

**TRAINING OF FUTURE SPECIALISTS OF SERVICE SECTOR
FOR PROFESSIONAL COMMUNICATION
IN THE PROCESS OF STUDYING FOREIGN LANGUAGES**

**ПІДГОТОВКА МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ПОСЛУГ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ
КОМУНІКАЦІЇ У ПРОЦЕСІ ВИВЧЕННЯ ІНОЗЕМНИХ МОВ**

Тетяна Колбіна

доктор педагогічних наук, професор
E-mail: Tetiana.Kolbina@hneu.net
ORCID: 0000-0002-5296-5985
Scopus Author ID: 57211374511
Харківський національний економічний
університет ім. С. Кузнеця, Україна

Tetiana Kolbina

Doctor of Pedagogical Sciences, Professor
E-mail: Tetiana.Kolbina@hneu.net
ORCID: 0000-0002-5296-5985
Scopus Author ID: 57211374511
Simon Kuznets Kharkiv National University
of Economics, Ukraine

Оксана Драган

старший викладач
E-mail: oksanadragan04@gmail.com
ORCID: 0000-0002-1225-6519
Харківський національний економічний
університет ім. С. Кузнеця, Україна

Oksana Dragan

senior lecturer
E-mail: oksanadragan04@gmail.com
ORCID: 0000-0002-1225-6519
Simon Kuznets Kharkiv National University
of Economics, Ukraine

ABSTRACT

The Standards of higher education for training specialists in the service sector (tourism, hotel and restaurant business) determine that professional communication is an important condition for effective customer service and productive functioning of this branch of economy. The relevance of speech competence formation in students is related to the fact that their professional activity is of «Human-to-Human» nature and is based on communication and interaction with other people. On the grounds of scientific literature analysis, the article clarifies the essence of the concepts «communication» and «professional communication». The peculiarities of the process of professional communication in the service sphere are determined. Methodological approaches to training future specialists in the service sphere for professional communication in the process of learning a foreign language are substantiated. The content, methods and forms of the relevant training are highlighted. Professional communication of specialists in the service sector is regulated by the rules of professional etiquette. Its effectiveness is influenced by social and communicative skills, the level of speech competence; personal qualities (ability to understand others based on tolerance, respect for other people's opinion, etc.). A special feature of the professional activity of a specialist in the service sector is that it is carried out mainly in direct contact with consumers and is aimed at clarifying their needs and determining ways to satisfy them. In the process of communication, it is necessary not only to contribute to the maximum satisfaction of the consumer's needs, but also to create an appropriate psycho-emotional atmosphere, to keep up an informal conversation. The article deals with the experience of training students of these specialities for professional communication in the process of learning a foreign language at S. Kuznets Kharkiv National University of Economics. The competence paradigm in learning a foreign language is realised due to introduction of communicative and activity-oriented approach as well as culturalological one, that allows determining goals, content, appropriate methods, and forms of the educational activity. The communicative and activity-oriented approach

facilitates development of basic speech skills together with social-communicative skills, which are necessary for service sector specialists in their professional activities. The culturalological approach ensures mastering of a foreign language as an integral part of another culture due to texts on professional and intercultural topics, dialogues and situations that reproduce the realia of spoken and professional communication. The system of methods («brainstorming», role-playing and business games, discussions, debates, presentations, etc.) ensures not only learning the educational information and acquiring professional communication experience, but also forming the specialist's personality, their socio-communicative and professionally important qualities.

Key words: *service sector, professional training, foreign languages, culture, communication, intercultural competence.*

Постановка проблеми та актуальність теми. Реформування системи вищої освіти України згідно з Європейськими стандартами та зарубіжним досвідом на основі компетентнісного підходу передбачає формування комунікативної компетентності фахівців сфери послуг, професійна діяльність яких ґрунтується на взаємодії «людина – людина».

У міжнародному контексті комунікативний характер професійно-практичної діяльності працівників сфери послуг актуалізує необхідність набуття студентами комунікативної іншомовної компетентності, важливою для продуктивної взаємодії з іноземними клієнтами і партнерами. Рівень іншомовної підготовки суттєво впливає на зміст та ефективність професійної комунікації в міжкультурному середовищі і є одним з основних критеріїв якості наданих послуг.

Неспроможність до іншомовного спілкування може спричинити непорозуміння з іноземними партнерами і гостями, що негативно впливає на їх враження від запропонованих послуг, зайнятого у сфері гостинності, і навпаки, високий і рівень володіння іноземною мовою характеризує професіоналізм персоналу і є показником конкурентоспроможності організації.

Тож актуальність проблеми дослідження зумовлена практичною необхідністю підготовки студентів напряму сфери обслуговування до професійної комунікації, оскільки комунікація є сутнісною характеристикою їхньої професійної діяльності, одним із основних засобів її здійснення і вирішення завдань.

Мета статті: на основі аналізу наукової літератури з'ясувати сутність понять «комунікація» і «професійна комунікація»; визначити особливості процесу професійної комунікації у сфері обслуговування; обґрунтувати методологічні підходи до підготовки майбутніх фахівців сфери послуг до професійної комунікації в процесі вивчення іноземної мови; виокремити зміст, методи і форми відповідної підготовки.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Для того, щоб з'ясувати сутність процесу професійної комунікації, розглянемо поняття «комунікація» і «професійна комунікація» на основі аналізу наукової літератури.

Дослідженнями представників гуманітарних наук (Г. Батищев, М. Бахтін, В. Біблер, О. Бодальов, М. Бубер, П. Грайс, Т. Дрідзе, М. Каган, О. Леонтьєв, Б. Ломов, Ю. Лотман, В. Малахов, Б. Паригін, Г. Почепцов, М. Hartig, J. Hennig, D. Krallmann, P. Watzlawick, D. Wunderlich та ін.) доведено, що комунікація є універсальною формою соціальної взаємодії людей. Основною функцією будь-якої форми комунікації є досягнення соціальної спільності її учасників при збереженні індивідуальності кожного з них. Структура комунікативного акту включає: мінімум двох учасників комунікації, які наділені свідомістю, а також уміють користуватися нормами певної семіотичної системи (передусім, мовою); ситуацію, в якій відбувається комунікація і яку вони намагаються зрозуміти та осмислити; тексти, мовними засобами яких передається смисл ситуації; мотиви і цілі, які спонукають суб'єктів здійснювати комунікацію; безпосередній процес передачі та

сприйняття текстових повідомлень у матеріальній формі (Новейший философский словарь, 2001).

Для нашої статті особливо важливо підкреслити, що зміст процесу комунікації складають тексти, дії з їх побудови і, навпаки, дії з реконструкції їх змісту та смислу, а також пов'язані з цим процеси мислення і розуміння (Малахов, 2006).

Дослідження науковців (Г. Андрєєва, І. Зимня, В. Крисько, В. Куніцина, Б. Д. Паригин та ін.) дозволили визначити, що структура будь-якого комунікативного акту має взаємопов'язані між собою аспекти: перцептивний, комунікативний, інтерактивний. Перцептивний аспект відображає процеси взаємного сприйняття партнерами з комунікації, їхнє порозуміння залежить від здатності людини правильно оцінювати контекст комунікації, розуміти настрій свого партнера за його вербальною і невербальною комунікативною поведінкою, враховувати його психологічні особливості тощо. Комунікативний аспект відтворює процес обміну інформацією між людьми з використанням засобів спілкування (вербальних і невербальних). Інтерактивний аспект комунікації показує характер і форми взаємодії суб'єктів у процесі обміну інформацією (злагода, пристосування, конкуренція, конфлікт тощо).

У педагогічних дослідженнях (С. Амеліна, Л. Барановська, І. Бех, Н. Бібік, Н. Волкова, С. Гончаренко, В. Кан-Калик, Т. Колбіна, О.Савченко, С. Тимченко, О.Федій та ін.), які присвячені суттєвим аспектам професійної комунікації і формуванню комунікативної компетентності фахівців у різних сферах економічної діяльності, доведено:

- професійна комунікація є основою продуктивної взаємодії фахівців у будь-якій сфері професійної діяльності;
- взаємодія регламентується правилами професійного етикету;
- ефективність професійної комунікації визначається сформованістю комунікативних умінь учасників взаємодії, рівнем мовленнєвої компетентності;
- особистісними якостями, такими як здатність до порозуміння на основі толерантності, поваги до чужої думки, вміння розглядати та приймати різні точки зору та ін.

З досліджень науковців з'ясовано, що професійна комунікація характеризується такими параметрами: регламентованість (у конкретній професійній сфері спілкування підпорядковане певним правилам, не повинно виходити за межі ділового етикету); відповідальність учасників комунікації за результати (професійна комунікація обумовлюється певною метою та завданнями, враховує інтереси партнерів зі спілкування); раціональність інформаційного обміну (діловий характер професійної комунікації вимагає використання оптимального обсягу інформації); використання мови професійної комунікації (фахових термінів, понять, спеціальних мовних кліше тощо).

Зазначені наукові праці створюють підґрунтя для теоретичних узагальнень щодо змісту, методів і організаційних форм підготовки майбутніх фахівців сфери послуг до професійної комунікації в процесі вивчення іноземної мови.

Виклад основного матеріалу дослідження. Сфера послуг (туризм, готельно-ресторанна справа) – це галузі економіки, які вимагають фахівців зі сформованою мовною культурою комунікативної поведінки. У Стандартах вищої освіти підготовки фахівців сфери послуг професійна комунікація розглядається як важлива умова продуктивного функціонування цієї галузі економіки (Стандарт вищої освіти за спеціальністю 242 Туризм, 2018; Стандарт вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа», 2020). Зокрема, там наведені такі професійні компетентності, набуття яких сприятиме формуванню комунікативних навичок у здобувачів вищої освіти сфери послуг: здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово; спроможність здійснювати комунікацію іноземною мовою; здатність працювати у міжнародному контексті з діловими партнерами та клієнтами; навички міжособистісної взаємодії; здатність діяти соціально

відповідально; здатність працювати в команді та автономно; здатність до співпраці з діловими партнерами та клієнтами, уміння здійснювати з ними ефективні комунікації тощо.

Необхідність формування мовленнєвої компетентності фахівців сфери послуг пов'язано з тим, що ця професія відноситься до типу «Людина-Людина» й ґрунтується на комунікації і взаємодії з іншими людьми. Особливістю професійної діяльності фахівця сфери є те, що вона здійснюється переважно в безпосередньому контакті зі споживачами і спрямована на з'ясування їхніх потреб, визначення шляхів їх задоволення, а також вирішення складних, а іноді й конфліктних ситуацій. Специфічною властивістю комунікації у сфері обслуговування є той факт, що в процесі спілкування, діалогу чи взаємодії фахівець має не тільки сприяти максимальному задоволенню потреб споживача, а й вміти створити відповідну психоемоційну атмосферу, підтримувати неформальну бесіду під час приватного спілкування з клієнтом.

Тож професійна комунікація фахівців галузі обслуговування ґрунтується на професійній компетентності, на її ефективність впливають комунікативні уміння і рівень мовленнєвої культури, професійно важливі особистісні властивості. Аналогічну думку висловлює Л. Руденко, коли визначає комунікативну культуру фахівця сфери обслуговування: «... це інтегроване утворення особистості як суб'єкта професійної діяльності, яке сприяє його особистісному та професійному зростанню і водночас забезпечує реалізацію професійної компетентності в комунікативній діяльності у процесі надання послуг. Вона ґрунтується на фахових знаннях і комунікативних уміннях, навичках професійного спілкування, соціально-особистісному досвіді та детермінується індивідуальними якостями особистості, необхідними для успішного виконання професійної діяльності (Руденко, 2015: 46-47).

Професійною якістю людини, що представляє сферу послуг, має бути увага до кожного клієнта, здатність налагодження партнерських відносин, вміння створити приємне враження від сервісу. Зрозуміло, що у цій сфері діяльності людини особливого значення набуває саме мовлення, мистецтво впливу на клієнта через слово і спілкування.

У дослідженнях науковців виокремлено низку соціально-комунікативних умінь (soft skills), яких потребують фахівці сфери послуг у професійній діяльності:

- вміння налагодити контакт із клієнтом (розпочати розмову, закінчити її, розуміти, коли і яким чином виявляти комунікативну активність тощо);
- здатність планувати спілкування (визначати його цілі та завдання, обирати стиль спілкування, перебудовувати та коригувати його хід за необхідністю);
- вміння моделювати комунікативну поведінку (розташування по відношенню до співрозмовника, черговість вступу в розмову, темп і тембр мовлення, рівень його гучності та експресивності, доцільність використання засобів невербальної комунікації та ін.);
- спроможність створювати в очах клієнта та підтримувати привабливий імідж установи обслуговування (Безкоровайна, 2018; Віндюк, 2011; Короткова, 2020; Радкевич, Козак, Кравець, 2020; Черній, 2015; Шевчук, 2018 та ін.).

Послуги пропонуються як громадянам країни, так і представникам інших країн. В їх обслуговуванні важливо не тільки володіти іноземною мовою як засобом спілкування, а й розуміти особливості їх культури, оскільки національно-культурні смисли, закріплені в мові, виражають притаманні конкретному народу цінності, моральні норми, особливості комунікативної поведінки її носіїв тощо.

Володіння іноземною мовою традиційно характеризує високий рівень підготовленості фахівців сфери послуг до виконання професійної діяльності в міжнародному контексті. Вправне її використання справляє приємне враження на закордонних гостей і ділових партнерів, позитивно впливає на продуктивність роботи, сприяє посиленню конкурентоспроможності організації.

У роботах науковців, присвячених проблемі формування готовності фахівців сфери

послуг до міжкультурної комунікації, наголошується, що комунікативний характер їхньої професійно-практичної діяльності актуалізує необхідність набуття студентами досвіду взаємодії з іноземними партнерами, що дозволить їм успішно виконувати завдання професійної діяльності, презентувати та реалізовувати вітчизняні продукти на міжнародному рівні, вести ділові переговори з іноземними партнерами, засвоювати світовий досвід міжнародної діяльності у галузі гостинності та ін. (Горлач, 2019; Ніколаєва, 2011; Мединська, 2020; Сідоров, 2019; Kolbina, 2019 та ін.). Зокрема, Л. Євдокімова-Лисогор справедливо підкреслює, що етичні відносини, що ґрунтуються на взаємоповазі й толерантності, дозволяють фахівцю ефективно співпрацювати в мультикультурному світі (Євдокімова-Лисогор, 2016). Діалогічні вміння фахівця реалізуються на основі доброзичливості, гостинності, що передбачає інтерес до людей, комунікабельність, уміння слухати й адекватно сприймати інформацію, здатність до емпатії, толерантності тощо.

Представимо досвід підготовки здобувачів освіти даних спеціальностей на прикладі Харківського національного економічного університету ім. С. Кузнеця. Відповідно до галузевого стандарту вищої освіти України вивчення іноземної мови є одним з основних складників підготовки фахівців сфери послуг до професійної комунікації. Відповідно до цього майбутні фахівці сфери туризму та готельно-ресторанної справи вивчають такі дисципліни: «Іноземна мова (за професійним спрямуванням)», «Друга іноземна мова», «Ділова іноземна мова», «Іноземна мова академічної та професійної комунікації».

Метою їх вивчення є засвоєння іноземної мови спеціального вжитку у сфері послуг та набуття комунікативної компетентності іншомовними засобами, що сприятиме також розвитку соціальної та загальнокультурної компетентності, які є важливими для ефективного виконання завдань професійної діяльності.

Для формування комунікативних умінь, необхідних для професійної діяльності майбутнього фахівця сфери послуг, в ХНЕУ ім. С. Кузнеця організацію навчальної діяльності студентів здійснено в рамках компетентнісної парадигми реформування вищої професійної освіти.

Професійний аспект формування іншомовної комунікативної компетентності передбачає не тільки засвоєння спеціальної лексики в контексті туризму або готельно-ресторанної справи, правил професійного етикету спілкування, а насамперед набуття навичок усного і письмового мовлення, сприйняття на слух повідомлення і відповідної реакції на нього, а також розвиток перекладацьких умінь. Сформовані вміння вести професійно орієнтовані розмови, здійснювати публічний виступ, аналізувати інформацію професійного спрямування, вести ділове листування та обмінюватися інформацією телефоном, а також оволодіння навичками подальшої професійної самоосвіти мають забезпечити в майбутньому для працівників сфери послуг продуктивну комунікацію на робочому місці. Варто зазначити, що вміння вільно спілкуватися іноземною мовою в усній формі вважається найвищим рівнем майстерності для майбутніх фахівців цієї галузі.

Компетентнісна парадигма у підготовці фахівців галузі гостинності у навчанні іноземної мови реалізується завдяки запровадженню комунікативно-діяльнісного та культурологічного підходу. Доцільність організації навчальної діяльності студентів на його засадах доведено дослідженнями П. Гальперіна, О. Леонтєва, І. Зимньої, Ю.Пасова та інших науковців. Зокрема, О. Леонтєв підкреслював, що справжнє засвоєння іншої мови відбувається тільки в результаті активного відбиття дійсності й активного спілкування (Леонтєв, 1997). І. Зимня позначає мовленнєву діяльність як активний, цілеспрямований, опосередкований мовою та зумовлений ситуацією спілкування процес прийому та відправлення повідомлення у взаємодії людей між собою (Зимня, 1978).

Принцип комунікативності передбачає моделювання в навчальному процесі реальних ситуацій професійної комунікації, що дозволяє цілеспрямовано розвивати необхідні навички та вміння, практикувати використання мовних форм для потреб професійної

діяльності.

Тож комунікативно-діяльнісний підхід передбачає одночасний розвиток основних мовленнєвих умінь, а саме: усного та писемного мовлення, читання та аудіювання у процесі невимушеного спілкування. Тому лексика та граматичні конструкції пропонуються у контексті реальної, емоційно забарвленої ситуації, що сприяє швидкому та стійкому запам'ятовуванню навчального матеріалу.

Комунікативна спрямованість навчання дозволяє не тільки засвоїти відповідний словниковий склад та систему граматичних правил, а й набути вміння орієнтуватися у комунікативній ситуації, гнучко і оперативно обирати лінгвістичні засоби, тобто набути досвід їх вживання у конкретних мовленнєвих ситуаціях майбутньої професійної діяльності.

Для формування досвіду міжкультурної комунікації необхідно організувати процес засвоєння іноземної мови як невід'ємної частини іншої культури також на основі комунікативно-діяльнісного підходу. Це пов'язано з тим, що в мові віддзеркалюється реальний світ, свідомість народу, його менталітет, національний характер, спосіб життя, традиції, звичаї, мораль, цінності, особливості світосприймання («картини світу») тощо.

О. Леонт'єв описує її засвоєння таким чином: «Чужа культура засвоюється тільки в процесі будь-якої діяльності: навчальної, практичної або будь-якої іншої. Здійсненню власне самої діяльності передуює етап орієнтування в умовах діяльності: на цьому етапі відбувається усвідомлення засвоюваних фрагментів чужої культури, «переформулювання» чужої культури у термінах власного лінгвокультурного досвіду. Таким же чином пізнається не тільки чужа культура, але й раніше невідомі фрагменти своєї культури: відбувається перенесення розумових дій, відпрацьованих в одній сфері діяльності, в іншу сферу, коли якимсь завданням не може бути вирішеним старими способами» (Національно-культурная специфіка, 1977).

Керуючись принципами комунікативно-діяльнісного та культурологічного підходів, на кафедрі іноземних мов та міжкультурної комунікації ХНЕУ ім. Кузнеця було визначено зміст та методи підготовки студентів до професійної комунікації в сфері послуг. Відповідно до освітньої програми розроблено робочу програму навчальної дисципліни «Іноземна мова (за професійним спрямуванням)» (Іноземна мова (за професійним спрямуванням): робоча програма, 2021) і підготовлено дидактичне забезпечення навчального процесу, зокрема навчальний посібник (Іноземна мова (за професійним спрямуванням) готельно-ресторанний бізнес: навчальний посібник, 2022), в яких виокремлено основні теми та відповідні їм типові комунікативні ситуації, що забезпечують залучення студентів до професійно орієнтованої комунікації. Навчальний посібник містить сучасні тексти професійної та міжкультурної тематики, «живі» діалоги, що відтворюють реальні ситуації повсякденної та професійної комунікації.

Пропоновані навчально-методичні та дидактичні матеріали знайомлять студентів також з особливостями ділового спілкування в сфері гостинності (наприклад, культурно зумовленими стилями ведення ділових переговорів, ділового листування, ділового етикету у різних країнах світу тощо).

Наприклад, змістовий модуль 1 навчального посібника «Туроператори. Туристичні агенції» містить такі теми: «Діяльність туроператорів: мотивація туристів», «Туристичні агенції», «Транспорт та туризм». Змістовий модуль 2 «Помешкання. Маркетинг та просування готельних послуг» складається із наступних тем: «Помешкання. Готель», «Маркетинг та просування готельних послуг», «SWOT аналіз готельних послуг», «Бронювання готелів». До змістового модуля 3 «Перебування у готелі» входять такі теми, як «Приїзд до готелю», «Представники туристичних агенцій у готелі», «Харчування у готелі», «Виїзд з готелю». Змістовий модуль 4 «Готельний менеджмент» представлено такими темами: «Керівництво готелем», «Он-лайн робота в готелі», «Аніматорська

діяльність у готелі», «Менеджер з обслуговування клієнтів».

Формування досвіду професійної комунікації у сфері гостинності забезпечується, насамперед, завдяки застосуванню методів, які формують досвід творчої діяльності у вирішенні повсякденних і проблемних завдань. Найпродуктивнішими методами формування досвіду ПКК зарекомендували себе «мозковий штурм», рольові та ділові ігри, дискусії, диспути, презентації, аналіз критичних ситуацій та ін.

Представимо методи, які активно і успішно використовуються на практичних заняттях з іноземної мови під час підготовки здобувачів сфери послуг ХНЕУ ім. С. Кузнеця до професійної комунікації.

У навчальній діяльності активно застосовуються «ситуаційно-рольові ігри» та «ділові ігри», які дозволяють відтворювати комунікативне середовище, що позитивно впливає на формування важливих соціальних і ділових якостей майбутнього фахівця сфери послуг. Ситуаційно-рольова гра, зокрема, призначена розвивати здатність студентів діяти у соціально-побутовому контексті (типові ситуації, які потребують «прогривання» засобами іноземної мови, стосуються таких повсякденних тем, як «Здоров'я», «Погода», «Орієнтування на місцевості», «Транспорт», «Їжа», «Покупки» та інші). Ділові ігри моделюють різноманітні ситуації ділового спілкування («Прийняття рішення щодо виконання конкретного завдання у професійній діяльності», «Ведення переговорів», «Обговорення бронювання готелю або квитків» тощо). Використання методу ділової гри у навчальному процесі надає можливість студентам практично застосовувати теоретичні знання із спеціальних дисциплін, набувати досвіду спільної діяльності, розвивати культуру соціальних відносин. Таким чином забезпечується посилення міжпредметних зв'язків, що сприяє професійному і особистісному зростанню майбутнього фахівця.

Метод «мозкового штурму», мета якого полягає в активізації творчого мислення студентів, широко застосовується на заняттях іноземної мови, коли необхідно генерувати та обговорити ідеї щодо шляхів вирішення проблеми або виконання конкретного завдання. Прикладами тем у сфері гостинності можуть бути такі: «Розв'язання проблеми трансферу до готелю, який розташований на певній відстані від аеропорту», «Завдання туроператора – мотивація туристів», «Сучасний готель», «Необхідність використання страхових полісів у подорожах за кордон», «Реклама В&В готелів на сайті турагенції» та ін.

Доцільність проведення дискусій у навчальній діяльності, під час яких обговорюється актуальна подія, якась проблема або спірне питання, зумовлена тим, що цей метод стимулює активність й ініціативність студентів, розвиває критичність і рефлексивність мислення, допомагає формувати погляди і переконання, виробляє вміння висловлювати думки й аргументувати їх, виховує здатність до діалогічності та толерантності. Приклади тем для проведення дискусій, пов'язаних зі сферою гостинності, можуть бути такі: «Яким, на Ваш погляд, має бути сучасний готель?», «Чи може бути у туристичного агента одночасно декілька обов'язків?», «Чи завжди відповідають ділові якості людини її зовнішності?», «Що краще: бронювання готелю за допомогою туристичних агенцій чи самостійно? Чому Ви віддасте перевагу в майбутньому і чому?», «Чому я вивчаю іноземну мову (для майбутньої роботи, для задоволення, тому що мені цікаво ознайомитися з культурою інших народів і т.п.)?», «Інтернет: за чи проти?», «Авіатранспорт – найшвидкіший спосіб перевезень туристів. Які його переваги та недоліки?», «У чому полягають переваги використання послуг туристичних агенцій?» та ін.

Корисним для розвитку мовленевої і комунікативної компетентностей виявилось проведення дебатів, оскільки застосування такого методу і форми навчальної діяльності формує у студентів комунікативну культуру, виховує толерантне ставлення до думки співрозмовника, аргументовано доводити свою точку зору, вміння слухати й поважати думку опонента. Прикладами тем для проведення дебатів є такі: «Основні світові системи он-лайн бронювання», «Так» чи «Ні» ресторанам швидкого харчування?», «Довготривалий

відпочинок – це добре чи погано?», «Я віддаю перевагу малим затишним готелям, а Ви?»

Презентації використовуються для представлення певних результатів роботи групи студентів, звіту про виконання індивідуальних завдань. Приклади презентацій для сфери послуг: «Представники туристичних агенцій у готелі», «Харчовий туризм», «Особливості національних страв», «Обов'язки працівників рецепції», «Презентація нового готелю», «Подієвий туризм», «Готельний менеджмент» та ін.

Слід зазначити, що застосування системи методів забезпечує не тільки засвоєння навчальної інформації, набуття досвіду здійснення творчої діяльності, а, насамперед, формування особистості фахівця, його соціально і професійно важливих якостей. Вибір конкретних методів на кожному занятті залежить від дидактичних завдань, характеру навчального матеріалу, рівня інтелектуального і духовного розвитку студентів, рівня їхньої комунікативної культури.

Висновки. У Стандартах вищої освіти підготовки фахівців сфери послуг (туризм, готельно-ресторанна справа) визначено, що професійна комунікація є важливою умовою для ефективного обслуговування споживачів і продуктивного функціонування цієї галузі економіки. Актуальність формування мовленнєвої компетентності здобувачів освіти пов'язана з тим, що їх професійна діяльність відноситься до типу «Людина-Людина» й ґрунтується на комунікації та взаємодії з іншими людьми.

Професійна комунікація фахівців у сфері послуг регламентується правилами професійного етикету; на її ефективність впливають соціально-комунікативні уміння, рівень мовленнєвої компетентності; особистісні якості (здатність до порозуміння на основі толерантності, повага до чужої думки, вміння розглядати та приймати різні точки зору та ін.). Особливістю професійної діяльності фахівця сфери послуг є те, що вона здійснюється переважно в безпосередньому контакті зі споживачами і спрямована на з'ясування їхніх потреб і визначення шляхів їх задоволення; в процесі спілкування необхідно не тільки сприяти максимальному задоволенню потреб споживача, а й вміти створити відповідну психоемоційну атмосферу, підтримувати неформальну бесіду.

Представлено досвід підготовки здобувачів освіти даних спеціальностей до професійної комунікації у процесі вивчення іноземної мови у Харківському національному економічному університеті ім. С. Кузнеця. Компетентнісна парадигма у навчанні іноземної мови реалізується завдяки запровадженню комунікативно-діяльнісного та культурологічного підходів, що дозволяє визначити цілі, зміст, відповідні методи і форми навчальної діяльності.

Комунікативно-діяльнісний підхід дозволяє одночасно розвивати основні мовленнєві та соціально-комунікативні уміння, яких потребують фахівці сфери послуг у професійній діяльності. Комунікативна спрямованість навчання іноземних мов дає змогу студентам не тільки засвоїти відповідний словниковий склад та систему граматичних правил, а й набути вміння орієнтуватися у комунікативній ситуації, гнучко і оперативно обирати лінгвістичні засоби, набути досвід їх вживання у конкретних мовленнєвих ситуаціях майбутньої професійної діяльності. Культурологічний підхід забезпечує засвоєння іноземної мови як невід'ємної частини іншої культури завдяки текстам професійної та міжкультурної тематики, діалогам і ситуаціям, що відтворюють реалії повсякденної та професійної комунікації.

Застосування системи методів («мозковий штурм», рольові та ділові ігри, дискусії, диспути, презентації та ін.) забезпечує не тільки засвоєння навчальної інформації, набуття досвіду професійної комунікації, а й формування особистості фахівця, його соціально-комунікативних і професійно важливих якостей.

ДЖЕРЕЛА І ЛІТЕРАТУРА

Безкорвайна, Л. В. Теоретичні і методичні засади професійної підготовки майбутніх фахівців з туризмознавства у вищих навчальних закладах: дис. ... д-ра. пед. наук / Запорізький національний університет. Запоріжжя, 2018. 698 с.

Віндюк А.В. Професійна підготовка майбутніх фахівців з готельно-курортної справи в умовах ступеневої освіти: теорія та методика: монографія. Запоріжжя: КПУ, 2011. 340 с.

Горлач В. В. Методологічні засади формування вмінь кроскультурної комунікації у майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Молодий вчений*. 2019. № 12 (76). С. 271-275.

Євдокімова-Лисогор Л. А. Сутність, структура, функції міжкультурного діалогу фахівця туристичної сфери. *Педагогічна освіта: теорія і практика. Психологія. Педагогіка*: зб. наук. пр. К.: Київ. ун-т ім. Б. Грінченка, 2016. С. 99-104.

Зимняя И. А. Психологические аспекты обучения говорению на иностранном языке. М.: Просвещение, 1978. 159 с.

Іноземна мова (за професійним спрямуванням) [Електронний ресурс]: робоча програма навчальної дисципліни для спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа / Укл. Л. В. Савицька, Галаган Я. В., Харків: Вид. ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2021. URL: https://pns.hneu.edu.ua/pluginfile.php/585152/mod_resource/content/4/Іноземна%20мова%20%28за%20проф.%20спрям.%29_Савицька%20Л.В_.pdf

Іноземна мова (за професійним спрямуванням) готельно-ресторанний бізнес [Електронний ресурс]: навчальний посібник / О. А. Драган, Я. В. Галаган. – Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2022. 129 с. (Укр. мов., англ. мов.) URL: https://pns.hneu.edu.ua/pluginfile.php/677397/mod_resource/content/1/ІМПС_Готель_%20Драган.pdf

Короткова Л. І. Професійна підготовка майбутніх фахівців сфери послуг в умовах освітньо-виробничого кластера: методичні рекомендації. Запоріжжя: Просвіта, 2020. 156 с.

Леонтьев А. А. Психология общения: пособ. для доп. образования. 2-е изд., испр. и доп. М.: Смысл, 1997. 365 с.

Малахов В. Етика спілкування: навч. посіб. К.: Либідь, 2006. 400 с.

Мединська С. І. Розвиток та оцінювання soft skills при формуванні іншомовної компетентності у здобувачів вищої освіти в галузі туризму, готельно-ресторанної справи та міжнародного бізнесу. *Вісник університету імені Альфреда Нобеля. Серія «Педагогічні науки»*. Дніпро: Університет імені Альфреда Нобеля, 2020. № 1 (19). С. 219-223.

Национально-культурная специфика речевого поведения: моногр. / ред. коллегия: А. А. Леонтьев, Ю. А. Сорокин, Е. Ф. Тарасов. М.: Наука, 1977. 352 с.

Ніколаєва С. Ю. Методика формування міжкультурної іншомовної комунікативної компетенції: Курс лекцій (схеми і таблиці) / Бігич О. Б., Бориско Н. Ф., Борецька Г. Е. та ін. / за ред. С. Ю. Ніколаєвої. Київ: Ленвіт, 2011. 338 с.

Новейший философский словарь. 2-е изд., перераб. и доп. Минск: Интер-прессервис; Книжный дом, 2001. 1280 с.

Радкевич, В. О., Кравець, С. Г., Козак, А. Р. Ключові компетентності (м'які навички) майбутніх фахівців індустрії гостинності. *Colloquium-journal: електронне наукове видання*. 2020. № 15 (67). URL: <https://colloquium-journal.org/wp-content/uploads/2022/05/Colloquium-journal-2020-67-3.pdf>

Руденко Л. А. Формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах: монографія. Львів: Піраміда, 2015. 342 с.

Сідоров В. І. Система кроскультурної підготовки майбутніх фахівців галузі туризму: автореф. дис. ... доктора пед. наук: 13.00.04. Хмельницький національний університет. Хмельницький, 2019. 43 с.

Стандарт вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» для

першого (бакалаврського) рівня від 04.03.2020 № 384. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/2020/03/241-Hotel-restor.sprava-bakalavr-VO.18.01.pdf>

Стандарт вищої освіти за спеціальністю 242 Туризм для першого (бакалаврського) рівня від 04.10.2018 № 1068. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/12/21/242-Turizm-bakalavr.21.01.22.pdf>

Черній Г. В. Формування комунікативних умінь майбутніх бакалаврів туристичної сфери в процесі фахової підготовки: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04. Хмельницький національний університет. Хмельницький, 2015. 20 с.

Шевчук, С. С. Професійна підготовка фахівців сфери обслуговування на засадах компетентнісного підходу. *Імідж сучасного педагога*. Полтава: ПОІППО, 2018. № 5 (182). С. 41-45.

Kolbina, T.V. Formation of students' communicative competence in universities of Ukraine: Cross-cultural aspect / Oleksenko, O.O., Tsykina, D.S., Yevdokimova-Lysohor, L.A. *Espacios*, 2019. URL: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85073687402&origin=resultslist>

REFERENCES

Bezkorovaina L. V. (2018). Teoretychni i metodychni zasady profesiinoyi pidhotovky maibutnikh fakhivtsiv z turyzmoznavstva u vyshchikh navchalnykh zakladakh: dys. ... d-ra. ped. nauk [Theoretical and methodological principles of professional training of future specialists in tourism studies in higher educational institutions]. Zaporizkyi natsionalnyi universytet. Zaporizhzhia. 698 p. [in Ukrainian].

Chernii H. V. (2015). Formuvannia komunikatyvnykh umin maibutnikh bakalavriv turystychnoi sfery v protsesi fakhovoi pidhotovky: avtoref. dys. ... kand. ped. nauk: 13.00.04 [Formation of communicative skills of future bachelors in the field of tourism in the process of professional training]. Khmelnytskyi natsionalnyi universytet. Khmelnytskyi. 20 p. [in Ukrainian].

Horlach V. V. (2019). Metodolohichni zasady formuvannia vmin kroskulturnoi komunikatsii u maibutnikh fakhivtsiv sfery obsluhovuvannia [Methodological principles of formation of cross-cultural communication skills in future service professionals]. *Molodyi vchenyi* [A young scientist]. № 12 (76). P. 271-275. [in Ukrainian].

Inozemna mova (za profesiinym spriamuvanniam) [Elektronnyi resurs]: robocha prohrama navchalnoi dystsypliny dlia spetsialnosti 241 Hotelno-restoranna sprava. (2021). Ukl. L. V. Savytska, Halahan Ya. V., Kharkiv: Vyd. KhNEU im. S. Kuznetsia. [in Ukrainian]. URL: https://pns.hneu.edu.ua/pluginfile.php/585152/mod_resource/content/4/Inozemna%20mova%20%28za%20prof.%20spriam.%29_Savytska%20L.V_.pdf

Inozemna mova (za profesiinym spriamuvanniam) hotelno-restoranni biznes [Elektronnyi resurs]: navchalnyi posibnyk [Foreign language (by professional direction) [Electronic resource]: work program of the educational discipline for the specialty 241 Hotel and restaurant business.] (2022). O. A. Drahan, Ya. V. Halahan. Kharkiv : KhNEU im. S. Kuznetsia. 129 p. (Ukr. mov., anhl. mov.) [in Ukrainian]. URL: https://pns.hneu.edu.ua/pluginfile.php/677397/mod_resource/content/1/IMPS_Hotel_%20Drahan.pdf

Kolbina T.V. (2019). Formation of students communicative competence in universities of Ukraine: Cross-cultural aspect [Formation of students' communicative competence in universities of Ukraine: Cross-cultural aspect]. Oleksenko O.O., Tsykina D.S., Yevdokimova-Lysohor L.A. *Espacios*. [in English]. URL: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85073687402&origin=resultslist>

Korotkova L. I. (2020). Profesiina pidhotovka maibutnikh fakhivtsiv sfery posluh v umovakh osvitno-vyrobnychoho klastera: metodychni rekomendatsii [Professional training of future specialists in the field of services in the conditions of an educational-industrial cluster:

methodological recommendations]. Zaporizhzhia: Prosvita. 156 p. [in Ukrainian].

Leontyev A. A. *Psikhologiya obshcheniya: posob. dlya dop. obrazovaniya* [Psychology of communication]. 2-e izd., ispr. i dop. M. : Smysl, 1997. 365 p. [in Russian].

Malakhov V. (2006). *Etyka spilkuvannya: navch. posib.* [Ethics of communication]. K. : Lybid. 400 p. [in Ukrainian].

Medynska S. I. (2020). *Rozvytok ta otsiniuvannya soft skills pry formuvanni inshomovnoi kompetentnosti u здобувачів вищої освіти в галузі туризму, hotelno-restoranoi spravy ta mizhnarodnoho biznesu* [Development and assessment of soft skills in the formation of foreign language competence among students of higher education in the field of tourism, hotel and restaurant business and international business]. *Visnyk universytetu imeni Alfreda Nobelja. Seriya «Pedahohichni nauky»* [Bulletin of Alfred Nobel University. Series «Pedagogical Sciences»]. Dnipro: Universytet imeni Alfreda Nobelja. № 1 (19). P. 219-223. [in Ukrainian].

Natsionalno-kulturnaya spetsifika rechevogo povedeniya: monogr. [National and cultural specifics of speech behavior]. Red. kollegiya: A. A. Leontyev, Yu. A. Sorokin, E. F. Tarasov. M. Nauka, 1977. 352 p. [in Russian].

Nikolaieva S. Yu. (2011). *Metodyka formuvannya mizhkulturnoi inshomovnoi komunikativnoi kompetentsii: Kurs leksii (skhemy i tablytsi)* [The method of formation of intercultural foreign language communicative competence: Course of lectures (schemes and tables)]. Bihych O. B., Borysko N. F., Boretska H. E. ta in. / za red. S. Yu. Nikolaievoi. Kyiv: Lenvit. 338 p. [in Ukrainian].

Noveyshiy filosofskiy slovar [The latest philosophical dictionary]. 2-e izd., pererab. i dop. Minsk: Interpresservis; Knizhnyy dom, 2001. 1280 p. [in Russian].

Radkevych V. O., Kravets S. H., Kozak A. R. (2020). *Kliuchovi kompetentnosti (miaki navychky) maibutnikh fakhivtsiv industrii hostynnosti* [ey competencies (soft skills) of future specialists in the hospitality industry]. *Colloquium-journal: elektronne naukove vydannia* [Colloquium-journal: electronic scientific publication]. № 15 (67). URL: <https://colloquium-journal.org/wp-content/uploads/2022/05/Colloquium-journal-2020-67-3.pdf> [in Ukrainian].

Rudenko L. A. (2015). *Formuvannya komunikativnoi kultury maibutnikh fakhivtsiv sfery obsluhovuvannya u profesiino-tekhnichnykh navchalnykh zakladakh: monohrafiia* [Formation of communicative culture of future specialists in the field of service in vocational and technical educational institutions: monograph]. Lviv : Piramida. 342 p. [in Ukrainian].

Shevchuk S. S. (2018). *Profesiina pidhotovka fakhivtsiv sfery obsluhovuvannya na zasadakh kompetentnisnoho pidkhodu* [Professional training of service specialists based on the competence approach]. *Imidzh suchasnoho pedahoha* [The image of a modern teacher]. Poltava: POIPPO. № 5 (182). P. 41-45. [in Ukrainian].

Sidorov V. I. (2019). *Systema kroskulturnoi pidhotovky maibutnikh fakhivtsiv haluzi turyzmu: avtoref. dys. ... doktora ped. nauk: 13.00.04* [The system of cross-cultural training of future specialists in the field of tourism]. Khmelnytskyi natsionalnyi universytet. Khmelnytskyi. 43 p. [in Ukrainian].

Standart vyshchoi osvity za spetsialnistiu 241 «Hotelno-restoranna sprava» dlia pershoho (bakalavrskoho) rivnia vid 04.03.2020 № 384 [Standard of higher education in specialty 241 «Hotel and restaurant business» for the first (bachelor) level dated 03.04.2020 No. 384]. [in Ukrainian]. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/2020/03/241-Hotel-restor.sprava-bakalavr-VO.18.01.pdf>

Standart vyshchoi osvity za spetsialnistiu 242 Turyzm dlia pershoho (bakalavrskoho) rivnia vid 04.10.2018 № 1068 [Standard of higher education in specialty 242 Tourism for the first (bachelor) level dated 04.10.2018 No. 1068.]. [in Ukrainian]. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/12/21/242-Turizm-bakalavr.21.01.22.pdf>

Vindiuk A.V. (2011). *Profesiina pidhotovka maibutnikh fakhivtsiv z hotelno-kurortnoi*

spravy v umovakh stupenevoi osvity: teoriia ta metodyka: monohrafiia [Professional training of future specialists in the hotel and resort business in the conditions of graduate education: theory and methodology: monograph]. Zaporizhzhia: KPU. 340 p. [in Ukrainian].

Yevdokimova-Lysohor L. A. (2016). Sutnist, struktura, funktsii mizhkulturnoho dialohu fakhivtsia turystychnoi sfery [The essence, structure, functions of intercultural dialogue of a tourism specialist]. *Pedahohichna osvita: teoriia i praktyka. Psykholohiia. Pedahohika: zb. nauk. pr.* [Pedagogical education: theory and practice. Psychology. Pedagogy]. K.: Kyiv. un-t im. V. Hrinchenka. P. 99-104. [in Ukrainian].

Zimnyaya I. A. (1978). Psikhologicheskie aspekty obucheniya govoreniyu na inostrannom yazyke [Psychological aspects of teaching speaking in foreign language]. M. : Prosveshchenie. 159 p. [in Russian].

АНОТАЦІЯ

У Стандартах вищої освіти підготовки фахівців сфери послуг (туризм, готельно-ресторанна справа) визначено, що професійна комунікація є важливою умовою для ефективного обслуговування споживачів і продуктивного функціонування цієї галузі економіки. Актуальність формування мовленнєвої компетентності здобувачів освіти пов'язана з тим, що їх професійна діяльність відноситься до типу «Людина-Людина» й ґрунтується на комунікації та взаємодії з іншими людьми. У статті на основі аналізу наукової літератури з'ясовано сутність понять «комунікація» і «професійна комунікація»; визначено особливості процесу професійної комунікації у сфері обслуговування; обґрунтовано методологічні підходи до підготовки майбутніх фахівців сфери послуг до професійної комунікації в процесі вивчення іноземної мови; виокремлено зміст, методи і форми відповідної підготовки. Професійна комунікація фахівців у сфері послуг регламентується правилами професійного етикету; на її ефективність впливають соціально-комунікативні уміння, рівень мовленнєвої компетентності; особистісні якості (здатність до порозуміння на основі толерантності, повага до чужої думки та ін.). Особливістю професійної діяльності фахівця сфери послуг є те, що вона здійснюється переважно в безпосередньому контакті зі споживачами і спрямована на з'ясування їхніх потреб і визначення шляхів їх задоволення; в процесі спілкування необхідно не тільки сприяти максимальному задоволенню потреб споживача, а й вміти створити відповідну психоемоційну атмосферу, підтримувати неформальну бесіду. У статті представлено досвід підготовки здобувачів освіти даних спеціальностей до професійної комунікації у процесі вивчення іноземної мови у Харківському національному економічному університеті ім. С. Кузнеця. Компетентнісна парадигма у навчанні іноземної мови реалізується завдяки запровадженню комунікативно-діяльнісного та культурологічного підходів, що дозволяє визначити цілі, зміст, відповідні методи і форми навчальної діяльності. Комунікативно-діяльнісний підхід дозволяє одночасно розвивати основні мовленнєві та соціально-комунікативні уміння, яких потребують фахівці сфери послуг у професійній діяльності. Культурологічний підхід забезпечує засвоєння іноземної мови як невід'ємної частини іншої культури завдяки текстам професійної та міжкультурної тематики, діалогам і ситуаціям, що відтворюють реалії повсякденної та професійної комунікації. Застосування системи методів («мозковий штурм», рольові та ділові ігри, дискусії, диспути, презентації та ін.) забезпечує не тільки засвоєння навчальної інформації, набуття досвіду професійної комунікації, а й формування особистості фахівця, його соціально-комунікативних і професійно важливих якостей.

Ключові слова: сфера послуг, професійна підготовка, іноземні мови, культура, комунікація, міжкультурна компетентність.