

УДК 378.147

**ПРОФЕСІЙНЕ ІНШОМОВНЕ СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ
ОБСЛУГОВУВАННЯ ЯК СОЦІАЛЬНА ТА ПЕДАГОГІЧНА ПРОБЛЕМА****Н.І.Костенко**

***Анотація.** В статті розкрито сутність професійного іноземного спілкування майбутніх фахівців сфери обслуговування як соціальної та педагогічної проблеми.*

***Ключові слова:** іноземна мова, ділова іноземна мова, професійне іноземне спілкування, фахівці сфери обслуговування.*

***Аннотация.** В статье раскрыта сущность профессионального иноязычного общения будущих специалистов сферы обслуживания как социальная и педагогическая проблемы.*

***Ключевые слова:** иностранный язык, деловой иностранный язык, профессиональное иноязычное общение, специалисты сферы обслуживания.*

***Annotation.** The article reveals the essence of the professional foreign language communication of the future specialists in service sector both social and educational problems.*

***Keywords:** foreign language, business foreign language, professional foreign language communication, professionals in service sector.*

Актуальність. На сучасному етапі пошук шляхів удосконалення професійної підготовки майбутніх фахівців, їх практичне використання в середовищі, що швидко змінюється, є головною умовою забезпечення потреби України у висококваліфікованих спеціалістах, які будуть здатні до професійно спрямованого спілкування. Таке соціальне замовлення знаходить пряме відображення у програмних вимогах щодо рівня володіння іноземною мовою студентів вищого навчального закладу освіти, що передбачає досягнення студентами такого рівня розвитку іноземних навичок та вмінь, який дозволив би здійснювати безпосереднє спілкування із зарубіжними партнерами у професійній діяльності як в усній, так і в письмовій формі [9]. Культура спілкування особливо актуальна для фахівців сфери обслуговування, оскільки є для них не лише передумовою успішної навчальної, але й подальшої професійної діяльності. Досконале володіння мовою стає важливим компонентом підготовки цих спеціалістів, оскільки творче використання засобів мови повною мірою виявляє професійне обдарування фахівця сфери сервісу, сприяє його самовдосконаленню, самовираженню.

Водночас, згідно з перспективами розвитку економіки й соціальної сфери, зростає потреба у підготовці кваліфікованих спеціалістів з нових напрямів інтегрованих професій – фахівців сфери обслуговування. Стрімкий розвиток міжнародних економічних зв'язків нашої держави в галузі туризму зумовлює потребу у висококваліфікованих фахівцях готельно-ресторанної справи, які на достатньому рівні володіють іноземною мовою (ІМ) для самостійного та швидкого вирішення нагально важливих питань і професійних завдань із зарубіжними партнерами, клієнтами [5]. Розв'язання цих завдань вимагає нової орієнтації цілей, принципів, змісту навчання спілкуванню іноземною мовою, а також створення нових навчально-методичних матеріалів, зокрема, для професійно орієнтованого навчання діалогічного мовлення в контексті кредитно-модульної системи організації навчального процесу.

Аналіз досліджень. Проблема, пов'язані з іншомовною професійною освітою, присвячено праці М.Багдасаряна, Н.Валєєвої, у яких дається аналіз підходів до проблеми вивчення іноземних мов. У них розглядається такий складний вид педагогічної діяльності, як навчання техніки вільного спілкування, відбір змісту освіти і диференційований підхід до розробки моделей мовної поведінки фахівців різного профілю в дисертаціях. Є.Алілуйко, Т.Єфремцева, О.Маркова, Є.Мошняга розробили моделі реалізації лінгвістично-краєзнавчої підготовки, процедур мовного етикету, критерії відбору змісту для програм з іноземної мови. Проте в них не знайшла віддзеркалення проблема компетентнісного підходу до викладання іноземної мови у процесі професійної комунікативної підготовки фахівців сфери туризму. Усвідомлюючи актуальність означеної проблеми, дослідники (Г.Боярко, Н.Винокурова, О.Гладишева, С.Мусейчук, В.Пермінова, С.Шеремет та ін.) пропонують різноманітні педагогічні технології формування професійного мовлення студентів у вищих навчальних закладах України.

Виклад основного матеріалу. Сучасна система підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування у вищих навчальних закладах України базується на галузевих стандартах вищої освіти Міністерства освіти і науки України (ГСВО – галузевий стандарт вищої освіти). Саме вони визначають освітньо-кваліфікаційні характеристики випускників відповідних напрямів підготовки (ОКХ – освітня кваліфікаційна характеристика). Повний обсяг умінь (згідно з ГСВО), яким необхідно оволодіти майбутньому випускнику під час навчання у вищому навчальному закладі, поділено на 5 компонентів професійних якостей: планово-змістові, організаційні, мотиваційні, контролюючі, координаційні. Вони включають такі вміння, як:

1. Планово-змістові: аналізувати ринкову ситуацію, стан та динаміку попиту, розробляти проекти бізнес-планів, планувати розвиток організації та її конкурентноспроможність, планувати ресурси (матеріальні, фінансові, трудові), розробляти тактичні та оперативні плани поточної діяльності, користуватися офісною технікою та засобами Всесвітньої Мережі Інтернет.

2. Організаційні вміння: поєднувати усі види ресурсів, організувати колективну працю для досягнення мети діяльності організації, обирати та здійснювати раціональні форми організації управління, забезпечувати достатній рівень якості та конкурентноспроможності продукції, посилювати міжнародні зв'язки, брати участь у зовнішньоекономічній діяльності, працювати з кадрами, формувати колектив і керувати ним, підтримувати організаційну культуру.

3. Мотиваційні вміння: використовувати ефективні системи мотивації формування та оплати праці, реалізовувати управлінські рішення, розподіляти повноваження, підтримувати сприятливий соціально-психологічний клімат у колективі, впливати на підлеглих.

4. Контролюючі вміння: оперативно контролювати забезпеченість ресурсами, дотримуватись технологій, контролювати розрахунки з постачальниками та споживачами, контролювати виконання рішень і підтримувати дисципліну, готувати звіти про діяльність, контролювати охорону праці та техніку безпеки.

5. Координаційні вміння: встановлювати та підтримувати взаємовідносини із зовнішнім середовищем, вести діловодство, регулювати поведінку персоналу в процесі діяльності підприємства [7].

Не зменшуючи значення засвоєння майбутніми фахівцями перерахованих функціональних умінь, сучасна вища освіта ставить за мету: удосконалення методології формування інтелектуальної культури, навичок самоорганізації мислення, змістових комунікацій; значне підвищення якості загальної економічної освіти, орієнтованої на ефективну економічну поведінку (оцінювання цінних паперів, послуги банків та їх надійність, права акціонерів), елементарні ділові навички (права споживачів, договірні відносини, ділове спілкування, менеджмент); підвищення рівня професійної економічної підготовки студентів до світового рівня; знайомство студентів з основами підприємницької діяльності, враховуючи специфіку культурно-історичних реалій українського менталітету [3].

Але оволодіння спеціальністю на професійному рівні неможливе без належної іншомовної

підготовки студентів немовних спеціальностей і є одним із найважливіших компонентів вищої освіти, який у даний час реалізується в рамках дисципліни „Іноземна мова за професійним спрямуванням”.

Донедавна поняття „іноземна мова” як навчальна дисципліна було загальноприйнятим для всієї системи освіти в нашій країні, незалежно від специфіки цілей іншомовної підготовки. Таке уніфіковане призначення цієї дисципліни, на думку дидактів, передавало ідею наступності у системі середньої і вищої освіти. Разом з тим, аналіз типових програм з іноземних мов для немовних спеціальностей свідчить, що в період з початку 60-х аж до кінця 90-х років ХХ ст. навчання іноземних мов у немовних вищих навчальних закладах (ВНЗ) фактично велося у контексті професійної підготовки студентів та відповідно мало специфічний зміст і передбачало відмінні від шкільних методи навчання.

До висновку про те, що зміст навчання іноземної мови студентів економічних навчальних закладів повинен бути різним, також прийшли і закордонні колеги. На початку 60-х років у західних країнах з'являються практичні розробки курсів англійської мови для студентів різних немовних спеціальностей, а в навчально-методичній літературі вводиться термін „англійська мова для спеціальних цілей” (English for Special Purposes), що вмістило в себе такі поняття, як „англійська мова для професійних цілей” (English for Occupational Purposes), „англійська мова для ділового спілкування” (Business English) і „англійська мова для освітніх цілей” (English for Academic Purposes).

Починаючи із середини 60-х років, практичний досвід вітчизняних і зарубіжних викладачів, накопичений у навчанні іноземних мов студентів немовних спеціальностей, став предметом активних наукових досліджень. Результатом цієї роботи є новий науковий напрямок – методика навчання іноземних мов у немовних ВНЗ, основоположником якого став відомий український вчений І.Берман. Сформульовані ним теоретичні основи і методичні розробки даного напрямку узагальнили світовий практичний досвід і майже на десятиліття випередили початок подібних теоретичних досліджень учених західних країн [1].

На кінець 80-х років методика накопичила достатній потенціал для проведення ряду сучасних теоретичних досліджень та підготовки практичних розробок у галузі навчання іноземних мов у немовних вищих закладах освіти. Головним підсумком розвитку цього напрямку є поява теорії оптимізації навчання іноземних мов у немовному ВНЗ. Сформульована тут специфіка цілей, змісту, форм, методів і прийомів навчання іноземної мови переконувала в необхідності закріпити ці відмінності в найменуванні дисципліни. У вітчизняній науковій літературі в той час вже активно використовувався термін „іноземна мова для немовних спеціальностей” [8].

Спроба сформулювати у нормативних документах адекватну назву дисципліни була зроблена у 1998 році: для всіх немовних спеціальностей вищих навчальних закладів України Міністерство освіти і науки України вводить назву „ділова іноземна мова” (ДІМ). На жаль, ця спроба виявилася невдалою, оскільки запропоноване визначення фактично не відображало ні соціальне замовлення, ні результати науково-практичних розробок у галузі методики навчання іноземних мов студентів немовних спеціальностей.

Введення нової дисципліни співпало за часом із прийняттям керівними органами вітчизняної освіти Рекомендацій Британської ради щодо змісту дисципліни „Ділова іноземна мова” (ДІМ).

Але нововведення лише частково вирішило проблему відповідності назви дисципліни її соціально необхідному цільовому призначенню – навчити студентську молодь практичному і, насамперед, – професійно значущому володінню іноземною мовою.

Неадекватність змісту дисципліни „ділова іноземна мова” меті навчання професійно орієнтованої іноземної мови в немовному вищому навчальному закладі характеризується таким чином: 1) професійна спрямованість тем, які рекомендувалися, лише частково вирішувала завдання іншомовної підготовки студентів економічних спеціальностей; 2) стосовно до неекономічних спеціальностей дисципліна „Ділова іноземна мова” зовсім не розв'язувала завдання іншомовної підготовки професійної спрямованості.

Розглянувши це явище докладніше, фахівці дійшли такого висновку: перший пункт програми обґрунтований переліком тем, запропонованих Міністерством освіти і науки в рамках Проекту програми курсу „Ділова англійська мова для ВНЗ України”, розробленого за підтримки Комітету з питань освіти Британської Ради. Розподілення тем, які у ній рекомендуються, відбувається за двома напрямками: а) власне діловий аспект мовленнєвої діяльності (розмова по телефону, ділове листування, ділове знайомство, нарада, переговори, контракти та ін.), що у сучасних умовах, без сумніву, є актуальним для спеціалістів не лише економічного, але й будь-якого іншого профілю; б) професійний, тобто економічний аспект (банківська справа, фінансування, маркетинг, менеджмент, страхування та ін.) [2].

При такій номенклатурі тем навчання ділового іншомовного спілкування могло здійснюватися на

матеріалі професійно орієнтованого змісту, що у контексті підготовки, наприклад, фахівців сфери обслуговування, дозволяло визнати дисципліну „Ділова іноземна мова” як предмет, що відповідає професійно орієнтованій меті навчання іноземної мови. У даному випадку йшлося про навчання не ділової мови у чистому вигляді, а мови професійного спілкування в економічних галузях, яка включає в себе також і спілкування ділове (ділову іноземну мову).

Такі теми з числа рекомендованих Британською Радою, як, наприклад, розподіл і доставка товару, реклама, страхування, імпорт і експорт для майбутніх фахівців у галузі, скажімо, маркетингу є професійно орієнтованими (студенти спеціально їх вивчають, у майбутньому вони складуть предмет їхньої професійної діяльності та джерело засобів існування).

Стосовно неекономічних напрямків професійної підготовки запропонована тематика, закріплена згаданим Проектом за дисципліною „Ділова іноземна мова”, не підходить. Для програмістів, юристів або, наприклад, технологів наведена тематика відноситься вже не до професійного, а до ділового спілкування, що обслуговує діловий (організаційний / адміністративний / комерційний) аспект професійної сфери і виступає як компонент, який доповнює професійну діяльність і є необхідним для здійснення обміну результатами своєї праці на еквівалент, що забезпечує його життєдіяльність загалом і подальшу трудову активність зокрема.

Таким чином, ділове спілкування обслуговує трудову активність, безпосередньо пов'язану з виробничою, освітньою, науковою або творчою діяльністю; професійне ж спілкування забезпечує трудову активність, пов'язану із організацією професійної діяльності та обміном її результатів.

Введення ділової іноземної мови як обов'язкової дисципліни для всіх немовних спеціальностей викликало у викладачів ряд питань, на які складно було знайти однозначну відповідь.

Запровадження у 2002 році нової назви дисципліни „Іноземна мова за професійним спрямуванням” (ІМПС) було, ймовірно, спробою прояснити ситуацію, що склалася. Адже однозначна відповідь на питання щодо сфер, ситуацій, тематики та відповідного їм змісту мовленнєвого матеріалу, здавалося б, впливає із самої назви дисципліни. Однак на практиці така відповідь так і не була знайдена багатьма науковцями.

Досвід 2002 – 2003 років роботи за новими навчальними планами, в яких дисципліна „Ділова іноземна мова” замінена на „Іноземну мову за професійним спрямуванням”, переконує в необхідності конкретизувати ці поняття, тому що укладачі нових робочих планів нерідко ототожнюють їх і, як правило, залишають практично без зміни зміст навчання. У результаті нові робочі плани відрізняються від попередніх змістом титульного листа, де змінені лише дати складання документа й назва дисципліни.

В „епоху” загальної ділової іншомовної освіти у цих питаннях виникли непорозуміння не тільки у викладачів-практиків, але й у деяких дослідників. Так, у статті, присвяченій навчання студентів фінансово-економічних спеціальностей професійного писемного мовлення англійською мовою, Г.Скуратівська стверджує, що „типи вправ за жанровими різновидами писемного ділового мовлення безпосередньо спрямовані на формування навичок професійного писемного мовлення...” [6, с. 28]. Автор ілюструє цю тезу прикладами вправ на формування навичок ділового листування, в яких більшість завдань, а також лексичний склад навчальних текстів орієнтований на формування іномовних навичок і умінь професійно значущих для фахівця в галузі діловодства, ніж для фінансиста. Усе це автор називає „системою вправ, що мають на меті формування професійної культури англомовного ділового писемного спілкування...” [6, с. 31].

Очевидно, що в умовах нечіткого розмежування цих понять, яке існує у вітчизняній теорії та практиці викладання, проблема науково обґрунтованого змісту навчання дисципліни „Іноземна мова за професійним спрямуванням” (ІМПС) є вкрай складною.

Причиною такої ситуації є той факт, що у науковій літературі дотепер відсутні визначення понять „ділове спілкування” і „професійне спілкування”, в яких відбивалися б їхні принципові відмінності та риси подібності. Водночас, як справедливо вважають російські вчені (Ю.Долматовська, О.Мусницька, М.Озерова), чітке розмежування означених термінів дозволило б конкретизувати сфери спілкування і, на цій основі, однозначно визначити тематику дисципліни „Ділова іноземна мова”, що є фундаментальною базою відбору змісту професійно орієнтованого навчання іноземних мов: мовних особливостей спеціальних текстів, їхньої логіко-значеннєвої і логіко-композиційної структури, особливостей складання та інтерпретації текстів, номенклатури навичок і умінь, характерних для професійного спілкування. Тому розмежування понять „ділове спілкування” і „професійне спілкування” дозволило б сформулювати адекватні методичні висновки щодо змісту професійно орієнтованого навчання іноземних мов у сучасній немовній вищій школі [4].

Аналіз існуючих наукових праць, присвячених навчання іноземних мов у вищих навчальних

зкладах немовного профілю, а також вивчення практичного досвіду викладання дисципліни „Іноземна мова за професійним спрямуванням” дозволило науковцям уточнити зміст понять „ділове спілкування” і „професійне спілкування”, і на цій основі конкретизувати сучасний зміст навчальної дисципліни „Іноземна мова за професійним спрямуванням”.

Мова професійного спілкування розглядається сьогодні як лінгвістично організована система мовлення, що використовується представниками певної галузі для спілкування в ситуаціях, котрі безпосередньо пов'язані з винятково професійними (навчально-, науково-виробничими, виробничими, науковими) аспектами трудової діяльності [2, с. 45].

Мова для ділового спілкування – це лінгвістично організована система мовлення, що використовується фахівцями різних галузей для спілкування в ситуаціях, котрі безпосередньо чи опосередковано, через соціально-побутові стосунки пов'язані з діловою (організаційною, фінансовою, комерційною) активністю, зумовленою потребами професійної діяльності [2, с. 46].

Як стверджують самі автори, запропоновані визначення, звичайно, не претендують на вичерпний характер, оскільки поняття, що розкриваються в них, потребують серйозного теоретичного дослідження фахівців у галузях стилістики й лінгводидактики. Однак уже навіть таке узагальнене розмежування цих понять дозволяє стверджувати, що ділова іноземна мова не може розглядатися як окрема навчальна дисципліна, вона є лише необхідним комунікативно значущим компонентом дисципліни „Іноземна мова за професійним спрямуванням”.

Сформульовані визначення узгоджуються із запропонованою в Загальноєвропейських Рекомендаціях структурою поняття „Англійська мова для спеціальних цілей” („English for Special Purposes”) і припускають адекватну (професійно спрямовану) реалізацію дисципліни „Іноземна мова за професійним спрямуванням” у всіх прийнятих в Україні сферах іншомовної підготовки студентів: у сфері технічних спеціальностей, у сфері бізнесу й економіки, у соціальній та інших сферах, а також є продуктивними у процесі конкретизації факторів, які визначають зміст професійно орієнтованого навчання іноземної мови. До таких факторів належать:

1) сфери професійно орієнтованого спілкування (власне виробнича, виробничо-комерційна, науково-виробнича, власне наукова, а також професійно детерміновані соціально-політична, соціально-культурна й побутова сфери спілкування фахівця);

2) ситуації і теми професійно орієнтованого спілкування [2, с. 46].

Для визначення компонентів змісту іншомовної підготовки дуже важливо докладніше розглянути проблему визначення змістовної сторони такого фактора, як номенклатура ситуацій і тем, оскільки саме вони відображають не тільки специфіку тієї чи іншої сфери професійного спілкування, але й готують студентів до виконання певних соціальних ролей. Крім того, ситуації і теми, відібрані для дисципліни „Іноземна мова за професійним спрямуванням”, поряд з дидактичною функцією виконують соціально-політичне замовлення суспільства – підготовку висококваліфікованих громадян незалежної держави, здатних до повноцінного спілкування (як у мовному, так і в професійному напрямку), рівноправного співробітництва з колегами економічно розвинених країн. На жаль, схвалені Міністерством освіти і науки України рекомендації Британської Ради щодо навчання студентів вищих навчальних закладів економічного напрямку професійного спілкування не відповідають останній з названих альтернатив. Для запобігання можливих негативних наслідків необхідно, мабуть, поряд із ситуаціями і темами, пов'язаними з працевлаштуванням за кордоном, також передбачати ситуації і теми, в яких українські студенти могли б вчитися розуміти іншомовну лекцію за своєю спеціальністю, виступати з доповідями, знаходити освітню та професійно значущу інформацію з друкованих джерел, написати діловий лист професійно орієнтованого характеру тощо, тобто готувати себе до ролі повноправного партнера у професійних контактах із закордонними колегами.

Висновок. Будучи інструментом людської діяльності, мова у всіх її аспектах, як відомо, неминуче несе на собі відбиток впливу тих, хто нею користується. У цьому контексті іншомовне спілкування професійної спрямованості також не є винятком. Тут відбиток впливу виявляється у лексичних, граматичних, синтаксичних, психолінгвістичних особливостях професійного спілкування, що і складає зміст дисципліни „Іноземна мова за професійним спрямуванням” (ІМПС). Це можна представити у вигляді: а) професійно значущих текстів; б) країнознавчих знань, які забезпечують необхідний фон, на якому реалізується професійно обумовлена мовленнєва поведінка; в) іншомовних знань і мовних автоматизмів (навичок), здатних до переносу в умови професійно значущої тематики і ситуацій спілкування; г) комунікативних умінь мовного спілкування, які відповідають мотивам і цілям виробничої діяльності фахівця й адекватні поведінковим нормам, прийнятим у професійно детермінованому соціумі користувачів іноземною мовою.

Таким чином, можемо дійти висновку, що навчання професійного іншомовного спілкування

майбутніх фахівців сфери обслуговування є одним із найважливіших компонентів підготовки фахівців нової формації у вищому навчальному закладі економічного напрямку і являє собою соціальну та педагогічну проблему.

Література

1. Берман И.М. Методика обучения английскому языку в неязыковых вузах / И.М.Берман // М.: Высшая школа, 1970. – 230 с.
2. Гапон Ю.А. Специфіка дисципліни і фактори, що визначають зміст навчання іноземної мови професійної спрямованості / Ю.А.Гапон // Науково-практична конференція „Лінгвометодичні концепції викладання іноземних мов у немовних вищих навчальних закладах України”: Збірник статей. – Київ, 2003. – С. 40 – 49.
3. Кремень В. Модернізація системи освіти як важливий чинник інноваційного розвитку держави: Доповідь на науково-практичній конференції „Утвердження інноваційної моделі розвитку економіки України” / В. Кремень // Освіта України. – 2003. – 13 трав. (№ 34). – С. 2.
4. Мусницкая Е.В. Нове тенденції и актуальне проблеми формування учень іноязычного общения у студентів неязыкового вуза / Е.В.Мусницкая // Профессиональная компетенция как цель обучения иностранному языку в неязыковом вузе: Сб. науч. тр. Моск. лингв. ун-та / К.Павлова (ред.). – М., 2000. – С. 9 – 15.
5. Окопна Я. В. Засоби навчання діалогічного мовлення майбутніх працівників сфери обслуговування в процесі вивчення німецької мови після англійської / Я.В. Окопна // Вісник Київського національного лінгвістичного університету. Серія "Педагогіка та психологія". – К., 2009. – Вип. 16. – С. 109-116
6. Скуратівська Г.С. Сучасні підходи до викладання іноземних мов / Г.С.Скуратівська // Іноземні мови. – 2001. – № 1. – С. 27 – 32.
7. Стасюк В.Д. Педагогічні умови професійної підготовки майбутніх економістів у комплексі „школа – вищий заклад освіти”: Дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04. – Одеса. – 2003. – 291 с.
- 8.Тарнопольский О.Б. Основы оптимизации обучения иностранному языку в неязыковом вузе: Автореф. дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.02. МГУ им. М.В.Ломоносова. Фак. ин. языков. М., 1992. – 56 с.
9. Томас О.Д. Про формування мотиваційної готовності студентів до майбутньої професійної діяльності. Психологія / О.Д.Томас // Респ. наук.-метод. Збірник. – Вип. 23, 1984. – С. 85 – 94.