefanyk Precarpathian National University

(Ivano-Frankivsk, Ukraine) [marianna.zhumbey@pnu.edu.ua](mailto:marianna.zhumbey@pnu.edu.ua)**Liliia KOPCHAK,***orcid.org/0000-0002-1554-1868*

Senior Lecturer at the Department of Foreign Languages and Country Studies

Vasyl Stefanyk Precarpathian National University

(Ivano-Frankivsk, Ukraine) [liliya.kopchak@pnu.edu.ua](mailto:liliya.kopchak@pnu.edu.ua)

## FOREIGN LANGUAGE PROFESSIONAL COMMUNICATION AS AN INTEGRAL PART OF TRAINING OF SERVICE PROFESSIONALS

The article is devoted to the study of the importance and ways of integrating foreign language professional communication into the training of service professionals. The relevance of the study is due to the growing need for service professionals to have effective foreign language communication skills in today's globalized business environment.

*The objective of the article is to develop ways of solving the problems that hinder the development of foreign language professional communication as a necessary component of the training of modern service professionals. To achieve this goal, the study solved a number of tasks: such concepts of «foreign language professional communication» and the importance of foreign language professional communication in the training of service professionals were defined; the means of developing foreign language professional communication in educational institutions, in particular in the service sector, were analyzed; the challenges faced by educational institutions in the process of implementing such means as the integration of practical tasks, the use of interactive technologies, individual training, and the practice of intercultural communication were highlighted. The study used general scientific methods of cognition: induction and deduction, analysis and synthesis, association and analogy.*

*The study found that educational institutions work on the development of professional foreign language communication of future service professionals, using a number of effective means. However, this process is complicated by a number of problems, such as low initial level of language proficiency, limited access to technology, inequality in students' opportunities, lack of integration of tools for developing linguistic and cultural competencies into the curriculum, motivational problems, financial constraints, and insufficient training of teachers. To address these problems, it is proposed to invest in targeted language development programs, expand access to technology through partnerships, implement scholarships and international initiatives, integrate language and cultural competence tools into the curriculum, focus on the practical application of language skills in a career, strategically plan finances, and improve teacher training through professional development programs.*

*The practical significance of the study lies in the possibility of applying the obtained results to improve approaches to the development of foreign language professional communication of the future service professionals.*

**Key words:** communication, service sector, adaptability, interactive technologies, proactive approach, tools of linguistic and cultural competence.

**Постановка проблеми.** У сучасному світі, що характеризується глобалізацією та міжкультурною взаємодією, іншомовна професійна комунікація є фундаментальним компонентом підготовки фахівців сфери обслуговування. Її важливість стає очевидною, якщо врахувати глобальний характер таких галузей, як готельно-ресторанний бізнес, туризм, освіта, медицина тощо. В процесі іншомовної професійної комунікації розвиваються важливі навички, здобуваються знання та вміння, які є визначальними для успішної кар'єри майбутніх фахівців сфери обслуговування.

В першу чергу, іншомовна професійна комунікація веде до розвитку високого рівня мовної компетентності. Фахівці у сфері обслуговування, які можуть ефективно використовувати іноземні мови, мають можливість спілкуватися з широким спектром клієнтів, будучи впевненими в точності та якості передачі інформації.

Крім того, іншомовна професійна комунікація сприяє розвитку міжкультурної чутливості. Фахівці вивчають не лише мовні аспекти, але й різноманітні культурні відмінності, що дозволяє їм краще розуміти та поважати особливості клієнтів та партнерів з різних країн.

Не менш важливим аспектом є адаптивність. В процесі іншомовної комунікації фахівці навчаються швидко адаптуватися до різних стилів спілкування та непередбачених ситуацій. Це стає важливим в активному середовищі обслуговування, де можливість швидко реагувати на зміни є ключовою.

Іншомовна професійна комунікація розвиває міжособистісні навички, такі як емпатія та вміння слухати. У взаємодії з клієнтами чи колегами з інших країн ці якості стають визначальними для

побудови довірливих стосунків та успішного виконання професійних завдань.

Всі вищезазначені навички, знання та вміння необхідні для роботи в сфері обслуговування, яка все більше орієнтується на глобальний ринок і вимагає від фахівців не лише високого рівня професійної компетентності, але й здатності успішно взаємодіяти з різноманітними мовними та культурними групами клієнтів.

Враховуючи зазначене, можна зробити висновки про неабияку актуальність теми нашого дослідження, оскільки іншомовна професійна комунікація стає визначальним чинником у формуванні комплексу ключових навичок, необхідних для успішного фахового зростання та ефективної взаємодії з різноманітними клієнтами у сфері обслуговування в умовах глобального середовища.

**Аналіз останніх досліджень.** Іншомовна професійна комунікація, як і її основні компоненти, заходиться в полі зору багатьох дослідників, таких як: Колісниченко Н., Михалюк Н. та Баласанян О., Нагорнюк Л. Є., Шестель О., Старинець О. та Заїка О., Яшник М. та інші. Хоча праці дослідників розкривають різні аспекти іншомовної професійної комунікації, вона ще далека від повного висвітлення у всій своїй комплексності. Зокрема, досить поверхневим залишається дослідження іншомовної професійної комунікації як необхідної складової процесу підготовки фахівців сфери обслуговування.

**Мета статті** – розробити шляхи вирішення проблем, які ускладнюють розвиток іншомовної професійної комунікації як необхідної складової підготовки сучасних фахівців сфери обслуговування.

**Виклад основного матеріалу.** При визначенні терміну «іншомовна професійна комунікація» важ-

ливо звернутися до ключових компонентів цього поняття. Основою є розуміння комунікації як взаємодії між особами з метою передачі інформації (Нагорнюк, 2009: 19). З психологічного погляду, комунікація визначається як взаємодія двох чи більше осіб, що здійснюється через обмін інформацією, яка може мати якісь пізнавальні, так і афективно-оціночні аспекти (Колісниченко, 2018: 10–11).

Наступним компонентом цієї концепції є іноземні мови, що підкреслює лінгвістичний аспект комунікації. У контексті професійної іншомовної комунікації володіння мовою стає фундаментальним елементом, що дозволяє людям формулювати ідеї, передавати інформацію та ефективно взаємодіяти в межах певної професійної сфери. Останнім ключовим компонентом поняття «*іншомовна професійна комунікація*» є професійна специфіка, яка визначає контекст та особливості обміну інформацією. У сфері обслуговування іншомовна професійна комунікація включає не лише лінгвістичні елементи, але й глибоке розуміння професійних термінів і понять (Михалюк, Баласанян, 2022: 384–385). Фахівці сфери обслуговування повинні орієнтуватися в тонкощах своєї галузі, використовуючи спеціалізовану лексику та розуміючи нюанси галузевої термінології. Така глибина розуміння гарантує, що спілкування буде не лише лінгвістично точним, але й контекстуально доречним у професійному середовищі.

Отже, «*іншомовну професійну комунікацію*» можна визначити як складну та багатогранну форму взаємодії, що включає в себе володіння мовою, обмін думками, емоціями та поглядами, а також глибоке розуміння професійних термінів та понять у певній галузі. Вона є невід’ємною частиною підготовки фахівців у сфері обслуговування, оскільки сприяє:

- підвищенню здатності орієнтуватися в різноманітних культурних контекстах;
- встановленню значущих зв’язків з міжнародними клієнтами та зацікавленими сторонами;
- досягненню успіху в глобалізованому професійному середовищі;
- ефективній співпраці та командній роботі в мультикультурному середовищі;
- вдосконаленню навичок вирішення проблем;
- розширенню кар’єрних можливостей шляхом забезпечення конкурентної переваги на ринку праці;
- наданню високоякісних та культурно чутливих послуг;
- подоланню мовних та культурних бар’єрів;
- підвищенню рівня володіння мовою не лише з точки зору граматики, але й спеціалізова-

ної термінології та понять, що стосуються професійної сфери.

Сфера обслуговування є однією з трьох основних галузей економіки України, що включає різноманітні види комерційних послуг. Сюди входять фінансові, готельно-ресторанні, транспортні, роздрібні, страхові, медичні, освітні, розважальні, маркетингові та інші напрямки. Сфера обслуговування спрямована на задоволення потреб і бажань клієнтів, а також на вирішення їхніх проблем (Вареник, Німко, 2016: 45–46).

На сьогоднішній день сфера обслуговування переживає не найкращі часи. З початком повномасштабного вторгнення підвищилися ціни на пальне, порушилися логістичні ланцюги та постачання. Скорочення кількості населення призвело до падіння попиту в різних секторах послуг, що особливо позначилося на готельному бізнесі, індустрії краси, позашкільних закладах, освітніх установах тощо. Крім того, помітно скоротилась кількість пропозицій від висококваліфікованих фахівців, особливо в таких галузях, як ІТ, фінанси, дизайн та консалтинг (Ливч, 2022). Багатьом підприємствам довелося змінити звичні бізнес-процеси, однак попри це вони намагаються адаптуватися до нових умов та продовжувати свою діяльність.

Згідно з опитуванням Національного банку України, проведеним у квітні 2023 року, компанії сфери обслуговування з оптимізмом дивляться у майбутнє та позитивно оцінюють свої економічні перспективи (Індекс очікувань, 2023). Порівняно з 2022 роком, у 2023 році ринок праці значно поживився. У сфері обслуговування існував дефіцит кадрів, який зберігається і на початку 2024 року (Робота для профі, 2023). З майже 4000 вакансій на Work.ua в сегменті «сфера обслуговування», приблизно 60% припадає на готельно-ресторанний бізнес та туризм. Роботодавці активно розширюють персонал для обслуговування клієнтів, таких як бармени, кухарі, кондитери, пекарі та інші (Сфера обслуговування, 2023). Наразі відчувається дефіцит кваліфікованих кадрів і в інших галузях. Наприклад, в сфері ремонту автомобілів та технічного транспорту відсутні токарі, слюсарі, автомеханіки. Через ракетні атаки енергетичний сектор України потребує фахівців із монтажу та обслуговування вітрових електростанцій, сонячних батарей та іншого.

Підприємці відзначають, що можна знайти фахівця з мінімальним досвідом роботи, однак часто цього виявляється недостатньо. На сьогоднішній день працівники, особливо в сфері обслуговування, повинні володіти високим рівнем



загального розвитку, вмінні працювати з сучасним обладнанням, володіти цифровою грамотністю та іноземними мовами (Чи є перспективи, 2023).

Володіння іноземними мовами стає однією з найважливіших навичок, оскільки багато підприємств у сфері обслуговування вступають у міжнародні відносини та співпрацюють з іноземними клієнтами. Разом з тим, його рівень в Україні є досить низьким, про що свідчить опитування Київського міжнародного інституту соціології. Згідно з результатами цього опитування, більшість громадян України, а саме 68%, мають певні знання хоча б у одній іноземній мові. Однак ці знання часто не є глибокими. При цьому майже третина дорослих громадян України або 31,8%, взагалі не володіють іноземними мовами на будь-якому рівні (рис. 1).

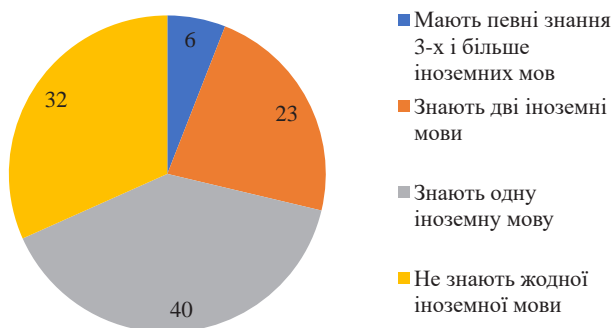


Рис. 1. Частка дорослого населення України, що володіє іноземними мовами, % (Яшник, 2023)

Примітка: систематизовано автором

Основними стимулами вивчення іноземних мов українці називають більші можливості для подорожей, цікавість до самого процесу оволодіння мовами, різноманітніше дозвілля, можливість переїзду в іншу країну. Однак слід зазначити, що значна частина опитаних мотивується можливістю працювати в міжнародних компаніях, отримати заохочення на роботі, підвищити кваліфікаційний рівень, взаємодіяти з іноземцями (рис. 2).



Рис. 2. Основні стимули для вивчення іноземних мов, % (Яшник, 2023)

Примітка: систематизовано автором

При цьому більшість українців повідомляють, що найбільш інтенсивне вивчення іноземної мови відбувається саме в навчальних закладах – закладах загальної середньої та вищої освіти.

Враховуючи зазначене, можна зробити висновок, що підготовка фахівців сфери обслуговування, як і інших галузей економіки, має відбуватися з урахуванням сучасних вимог до персоналу. Зокрема, рівень володіння іноземними мовами в Україні є досить низьким, що ставить під сумнів ефективність взаємодії вітчизняного бізнесу з міжнародними партнерами. Для подолання цього виклику вивчення іноземних мов повинно бути спрямоване не лише на засвоєння мовної граматики, але й на розвиток комунікативних навичок та культурного розуміння. В зв’язку з цим особливої актуальності при підготовці фахівців сфери обслуговування набуває розвиток іншомовної професійної комунікації. Існує ряд засобів, що використовуються в закладах освіти для розвитку іншомовного професійного спілкування при підготовці фахівців сфери обслуговування:

- **інтеграція практичних завдань** (рольові сценарії та симуляції обслуговування клієнтів);
- **використання інтерактивних технологій** (симуляції у віртуальній реальності (VR) та мовні онлайн-платформи);
- **індивідуальне навчання** (діагностичне оцінювання та персоналізовані завдання);
- **практики міжкультурної комунікації** (тренінги з культурної компетенції, кейс-стаді та культурний аналіз);
- **закордонні стажування** (Шестель та ін., 2019: 181–183).

Варто зазначити, що заклади освіти України, котрі здійснюють підготовку фахівців сфери обслуговування, активно співпрацюють з міжнародними партнерами для забезпечення студентів необхідними знаннями та практичним досвідом. Ця взаємодія виявляється в програмах обміну, партнерствах з роботодавцями, майстер-класах від професіоналів, спільних проектах та дослідженнях, консультаціях та підтримці при вступі до міжнародних компаній.

Прикладом такої співпраці є міжнародне стажування студентів факультету товарознавства, управління та сфери обслуговування Львівського торговельно-економічного університету у готельно-ресторанних комплексах Республіки Кіпр (Міжнародне стажування, 2023).

Студенти факультету туризму Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника мають змогу успішно проходити стажування в Туреччині, Болгарії, Греції, Словаччині та Німеччині.

Факультет туризму Ужгородського національного університету встановив партнерські зв'язки з міжнародними компаніями, такими як «Travel Study Work», «Join UP», «TEZ Tour», «Odeon tours», ASA, «Summer Tour», а також з численними готелями. В 2024 році студентам відкривається можливість пройти практику в Туреччині, Греції, Болгарії, Словаччині, Австрії та на Кіпрі (Підсумки міжнародних стажувань, 2023).

Здобувачі освіти Буковинського державного медичного університету мають можливість проходити стажування та літню практику в кращих клініках Європи. Крім вдосконалення набутих знань та практичних навичок, вони покращують знання іноземної мови (Студенти БДМУ, 2022).

Отже, завдяки інтеграції практичних завдань в освітній процес, використанню інтерактивних технологій, впровадженню індивідуального навчання та практик міжкультурної комунікації, організації закордонних стажувань заклади освіти можуть надати майбутнім фахівцям сфери послуг необхідні мовні та культурні компетенції. Це підвищує їхню здатність ефективно комунікувати з міжнародними клієнтами, сприяє конкурентоспроможності та успішності на міжнародному ринку праці. Однак застосування закладами освіти таких засобів ускладнюється рядом проблем, до яких можна віднести:

- *низький початковий рівень володіння мовою.* Заклади освіти стикаються з проблемами при роботі зі студентами, які мають низький початковий рівень володіння іноземними мовами;
- *обмежений доступ до технологій.* Деякі навчальні заклади мають обмежений доступ до інтерактивних технологій або інструментів віртуальної реальності, що заважає їм впроваджувати сучасні методи в програми вивчення іноземних мов;
- *нерівність у можливостях.* Може існувати нерівність у можливостях для студентів, що впливає з відмінностей у фінансуванні або доступі до міжнародних стажувань;
- *відсутність інтеграції інструментів розвитку мовної та культурної компетентностей в навчальну програму.* Ефективність інструментів розвитку мовної та культурної компетентностей може бути скомпрометована, якщо вони не інтегровані в існуючу навчальну програму;
- *мотиваційні проблеми.* Студентам може бракувати мотивації до вивчення іноземних мов, якщо вони не бачать прямого застосування здобутих навичок у своїй майбутній кар'єрі. Мотиваційні проблеми можуть підірвати ефективність ініціатив з вивчення іноземних мов;
- *фінансові обмеження.* Впровадження певних інструментів і практик, таких як організація

стажувань або використання передових технологій вивчення мов, може створювати фінансові проблеми для навчальних закладів, особливо тих, що мають обмежений бюджет;

- *недостатня підготовка викладачів.* Викладачі можуть зіткнутися з труднощами в адаптації та ефективному використанні нових технологій і методик викладання. Недостатня підготовка може перешкоджати інтеграції цих інструментів у програми вивчення мови.

Вирішення зазначених проблем потребує комплексного підходу, який охоплює різні стратегії.

Для подолання низького початкового рівня володіння мовою заклади освіти повинні інвестувати в цільові програми мовного розвитку, надаючи додаткові ресурси та індивідуальну підтримку студентам зі слабкими мовними навичками.

Щоб подолати обмежений доступ до технологій, заклади освіти можуть налагоджувати партнерства з технологічними компаніями, вивчати можливості отримання грантів або виділяти кошти на придбання та впровадження інтерактивних технологій.

Зменшення нерівності в можливостях вимагає проактивного підходу, що включає стипендіальні програми, міжнародні ініціативи стажування та зусилля, спрямовані на забезпечення рівного доступу до ресурсів для всіх студентів.

Життєво важливою є інтеграція в навчальну програму інструментів мовної та культурної компетентності. Заклади освіти повинні працювати над безперешкодним включенням цих інструментів в існуючі курси, гарантуючи, що студенти зможуть застосовувати набуті навички в реальних ситуаціях.

Вирішення мотиваційних питань передбачає акцентування уваги на практичному застосуванні мовних навичок у майбутній кар'єрі. Реалізація галузевих проєктів, запрошення гостьових спікерів з міжнародного бізнесу та демонстрація історій успіху професіоналів, які отримали користь від знання мови, можуть підвищити мотивацію студентів.

Пом'якшення фінансових обмежень вимагає стратегічного планування. Заклади можуть вивчати моделі розподілу витрат, шукати зовнішнє фінансування або визначати пріоритети розподілу бюджету на ініціативи, які безпосередньо впливають на розвиток мовної та культурної компетентності.

Для вирішення проблеми недостатньої підготовки викладачів слід впроваджувати програми професійного розвитку, зосереджуючи увагу на ознайомленні педагогів з новими технологіями та методиками викладання.

**Висновки.** Заклади освіти старанно працюють над розвитком іншомовної професійної комуні-

кації майбутніх фахівців сфери обслуговування, застосовуючи безліч ефективних стратегій. Проте їх робота стикається з цілою низкою проблем – від низького початкового рівня володіння мовою та обмеженого доступу до технологій до нерівних можливостей студентів, відсутності інтеграції інструментів для розвитку мовних та культурних компетенцій у навчальні програми, мотиваційних перешкод, фінансових обмежень та недостатньої підготовки викладачів. У відповідь на ці виклики пропонується комплексний підхід, що включає інвестиції в цільові програми розвитку мовних навичок, розширення доступу до техно-

логій через партнерства, реалізацію стипендій та міжнародних ініціатив, інтеграцію інструментів формування мовних і культурних компетенцій у навчальні програми, акцент на практичному застосуванні мовних навичок у професійній кар’єрі, стратегічне планування фінансових асигнувань та підвищення кваліфікації вчителів за допомогою спеціальних програм професійного розвитку.

Практичне значення цього дослідження виходить за межі теоретичної сфери, знаходячи застосування в оптимізації методик розвитку навичок іншомовної професійної комунікації у майбутніх фахівців сфери обслуговування.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Вареник І. В., Німко С. І. Конкурентоспроможність сфери послуг України. *Економіка і суспільство*. 2016. № 2. С. 45-46. URL: [https://economyandsociety.in.ua/journals/2\\_ukr/9.pdf](https://economyandsociety.in.ua/journals/2_ukr/9.pdf)
2. Індекс очікувань ділової активності вперше за півтора року перевищив рівноважний рівень – результати опитування підприємств у квітні. НБУ. 2023. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/indeks-ochikuvan-dilovoyi-aktivnosti-vpershe-za-pivtora-roku-perevischiv-rivnovajnyi-riven--rezultati-opituvannya-pidpriyemstv-u-kvitni>
3. Колісниченко Н. Поняття «іншомовна комунікація»: її види та основні характеристики. *Актуальні проблеми державного управління*. 2018. № 3 (75). С. 10-11.
4. Ливч. Д. Нове обличчя українського підприємництва. *Економічна Правда*. 2022. URL: <https://www.epravda.com.ua/columns/2022/08/29/690937/>
5. Михалюк Н., Баласанян О. Іноземна мова за професійним спрямуванням для майбутніх бакалаврів банківської справи. Матеріали VI Інтернет-конференції «Іноземна мова у професійній підготовці спеціалістів: проблеми та стратегії». Збірник тез доповідей Online book of abstracts. Кропивницький, 2022. С. 384-385. URL: <https://dspace.univd.edu.ua/server/api/core/bitstreams/d846e98e-1e6e-4925-acb2-9e5cc5bb6fa6/content>
6. Міжнародне стажування здобувачів Університету на Кіпрі. ЛТЕУ. 2023. URL: <https://fakultet.site/2023/10/mizhnarodne-stazhuvannya-zdobuvachiv-universytetu-na-kipri/>
7. Нагорнюк Л. Є. Формування іншомовної професійної комунікативної компетентності майбутніх журналістів у процесі фахової підготовки: автореф. дис. ...канд.педаг.н. Тернопіль: Тернопільський національний педагогічний університет імені В. Гнатюка, 2009. 19 с.
8. Підсумки міжнародних стажувань на факультеті туризму та МК. УжНУ. 2023. URL: <https://www.uzhnu.edu.ua/uk/news/pidsumki-mizhnarodnih-stazhuvan-na-fakulteti-turizmu-ta-mk-2023.htm>
9. Робота для профі: де вже сьогодні браку кваліфікованих працівників. *Економічна Правда*. 2023. URL: <https://www.epravda.com.ua/publications/2023/05/30/700605/>
10. Студенти БДМУ стажуються в кращих клініках Європи. Асоціація випускників БДМУ. 2022. URL: <http://vipusnik.bsmu.edu.ua/news/studenti-bdmu-stazhuyutsya-v-krashchikh-kl%D1%96n%D1%96kakh-%D1%94vropi>
11. Сфера обслуговування. Work.ua. 2024. URL: <https://www.work.ua/jobs-kyiv-customer-service/?advs=1>
12. Чи є перспективи для розвитку сфери послуг в Україні під час війни. *Kyivstar Business Hub*. 2023. URL: <https://hub.kyivstar.ua/articles/chy-ye-perspektyvy-dlya-rozvytku-sfery-poslug-v-ukrayini-pid-chas-vijny>
13. Шестель О., Старинець О., Заїка О. Засоби формування іншомовної комунікативної компетентності фахівців сфери обслуговування. *Актуальні питання гуманітарних наук*. 2019. Вип. 26. Т. 2. С. 181-183. URL: <https://er.chdtu.edu.ua/bitstream/ChSTU/2979/1/%d0%a1%d1%82%d0%b0%d1%82%d1%82%d1%8f%2029.pdf>
14. Яшник М. Рівень володіння англійською та іншими іноземними мовами в Україні: результати кількісного соціологічного дослідження проведеного у грудні 2022 – січні 2023. *KIIS*. 2023. URL: <https://www.kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=reports&id=1210&page=1&t=10>

### REFERENCES

1. Varenyk I. V., Nimko S. I. (2016). Konkurentospromozhnist sfery posluh Ukrainy [Competitiveness of the service sector of Ukraine]. *Ekononika i suspilstvo*, 2, 45-46. URL: [https://economyandsociety.in.ua/journals/2\\_ukr/9.pdf](https://economyandsociety.in.ua/journals/2_ukr/9.pdf) [in Ukrainian].
2. Indeks ochikuvan dilovoi aktivnosti vpershe za pivtora roku perevyschyv rivnovazhnyi riven – rezultaty opytuvannya pidpriyemstv u kvitni. NBU. (2023). [The index of expectations of business activity exceeded the equilibrium level for the first time in a year and a half – the results of the survey of enterprises in April]. NBU. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/indeks-ochikuvan-dilovoyi-aktivnosti-vpershe-za-pivtora-roku-perevischiv-rivnovajnyi-riven--rezultati-opituvannya-pidpriyemstv-u-kvitni> [in Ukrainian].
3. Kolisnichenko N. (2018). Poniattia «inshomovna komunikatsiia»: yii vydy ta osnovni kharakterystyky [The concept of «non-language communication»: its types and main characteristics]. *Aktualni problemy derzhavnoho upravlinnia*, 3 (75), 10-11 [in Ukrainian].

4. Lyvch D. (2022). Nove oblychchia ukraïnskoho pidpriemnytstva [The new face of Ukrainian entrepreneurship]. *Ekonomichna Pravda*. URL: <https://www.epravda.com.ua/columns/2022/08/29/690937/> [in Ukrainian].
5. Mykhaliuk N., Balasanian O. (2022). Inozemna mova za profesiïnym spriamuvanniam dlia maibutnikh bakalavriv bankivskoi spravy [Foreign language for professional direction for future bachelors of banking]. *Materialy VI Internet-konferentsii «Inozemna mova u profesiïnii pidhotovtsi spetsialistiv: problemy ta stratehii»*. *Zbirnyk tez dopovidei Online book of abstracts. Kropyvnytskyi*, 384-385. URL: <https://dspace.univd.edu.ua/server/api/core/bitstreams/d846e98e-1e6e-4925-acb2-9e5cc5bb6fa6/content> [in Ukrainian].
6. Mizhnarodne stazhuvannia zdobuvachiv Universytetu na Kipri. (2023). [International internship of University graduates in Cyprus]. LTEU. URL: <https://fakultet.site/2023/10/mizhnarodne-stazhuvannia-zdobuvachiv-universytetu-na-kipri/> [in Ukrainian].
7. Nahorniuk L. Ye. (2009). Formuvannia inshomovnoi profesiïnoi komunikatyvnoi kompetentnosti maibutnikh zhurnalistiv u protsesi fakhovoi pidhotovky: avtoref. dys. ...kand.pedah.n. [Formation of foreign language professional communicative competence of future journalists in the process of professional training: autoref. thesis ... Candidate of Pedagogy]. Ternopil: Ternopilskyi natsionalnyi pedahohichniy universytet imeni V. Hnatiuka, 19 [in Ukrainian].
8. Pidsumky mizhnarodnykh stazhuvan na fakulteti turizmu ta MK. (2023). [Results of international internships at the Faculty of Tourism and MK]. UzhNU. URL: <https://www.uzhnu.edu.ua/uk/news/pIdsumki-mIzhnarodnih-stazhuvan-na-fakultetI-turizmu-ta-mk-2023.htm> [in Ukrainian].
9. Robota dlia profi: de vzhe sohodni braku kvalifikovanykh pratsivnykiv. (2023). [Work for professionals: where there is already a shortage of qualified workers today]. *Ekonomichna Pravda*. URL: <https://www.epravda.com.ua/publications/2023/05/30/700605/> [in Ukrainian].
10. Studenty BDMU stazhuiuetsia v krashchikh klinikakh Yevropy. (2022). [BSMU students do internships in the best clinics in Europe]. *Asotsiatsiia vypusknikiv BDMU*. URL: <http://vipusknik.bsmu.edu.ua/news/studenti-bdmu-stazhuyutsya-v-krashchikh-kl%D1%96n%D1%96kakh-%D1%94vropi> [in Ukrainian].
11. Sfera obsluhovuvannia. (2024). [Scope of service]. *Work.ua*. URL: <https://www.work.ua/jobs-kyiv-customer-service/?advs=1> [in Ukrainian].
12. Chy ye perspektyvy dlia rozvytku sfery posluh v Ukraini pid chas viiny. (2023). [Are there prospects for the development of the service sector in Ukraine during the war]. *Kyivstar Business Hub*. URL: <https://hub.kyivstar.ua/articles/chy-ye-perspektyvy-dlya-rozvytku-sfery-poslug-v-ukrayini-pid-chas-vijny> [in Ukrainian].
13. Shestel O., Starynets O., Zaika O. (2019). Zasoby formuvannia inshomovnoi komunikatyvnoi kompetentnosti fakhivtsiv sfery obsluhovuvannia. [Means of formation of foreign language communicative competence of service specialists]. *Aktualni pytannia humanitarnykh nauk*, 26, 2, 181-183. URL: <https://er.chdtu.edu.ua/bitstream/ChSTU/2979/1/%d0%a1%d1%82%d0%b0%d1%82%d1%82%d1%8f%2029.pdf> [in Ukrainian].
14. Iashnyk M. (2023). Riven volodinnia anhliiskoiu ta inshymy inozemnymy movamy v Ukraini: rezultaty kilkisnogo sotsiolohichnogo doslidzhennia provedenoho u hrudni 2022 - sichni 2023 [Level of proficiency in English and other foreign languages in Ukraine: results of quantitative sociological research conducted in December 2022-January 2023]. *KIIS*. URL: <https://www.kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=reports&id=1210&page=1&t=10> [in Ukrainian].