

УДК 338.48:81'243

*Світлана Заволока,
Катерина Яслинська*

ФОРМУВАННЯ НАВИЧОК ІНШОМОВНОЇ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ТУРИСТИЧНОЇ СФЕРИ

Із кожним роком розвиток туризму в Україні набуває все більших обертів. Щороку нашу державу відвідує в середньому 17 млн. іноземців, більшість із яких є громадянами країн СНД, а третина приїжджає з ЄС. Туристична галузь має надзвичайно важливе значення для економіки нашої держави, а розвиток цієї сфери суспільного життя повинен стати одним із пріоритетних завдань на найближче майбутнє.

В умовах жорсткої конкуренції із західними туристичними фірмами, що міцно влаштувалися на світовому туристичному ринку, особливо гостро постає проблема професійної компетентності фахівців туристичного профілю.

З огляду на це проблема поліпшення іншомовної підготовки майбутніх фахівців різного професійного спрямування у вищих навчальних закладах набула особливої актуальності та стала предметом багатьох наукових досліджень, а саме: психологічні аспекти формування комунікативної компетенції вивчали О. Бодальов, Ю. Ємельянов, Н. Кузьміна, С. Макаренко, Ю. Паскевська, Л. Петровська, Н. Чепелева, В. Черевко та ін.; дидактичні аспекти досліджували В. Борщовецька, В. Бухбіндер, Г. Китайгородська, В. Коростильов, Ю. Пассов, Т. Симоненко, О. Тарнопольський, С. Шатілов та ін.; сутність і структуру іншомовної професійної комунікативної компетенції з'ясовували А. Андрієнко, Г. Архіпова, Н. Гез, С. Козак, О. Павленко, Н. Пруднікова, Ю. Федоренко, Н. Чернова та ін.; впровадженням компетентнісного підходу в систему освіти займалися Н. Бібік, О. Локшина, О. Овчарук, Л. Паращенко, О. Пометун та ін.

Розроблений нещодавно компетентнісно-діяльнісний підхід припускає замінити систему компетентностей (комплексом обов'язкового формування знань, умінь і навичок набором компетенцій), які формуватимуться у студентів на основі оновленого змісту і в процесі діяльності. Основи компетентнісно-діяльнісного підходу було закладено у психології працями Л. Виготського, А. Леонтьєва, С. Рубінштейна, Б. Ананьєва, І. Зимньою. З позицій компетентнісного підходу до навчання іноземної мови фахівців туристичного профілю необхідно замінити систему обов'язкового формування

знань, умінь і навичок набором компетентностей (комплексом компетенцій), які формуватимуться у студентів на основі оновленого змісту і у процесі професійної діяльності (практики). Відповідно метою навчання іноземної мови в туристичних навчальних закладах є формування “іношомовної професійної комунікативної компетентності” [2, с. 87].

Щодо формування іношомовної комунікативної компетентності студентів ВНЗ науковці наголошують, що специфічні цілі комунікативного навчання не можуть бути визначені на абстрактному рівні, оскільки навчання орієнтоване на потребу студентів. Істотним при визначенні цілей комунікативного навчання є те, що щонайменше дві сторони, що беруть участь, залучено у взаємодію, де одна зі сторін має намір, а інша розвиває або реагує на нього тим або іншим чином. Основне місце при комунікативному навчанні іноземної мови займають ігрові ситуації, робота з партнером, завдання на пошук помилок, які не лише дозволяють нарощувати лексичний запас, але учать мислити аналітично. З урахуванням специфіки підготовки спеціалістів туристичної галузі та особливостей їх професійної діяльності В. Федорченко вказує на необхідність побудови моделі компетентності професіонала сфери туризму, яка включає: особистісні детермінанти, професійні знання і вміння, професійну креативність. Він наголошує, що необхідним є набуття і поглиблення майбутніми працівниками сфери туризму загальноосвітніх, культурологічних, технічних і технологічних знань, орієнтованих на індустрію гостинності, створення атракційної атмосфери, близької до родинної, особливо комунікативності [6, с. 55-58]. Російські дослідники (М. Багдасарян, Н. Валєєва, С. Товчихо, О. Алїлуйко) наголошують, що професійне спілкування і навчання іношомовної комунікативної компетентності є складним видом педагогічної діяльності, який потребує вдосконалення змісту освіти, диференційованого та діалогічного підходів до розробки моделі мовленнєвої поведінки менеджерів туристичної галузі [3, с. 56-59].

Метою статті є визначення всіх складових, яким приділяється недостатньо уваги у процесі навчання, але які є основними для формування здатності майбутнього випускника туристичного фаху діяти в режимі вторинної мовної особистості у професійно спрямованій ситуації спілкування з фахівцями інших країн і готовності до міжкультурної професійної взаємодії в полікультурному просторі в умовах міжнародної мобільності й інтеграції.

Знання іноземних мов є однією з вимог, що висувається до фахівців у галузі туризму. Загальновідомо, що володіння іноземною мовою не лише розширює кругозір і загальний інтелектуальний рівень фахівця, але є інструментом, необхідним для вирішення певних професійних проблем, невід’ємним компонентом професійної компетентності менеджерів туризму.

Фахівцям у сфері туризму щодня доводиться виконувати завдання комунікативного плану не лише рідною, але й іноземною мовами. Ділові зустрічі із зарубіжними партнерами, робота з іноземними туристами, заповнення документації вимагають від спеціаліста володіння іноземною мовою на достатньо високому рівні. Уміння менеджера туризму сприймати потік інформації іноземною мовою, адекватно реагувати на мовні повідомлення, вести ділові переговори без допомоги перекладача або лише частково удаючись до його послуг, поза сумнівом, позитивно позначаються на результатах його праці, підвищують престиж фірми, а отже, збільшують прибуток підприємства. У наші дні вже не викликає сумніву твердження, що знання самі по собі, без навичок і вмінь їх використання, не можуть вирішити проблему підготовки людини до реальної діяльності [1, с. 121-122].

Комунікативна компетентність є здатністю здійснювати мовну діяльність засобами мови, що вивчається, правильно використовувати систему мовних норм і обирати тактику комунікативної поведінки відповідно до цілей і ситуації спілкування у межах тієї або іншої сфери діяльності. У її основі закладено комплекс знань, навичок і умінь, що дозволяють брати участь у мовному спілкуванні в його продуктивних і рецептивних видах. Комунікативна компетентність базується на інших компетенціях: 1) лінгвістична компетенція, яка означає сукупність знань про систему мови, про правила функціонування одиниць мови, а також здатність користуватися цією системою для розуміння чужих думок і висловлювання власних думок в усній і письмовій формах у різних ситуаціях спілкування; 2) комунікативна компетенція означає знання способів формулювання думок за допомогою мови, що забезпечують можливість організувати і здійснити мовну дію (реалізувати комунікативний намір) і вміння користуватися такими способами у процесі сприйняття і використання мови в усній і письмовій формах у різних ситуаціях спілкування; 3) соціокультурна компетенція означає знання студентами національно-культурних особливостей соціальної та мовної поведінки носіїв мови: їх звичаїв, етикету, соціальних стереотипів, історії та культури країни, здатність користуватися такими знаннями у процесі спілкування; 4) стратегічна (компенсаторна) компетенція, яка є комбінацією інтелектуальних прийомів і зусиль, способів для пошуку виходу зі скрутного становища, коли студент не має у своєму розпорядженні необхідних мовних засобів і шукає їм заміну; за допомогою такої компетенції студент може: під час читання: передбачити зміст тексту за його назвою, змістом у книзі, спираючись на контекст, тему, ситуацію, здогадатися про значення незнайомих слів, користуючись словником, вибрати правильне значення слова; здогадатися про значення незнайомого слова за знайо-

ними елементами його структури (кореня, суфікса тощо); під час слухання здогадатися про значення слова, фрази, спираючись на контекст; у процесі міжособистісного контакту звернутися до партнера за допомогою (наприклад, попросити повторити сказане) під час розмови: а) спростити фразу, спираючись на відомі слова, зразки мови і структури її побудови; б) внести до своїх висловлювань поправки; 5) дискурсивна компетенція (від фр. *discours* – мова) – це знання особливостей, властивих різним типам дискурсів, а також здатність студента використовувати певні стратегії для конструювання й інтерпретації тексту, тобто здатність породжувати дискурси у процесі спілкування; найбільш споживаними типами дискурсів у туристичній сфері спілкування є доповідь, повідомлення, презентація, обговорення, опитування тощо; б) наочна компетенція – сукупність знань, умінь, навичок, що формуються у процесі вивчення предмета, у нашому випадку – іноземної мови; наочна компетенція характеризує певний рівень володіння предметом і передбачає такі види компетенції: лінгвістичну, мовну, комунікативну, соціокультурну, а також професійну [1, с. 35-40].

Враховуючи те, що наше суспільство живе в умовах глобалізації та європейської інтеграції, змінюються вимоги до іноземної компетенції в цілому. У практиці викладання іноземних мов на сучасному етапі все більше відчувається необхідність пошуку оптимальних засобів навчання. У сучасній методиці під впливом ряду факторів (як лінгвістичних, так і соціокультурних) поняття “навчання мовам” поступово замінюється новим поняттям – “навчання мові та культури”, у тому числі культурі міжособистісного спілкування суб’єктів, що належать до різних культур, але цікавих один одному з точки зору загальної ерудиції, життєвого досвіду, фонових знань.

Міжособистісне спілкування носіїв різних мов і культур може здійснюватися за умов, якщо комуніканти будуть цікавими один одному, якщо вони будуть керовані однією метою – взаєморозумінням, взаємозбагаченням засобами міжкультурної комунікації. Але, як стверджують деякі лінгводидакти, щоб бути цікавим партнером по міжкультурній комунікації, необхідно знати та розуміти свою національну (етнічну) культуру. У міжособистісному діалозі важливу роль відіграє обмін інформацією про свою культуру, традиції, звичаї народу та свого краю. Іншими словами, це той пласт культури, який у спеціальній літературі називається краєзнавством. Таким чином, краєзнавство виступає в якості реального та конкретного засобу реалізації принципів етнолінгводидактики. Тому, впровадження краєзнавчого матеріалу в процесі викладання іноземної мови має дуже велике дидактичне значення.

Прогресуючий розвиток міжнародних контактів і зв’язків у політиці, економіці, культурі й інших галузях зумовлює послідовну орієнтацію

сучасної методики навчання іноземним мовам на реальні умови комунікації. Спрямованість до комунікативної компетенції як кінцевого результату навчання припускає не лише володіння відповідною іншомовною технікою (тобто мовну компетенцію), але й засвоєння колосальної понадмовної інформації, необхідної для адекватного спілкування та взаєморозуміння, оскільки останнє недосяжне без принципової тотожності основних відомостей комунікантів про навколишню дійсність.

Необхідно зазначити, що розвитку професійної компетентності сприяє також використання інформаційних технологій у навчанні, що надає доступ студентам до широкого спектра сучасної інформації. Застосування комп'ютерних засобів, інформаційних джерел мережі Інтернет сприяє високому рівню інформаційної компетентності, сучасному погляду на туристичний бізнес, формуванню професійного мислення іноземною мовою, підвищенню мотивації до вивчення навчальних дисциплін [3, с. 21-35].

Розвиток іншомовної професійної комунікативної компетентності в умовах застосування нових інформаційних технологій дозволить майбутньому фахівцю туристичної сфери: здійснювати міжкультурне професійно орієнтоване спілкування в ролі вторинної мовної особистості, яка володіє високим рівнем сформованості інформаційної компетентності; взаємодіяти з представниками іншої культури з урахуванням сучасного погляду на туристичний бізнес, наукового світогляду, професійних особливостей, національних цінностей, норм та уявлень; створювати позитивний для комунікантів настрій у професійно спрямованому спілкуванні іноземною мовою; вибирати комунікативно доцільні способи вербальної та невербальної поведінки на основі знань про культуру інших народів у рамках діалогу культур; зберегти національне самовизначення в умовах міжнародної інтеграції та мобільності.

Застосування інформаційних технологій у навчанні повинно відповідати певним принципам: відповідність мети використання інформаційних технологій навчальній меті, комплексності й системності, комунікативності й ситуативності, проблемності й пізнавальної спрямованості, застосування комп'ютерних засобів як інструмента пізнання, підвищення рівня складності, інтегративної цілісності усіх форм навчальної діяльності [4, с. 15-17].

Таким чином, на аналіз теоретичного матеріалу, практики викладання дозволяє стверджувати, що процес розвитку іншомовної комунікативної компетентності студентів туристичних спеціальностей здійснюється у такій послідовності: від формування лінгвістичної, комунікативної та соціокультурної компетентності до розвитку іншомовної професійної комунікативної компетентності, становлення професіоналізму вторинної мовної особистості майбутніх фахівців. Встановлено, що розвиток професійної компетентно-

сті необхідно здійснювати на основі проблемно-пошукового методу навчання з використанням комунікативних ситуацій загальнотуристичної та спеціальної проблематики відповідно до напрямку профільної спеціальності.

Мовно-навчальні ситуації професійно спрямованої проблематики дозволяють студентам відчути впевненість в успіху в процесі здійснення іншомовної професійної комунікації як основи подальшого іншомовного професійного спілкування з фахівцями інших країн. Матеріал, засвоєний у процесі обговорення фахових мовних ситуацій, може бути перенесений у середовище реальної комунікації з представниками іноземних країн.

Посилання:

1. *Галицька М. М.* Іноземна мова як необхідний елемент професійної підготовки менеджерів туризму // Матеріали міжнародної науково-практичної конференції “Технології навчання іноземних мов: стан і перспективи розвитку”. — Умань : АЛМІ, 2004. — С. 121—122.
2. *Зінукова Н. В.* Інноваційні підходи до навчання майбутніх економістів написання довідково-інформаційної документації англійською мовою // Збірник матеріалів Всеукраїнської науково-практичної конференції. 16–17 грудня 2005 р. / За заг. ред. *Л. В. Барановської*. — Біла Церква, 2005. — С. 37.
3. *Краснощечкова Г. А.* Непрерывное языковое образование в языковом вузе. — М. : Издательский дом МПА – Пресс, 2005. — 86 с.
4. *Милогородська М.* Інформаційні технології навчання іноземних мов фахівців сфери туризму // Матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції “Проблеми та перспективи лінгвістичних досліджень в умовах глобалізаційних процесів”. 15–16 жовтня 2009 р. — Тернопіль, 2009. — С. 208—210.
5. *Муханова О.* Застосування комп’ютерного комплексу для оптимізації процесу навчання іноземним мовам студентів технічного профілю / *О. Муханова, О. Шепелева* // Матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції “Проблеми та перспективи лінгвістичних досліджень в умовах глобалізаційних процесів”. 15–16 жовтня 2009 р. — Тернопіль, 2009. — С. 212—214.
6. *Пометун О. І.* Теорія та практика послідовної реалізації компетентнісного підходу в досвіді зарубіжних країн / *О. І. Пометун* // Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід на українські перспективи. — К. : “К.І.С.”, 2004. — 112 с.

References (transliterated and translated):

1. *Halytska M.* Inozemna mova yak neobkhidnyy element profesynoyi pidhotovky menedzheriv turyzmu (Foreign language as an essential element of training tourism managers) // Proceedings of international scientific conference “Technologies of foreign languages teaching: status and prospects for development”. Uman, 2004. P. 121-122.
2. *Zinukova N.* Innovatsiyni pidkhody do navchannya maybutnikh ekonomistiv napysannya dovidkovo-informatsiynoyi dokumentatsiyi anhliyskoyu movoyu (Innovative approaches to teaching future economists writing reference and information documents in English) // Information on the all-Ukrainian scientific conference. Bila Tserkva, 2005. P. 37.
3. *Krasnoshchekova G.* Nepreryvnoye yazykovoye obrazovaniye v yazykovom vuze (Continuous language education in high language school). M., 2005. 86 p.
4. *Mylohorodska M.* Informatsiyni tekhnolohiyi navchannya inozemnykh mov fakhivtsiv sfery turyzmu (Informational technologies foreign language teaching to the specialists of tourism sphere) // Proceedings of the Second International Scientific Conference “Problems and prospects of linguistic research in the conditions of globalization processes”. Ternopil, 2009. P. 208-10.

5. *Mukhanova O.* Zastosuvannia kompiyuternoho kompleksu dlya optymizatsiyi protsesu navchannya inozemnym movam studentiv tekhnichnoho profilyu (Application of computer complex for optimization of the process of foreign languages teaching to the students of technical profile) // Proceedings of the Second International Scientific Conference "Problems and prospects of linguistic research in the conditions of globalization processes". Ternopil, 2009. P. 212-214.
6. *Pometun O.* Teoriya ta praktyka poslidovnoyi realizatsiyi kompetentnistnoho pidkholu v dosvidi zarubizhnykh krayin (Theory and practice of consistent implementation of competence approach in the experience of foreign countries) // Competence approach in modern education: international experience on Ukrainian perspective. K., 2004. 112 p.

Стаття надійшла до редакції 17.05.2013

С. Заволока, К. Яслинская

Формирование навыков иноязычной коммуникативной компетенции будущих специалистов туристической сферы

В статье исследуются проблемы формирования профессиональной коммуникативной компетенции у будущих специалистов отрасли туризма. Определено понятие "коммуникативная компетенция", анализируются ее составные части и доказываются важность и актуальность процесса ее формирования. На основании анализа теоретического материала, практики преподавания автор делает вывод, что процесс развития иноязычной коммуникативной компетентности студентов туристических специальностей осуществляется в следующей последовательности: от формирования лингвистической, коммуникативной и социокультурной компетентности к развитию иноязычной профессиональной коммуникативной компетентности, становлению профессионализма вторичной языковой личности будущих специалистов. Установлено, что развитие профессиональной компетентности необходимо осуществлять на основе проблемно-поискового метода обучения с использованием коммуникативных ситуаций общетуристической и специальной проблематики в соответствии с направлением профильной специальности.

Ключевые слова: коммуникативная компетенция, иноязычное общение, социокультурная компетенция, профессионально ориентированный подход.

S. Zavaloka, K. Yaslynska

Formation of Foreign Communicative Competence of the Future Professionals in the Tourism Sphere

The article considers the problems of formation specialized communicative competence of the future specialists in the tourism sphere. The authors define the notion of "communicative competence", analyze its components, and prove the importance and actuality of the process of its formation. Basing on the analysis of theoretical material and teaching practice the author concludes that the development of foreign communicative competence of tourism sphere students may be realized in the following sequence: from the formation of the linguistic, communicative and sociocultural competence to the development of foreign professional communicative competence, and professionalism formation of secondary language identity of future specialists. It is determined that the development of professional competence must be based on a problem-search method of teaching using communicative situations of general tourism and special issues in accordance with the direction of the profile speciality.

Key words: communicative competence, foreign language communication, social-cultural competence, professional oriented approach.

Рецензент – кандидат біологічних наук,
старший науковий співробітник Н. О. Постригач