

Отримано: 20 травня 2019 року

Прорецензовано: 22 травня 2019 року

Прийнято до друку: 23 травня 2019 року

e-mail: Iryna80@ukr.net

DOI: 10.25264/2519-2558-2019-6(74)-200-203

Стифанишин І. М., Юрко Н. А., Проценко У. М., Романчук О. В. Комунікативні аспекти іншомовної професійної підготовки фахівців сфери туризму. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія»: серія «Філологія»*. Острог: Вид-во НаУОА, 2019. Вип. 6(74), червень. С. 200–203.

УДК 007:81'1:796.5

**Стифанишин Ірина Миколаївна,**  
старший викладач кафедри української та іноземних мов,  
Львівський державний університет фізичної культури імені Івана Боберського,  
**Юрко Надія Анатоліївна,**  
старший викладач кафедри української та іноземних мов,  
Львівський державний університет фізичної культури імені Івана Боберського,  
**Проценко Уляна Миколаївна,**  
кандидат педагогічних наук, доцент кафедри української та іноземних мов,  
Львівський державний університет фізичної культури імені Івана Боберського,  
**Романчук Ольга Василівна,**  
кандидат філологічних наук, доцент кафедри української та іноземних мов,  
Львівський державний університет фізичної культури імені Івана Боберського

## КОМУНІКАТИВНІ АСПЕКТИ ІНШОМОВНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ТУРИЗМУ

Комунікативні іншомовні навички є важливим елементом туристичної індустрії. Головним викликом для туризму є не те, щоб залишатися вузьким фахівцем у своїй галузі, аби задовольнити потреби працівників промисловості, а також використовувати розвиток знань, які сприятимуть успішному розвитку туризму та індустрії гостинності в цілому. Освіта в галузі туризму є одним із сегментів величезної індустрії туризму. Високий рівень усних, письмових та комунікативних навичок є серед найважливіших для майбутніх фахівців галузі туризму. Добре володіння англійською мовою під час навчання додасть цінності студентській освіті. У даній статті основну увагу приділено комунікативним аспектам іншомовної підготовки фахівців галузі туризму як передумови їхнього професійного розвитку. Виявлено мотивацію студентів вивчати англійську мову та визначено переешкоди та труднощі у розвитку необхідних мовних навичок.

**Ключові слова:** комунікативні іншомовні навички, спектр освітніх програм, професійний розвиток.

**Iryna Styfanyshyn,**  
Senior Lecturer, Department of Ukrainian and Foreign Languages, Lviv State University of Physical Culture, Ukraine  
**Nadiya Yurko,**  
Senior Lecturer, Department of Ukrainian and Foreign Languages, Lviv State University of Physical Culture, Ukraine  
**Uliana Protsenko,**  
PhD in Pedagogy, Associate professor, Department of Ukrainian and foreign languages,  
Lviv State University of Physical Culture named after Ivan Bobersky,  
**Olga Romanchuk,**  
PhD in Philology, Associate professor, Department of Ukrainian and foreign languages,  
Lviv State University of Physical Culture named after Ivan Bobersky

## THE COMMUNICATIVE ASPECTS OF FOREIGN LANGUAGES PROFESSIONAL COMPETENCE OF SPECIALISTS IN TOURISM

Future tourism industry needs educational establishments that provide hospitality management courses and language training. Communication skills are an important element of tourism industry. The key challenge for tourism education is not to stay with narrow vocationalism simply to satisfy the employments needs of industry but to harness the development of the knowledge that will provide a contribution to the successful development of tourism and industry as a whole. Good oral and written communication skills are the top skills important to tourism practitioners at different levels. Good English communication during the study will add value to students' education. In this article the main attention is paid to the communicative aspects of foreign language training of specialists in the field of tourism as a prerequisite for their professional development. The students' motivation to learn English and some other difficulties in developing the necessary language skills were identified. Expansion and updating of the education range requires the creation of technologies for the professional specialists training of tourism industry, aimed at raising the level of skills, professional competence, and competitiveness in line with the growing conditions in the labor markets. Therefore, professional training of future specialists in tourism, which can fully meet the high professional orientations of the 21st century, is a complex and responsible task.

The solution of this problem requires the search of forms, means, professional foreign language training methods for students and the model creation of foreign language teaching, which eliminates the above contradictions and will allow to ensure a high quality language training level of future specialists in the field of tourism.

**Key words:** communicative foreign-language skills, a range of educational programs, professional development.

**Постановка проблеми.** Будучи невід'ємним компонентом освіти, володіння мовою – це не лише показник високого культурного рівня особистості, а й запорука її успішної професійної діяльності. З огляду на це, проблема формування іншомовної комунікативної професійної підготовки студентів немовних спеціальностей набула особливої актуальності й стала предметом низки наукових досліджень. Однак не вирішеною частиною цього досить актуального питання залишається аналіз основних шляхів і способів формування іншомовної комунікативної професійної підготовки як педагогічної проблеми в світі. Останнім часом змінився статус іноземної мови в суспільстві. Найважливішим завданням для випускників немовних

спеціальностей стає не тільки практичне оволодіння іноземною мовою, але і придбання тих соціокультурних та комунікативно поведінкових навичок і вмінь, які в подальшому їм ефективно допоможуть[6].

Мова є нашим основним джерелом комунікації. Це засіб, за допомогою якого, ми поділяємо наші ідеї та думки з іншими. У світі існують тисячі мов. І звичайно, англійська мова є найпоширенішою іноземною мовою. Вивчення будь-якої іноземної мови розкриває перед нами нові можливості, робить багатшим наш духовний світ.

Знання іноземних мов – це ключ до успіху в сучасному світі, де спілкування іноземними мовами та обробка величезних обсягів інформації набуває все більшого значення. Інтерес до вивчення мов традиційно великий, бо перефразовуючи відомий вислів, можна сміливо сказати, що той, хто володіє мовами, володіє світом. Загалом людина, яка володіє декількома мовами, – різнобічно розвинута особистість, володіє кращими здібностями до вивчення нового, вільніша та більш впевнена у спілкуванні з людьми. Існує приказка: «Скільки мов ти знаєш, стільки раз ти людина». Тобто, чим більше мов на сьогодні ти знаєш, тим краще. Адже, кожна мова – це ключ, який відкриває двері до чогось свого, до чогось нового.

**Актуальність дослідження.** Англійська мова – це офіційна мова міжнародного бізнесу та торгівлі, Інтернету і техніки, науки і мистецтв. 80% ділового мовного простору займає саме вона. Кожен з нас все частіше стикається з нею у спілкуванні з партнерами по роботі і на відпочинку. Це універсальна мова, яка об'єднує світ без кордонів. Є кілька факторів, які роблять англійську мову необхідною для спілкування в даний час. По-перше, що дві людини, які приїжджають з різних країн, зазвичай використовують англійську мову як спільну мову для спілкування. Це означає, що ми можемо спілкуватися з людьми по всьому світу. Ось чому всім потрібно вивчати мову, щоб контактувати на міжнародному рівні. Англійська вважається глобальною мовою *Lingua Franca*. У сучасному світі вона стала невід'ємною частиною кожної існуючої галузі. Це міжнародна мова спілкування, бізнесу, науки, інформаційних технологій, туризму, розваг і так далі. З хорошим знанням, розумінням і володінням англійською мовою, ви можете подорожувати по всьому світу.

У сучасному світі глобалізації ми одержуємо інформацію, знання та певний досвід про інноваційні технології різних галузей науки. Таким чином, виникла нагальна потреба спільної мови, яка буде зрозумілою для людства, на якій доступні всі дані та інформація. Тому що це міжнародна мова для іноземців. До того ж англійська мова – це маркет соціальних і політичних знань. Найновіші та найскладніші відкриття і винаходи в науці і техніці робляться в університетах, розташованих у Сполучених Штатах Америки, де англійська мова є засобом наукового дискурсу.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблеми іноземної професійної підготовки майбутніх фахівців розглядалися в працях Н. С. Івасів[3], Н. А. Сура [7], С. Ю. Ніколаєва [4], Ю. О. Дем'янова [2] та ін. Вони висвітлювали проблеми, що склалися в даному напрямку, обґрунтовували важливість фундаментальної туристичної освіти, визначали механізми підвищення якості надання освітніх послуг з іноземної мови у сучасних вишах. Питанню іноземної професійно-орієнтованої підготовки присвячене дослідження О. В. Романчук[6]. Окремими аспектами іноземної підготовки фахівців туристичної індустрії займалися М. Галицька, Н. Ізорія, М. Вчєрашня, О. Даніліна, О. Алілуйко, Т. Єфремцева. Проте ця тема залишається ще досі маловивченою.

Однак **невирішеною частиною** цього досить актуального на сьогоднішній день питання залишається аналіз основних шляхів і способів формування іноземної комунікативної підготовки фахівців як педагогічної проблеми в світі.

Сьогоднішній світ потребує знань з англійської мови з певного ряду причин. А саме:

Інтернет. Завдяки швидкому зростанню інформаційних технологій, особливе місце займає знання англ. мови, як офіційної, в світі Інтернету. Поява онлайн-університетів дає можливість отримати знання влюбій галузі, не тільки у вивченні мови. Інтернет відкрив нові кар'єрні можливості для кожного громадянина світу за межами їхньої держави. Інтернет також відіграє важливу роль у просуванні та розповсюдженні англійської мови у всьому світі.

Освіта. Сфера освіти посилює функцію англійської мови. Більшість освітніх ресурсів, матеріалів і книг можна знайти у вільному доступі англійською мовою. Глобальні освітні системи в університетах у всьому світі вимагають знань з англійської мови. Люди, які навчаються за кордоном, використовують англійську мову як засіб спілкування та навчання. Відсутність знань з англійської мови робить неможливим розвиток у сфері освіти в сучасному світі.

Зв'язок. Найважливішою функцією мови є правильне спілкування. Тому, англійська мова також є потужним інструментом у спілкуванні. Для успішної комунікації потрібна мова, яка зазвичай розуміється більшістю людей у мовленнєвій діяльності. Протягом багатьох років англійська мова стала загальною мовою, яку розуміють і оцінюють майже всі. Іншими словами, англійська мова стає ефективним інструментом для спілкування з усіма людьми по всьому світу. Інформаційна технологія використовує цю здатність англійської мови добре функціонувати у сфері комунікації через Інтернет та електронну пошту.

Подорожі. Англійська мова є розмовною по всьому світу поруч з китайською мовою. Заявлено, що із майже шести мільярдів людей, які сьогодні живуть у світі, близько трьохсот п'ятдесяти мільйонів говорять англійською, яка стала мовою міжнародного бізнесу. Коли ми подорожуємо по світу, знання мови стає одним з рятувальних факторів при спілкуванні з іншими.

Бізнес. Англійська мова – мова бізнесу в сучасному електронному світі. Чимало компаній у всьому світі займаються аутсорсингом і офшорінгом. Для того, щоб спілкуватися з діловими людьми інших країн, англійська мова стає одним з основних ефективних інструментів. Це певна міра торгівлі мовою світу. Глибоке знання англійської мови робить людину успішною діловою людиною у всьому світі.

Англійська мова також є важливою в галузі освіти. У багатьох країнах дітей навчають і заохочують вивчати англійську як другу мову, у країнах, де вона не є офіційною мовою, наприклад, Нідерланди, Швеція, Україна, Польща. Оскільки англійська є домінуючою мовою в науці, більшість наукових досліджень, які можна знайти в будь-якій науковій сфері, будуть англійською мовою.

**Новизна.** Виявлено мотивацію студентів вивчати англійську мову та визначити перешкоди та труднощі у розвитку необхідних мовних навичок. Наше дослідження також розкриває всі приховані проблеми і покаже реальність без будь-яких упереджень.

На сьогоднішній день постіндустріальне суспільство відіграє велике значення для задоволення потреб людини. У секторі послуг важливу роль відіграє туризм. Щоб забезпечити якість туристичних послуг, необхідно знайти спільну мову між пропозицією та попитом. Оскільки англійська мова стала міжнародною мовою, для працівників, що працюють у сфері туризму, стає все більш необхідним розвивати мовні навички, щоб мати можливість задовольняти вимоги туристів. Крім того, глобалізація посилює конкуренцію на туристичних ринках, а місця призначення піддаються жорсткій ціновій конкуренції на гомогенізованих продуктах конкурентів у всьому світі. Враховуючи ці виклики та бажання місцевих організацій для сталого розвитку туризму, розвиток людських ресурсів має вирішальне значення для успіху туризму на багатьох ринках[5].

**Загальнонаукове значення.** Існує думка, що економіка 21-го століття повинна бути заснована на знаннях, а не на товарній основі і керуватися інноваціями та комерціалізацією розвитку знань. У сучасному світі туризму існують єдині установи, які надають платформу для розробки та створення нових глобалізованих навичок (менеджменту та мови), а також можуть оцінити свої потенціали в ім'я туризму. Майбутня індустрія готелів і туризму потребує навчальних закладів, які дають хороші знання з туристичного менеджменту та мовної підготовки.

Отже, головним викликом для туризму є не те, щоб залишатися вузьким фахівцем, аби задовольнити потреби туристичної індустрії, а також використовувати свої знання, які сприятимуть успішному розвитку туризму взагалі. Відомо, що освіта відіграє важливу роль і є одним із невід'ємних сегментів туристичної індустрії. Освітні навчальні заклади надають повний спектр освітніх програм, які забезпечують хорошою мовною підготовкою майбутніх фахівців. Крім того, заняття з іноземною мовою та навчальні програми є домінуючими факторами методологічного підходу до туристичної освіти. Ці програми є дуже важливими в країні, де туризм є важливим сектором економіки. Розвиток туризму нашої держави залежить від стратегії туризму в просторових планах, мережі туристичних напрямків, а також від туристичної освіти. Туризм є частиною світової економіки. Дуже важливо для нашої країни визнати свої освітні цілі та пріоритети.

Протягом останніх 20 років вибух у сфері бізнесу та комунікаційних технологій призвів до революції в галузі викладання іноземної мови і радикально змінив тактику викладання англійської мови для більш спеціалізованих академічних цілей. Компанії, які хочуть функціонувати на міжнародному рівні, вимагають від своїх співробітників відмінних знань не тільки у своїй галузі, а й вищого рівня володіння мовою. Володіючи іноземною мовою, людина автоматично переходить на вищий соціальний ступінь, оскільки стає конкурентоспроможним претендентом на високооплачувану посаду. Протягом останніх кількох років, дослідження показали зацікавленість персоналу у вивченні англійської мови для конкретних цілей, а також пошук найбільш ефективних способів вивчення мови на робочому місці.

Існує думка, що процес викладання будь-якої мови для конкретних цілей повинен взяти за початкову базу аналіз чотирьох традиційних навичок у відповідному контексті, тобто час, можливі умови, що наводяться на робочому місці. Більше того, ефективний навчальний план повинен намагатися подолати недоліки освітньої системи, в якій вони працюють.

**Зв'язок авторського доробку із важливими науковими та практичними завданнями.** Викладачі та студенти повинні дотримуватися академічної мети – знати все про мову, яку вивчають, замість того, щоб зосереджувати увагу на тих навичках, які найбільш важливі на робочому місці за час, відведений у навчальному середовищі. Знання іноземної мови робить індивідуума грамотним у сучасному світі. Але, головна проблема полягає в тому, що більшість студентів нашої країни, які вивчають англійську мову ще в школі, не можуть вільно розмовляти нею не маючи практики спілкування.

**Викладання основного матеріалу.** За результатами проведеного дослідження на рівень володіння мовою, між студентами та працівниками туристичної галузі, було виявлено, що при збільшеному використанні Інтернету письмове володіння англійською мовою також зростає. Це дуже важливий результат, оскільки він свідчить про потенційну корисність комп'ютера при викладанні англійської мови. Студенти (61%), а також працівники туристичних агентств (54%) стверджують, що найскладнішою частиною в написанні англійською мовою є правильне використання часів. Співробітники туристичних агентств виявляють більше труднощів з належним використанням займенників та прийменників (35%), тоді як студенти знаходять фразові дієслови (41%) як досить велику перешкоду, при написанні англійською.

Основна причина, чому співробітники туристичних агентств пишуть англійською мовою – це бізнес-ціль (62,50%). Серед студентів, 20% з них пишуть англійською мовою для освітніх цілей і 60% для розваг. Варто зауважити, що цікавість є однією з головних причин, чому студенти пишуть англійською мовою. Ймовірно, різні соцмережі в Інтернеті, такі як Facebook, Tagged, Instagram та інші, заохочують студентів використовувати англійську мову в письмовій формі. Кількість користувачів такого роду Інтернет-контенту швидко зростає. Наприклад, Facebook налічує 250 мільйонів активних користувачів і 120 мільйонів користувачів увійдуть до Facebook принаймні раз на день. Використання Інтернету також може полегшити письмову підготовку студентів.

Наші результати схожі до результатів, проведених Усо Хуаном і Салазаром Кампілло (2002) серед студентів, які вивчали англійську мову для туризму в Іспанії. За результатами досліджень, учасники зауважили, що використання правильної форми часу та дієслів є важливим у граматиці англійської мови і має важливе значення в діловому листуванні, та їм це дається не легко.

Існують розбіжності який спосіб є кращим для поліпшення мовленнєвої майстерності. Деякі працівники туристичної індустрії заперечили сам факт навчання як найкращий спосіб поліпшити навички володіння англійською мовою. З іншого боку, тільки 15% студентів вважають, що освіта є важливою у практиці та вдосконаленні знань англійської мови. Індивідуальне навчання не сприймається як ефективний спосіб поліпшення мовленнєвих навичок. Як студенти (60), так і працівники (82%) вважають, що спілкування з діловими партнерами та друзями, носіями мови, є найкращим способом покращити англійську мову. Сьогодні студенти, завдяки різним програмам обміну, мають більше можливостей поїхати за кордон, провести там певний час і вдосконалити свої мовні навички. Працівники також можуть брати участь у різних семінарах та професійних тренінгах, що проводяться за кордоном. Існує велика кількість програм для успішної освіти працівників туристичної галузі. Навчання дозволяє менеджерам готельного бізнесу та іншим працівникам у сфері туризму більш ефективно спілкуватися з міжнародними туристами та забезпечити краще обслуговування клієнтів, тим самим створити незабутнє враження на гостей і, зрештою, туристичну галузь.

Найскладнішою частиною розмови англійською мовою як для студентів, так і для працівників є ідіоматичні фрази та сленг (45% та 56%). Під час спілкування англійською мовою студенти також мають труднощі з використанням часових форм (40%). Для того, щоб вивчати і розуміти ідіоми англійською мовою, необхідно підкреслити важливість їх використання в повсякденному спілкуванні.

Слід зазначити, що студенти або говорять англійською краще, ніж працівники туристичних агентств, або вони менш критичні до своїх мовленнєвих навичок. Аналізуючи дані, ми можемо зрозуміти, що лише 25% студентів і 35% співробітників туристичних агентств вважають свій рівень знань англійської мови не високим, тоді як 17% працівників і лише 10% студентів сприймають свої знання англійської як відмінні. Більше половини студентів вважають свої навички спілкування як дуже хороші. 45% співробітників туристичної галузі стверджують, що носії мови: дуже швидко розмовляють та ще й з акцентом; погано розмовляють; слабо володіють граматику; мова самих носіїв насичена жаргоном, сленгом, ідіоматичними фразами та скороченнями.

Ідіоми і сленг – це особливі слова і мова, що використовується в культурі або групі людей. Якщо ідіоматичний вираз або сленг стає достатньо популярним, він може поширюватися по всій країні або навіть у всьому світі. Мова зараз дуже швидко змінюється через телебачення та Інтернет. Старий сленг може застаріти і замінити його новими словами і фразами. Коли хтось використовує нові ідіоми або сленг, дуже важко зрозуміти, що вони означають. Але якщо вона використовується достатньою кількістю людей, вона може стати частиною звичайної, повсякденної бесіди. До того ж, програми англійської мови як другої мови не можуть адекватно підготувати студентів до розуміння сленгу, ідіом і розмовних термінів, які забарвлюють щоденну мову в англійськомовних країнах. Також дуже важко навчити їх різним акцентам. Практично доведено, найкращим способом їх вивчення є щоденне спілкування з носіями мовами.

Дослідження показало деякі передбачувані схожості між групами, такі як Інтернет, який є найбільш вживаним засобом комунікації в англійській мові. Це не дивно, адже Інтернет став таким величезним джерелом легкодоступної інформації, яку можна швидко знайти і використати для своїх цілей і для навчання зокрема. Співробітники туристичної галузі використовують його для швидкого, дешевого та легкого спілкування з діловими партнерами по всьому світу, а також як зручне джерело інформації.

**Головні висновки.** Громадські засоби масової інформації, такі як телебачення, мовлення та широко поширена масова культура, мали значний вплив на обидві групи. Основними відмінностями, які ми виявили в цьому дослідженні, є мотиви використання англійської мови. Співробітники туристичної галузі в основному використовують англійську мову для ділових цілей, як і очікувалося. В той час коли, студенти використовують його переважно для розважальних цілей. Схоже, що знання англійської мови студентами значною мірою пов'язане з розвагами.

**Перспективи використання результатів дослідження.** Існує потенційна небезпека, яка може підірвати академічні знання, які є вирішальними для майбутніх молодих підприємців, банкірів, бухгалтерів, тобто бізнес-покоління нинішньої та майбутньої глобальної економіки. Серед студентів помітний потужний вплив американського способу життя та американської масової культури. Тому не дивно, що більшість студентського населення віддає перевагу американській англійській мові над британською. Інший висновок може бути отриманий з оцінки знання англійської мови, яка показує, що студентське населення цінує свої знання краще, ніж працівники туристичної галузі. Люди, що працюють у сфері туризму, частіше стикаються з складною термінологією з секторів фінансування, банківської справи або інших секторів бізнесу. Це може бути причиною того, що вони більш критично ставляться до своїх знань англійської мови.

#### Література:

1. Андрейко Я. В. Іншомовна професійна комунікативна компетенція. *Пед. науки : зб. наук. пр.* 2013. Вип. 63. С. 238–241.
2. Дем'янова Ю. О. Особливості навчання іноземних мов студентів аграрних вишів в умовах євроінтеграції України. *Актуальні проблеми педагогіки, психології та професійної освіти*. 2015. № 1.
3. Івасів Н.С. Професійна іншомовна підготовка майбутніх фахівців з туризмознавства як педагогічна проблема. *Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology*. 2017. V (54), Issue: 126.
4. Ніколаєва С. Ю. Цілі навчання іноземних мов в аспекті компетентнісного підходу. *Іноземні мови*. 2010. № 1. С. 11–173.
5. Овчаренко Л. Р. Формування іншомовної комунікативної компетентності студентів немовних спеціальностей. *Професійна освіта: проблеми і перспективи*. 2016. Вип. 11. С. 104–110.
6. Романчук О. В. Організаційні аспекти іншомовної професійно-орієнтованої підготовки майбутніх фахівців з фізичного виховання і спорту в Польщі. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова*. 2017. Випуск 5.
7. Сура Н. А. Професійна іншомовна підготовка як складова вищої професійної освіти. *Науковий Вісник МНУ імені В.О.Сухомлинського. Педагогічні Науки*. 2015. № 1 (48), лютий. С. 296–299.