

**О. О. Самохвал, Г. В. Черній,**  
Вінницький торговельно-економічний інститут КНТЕУ, м. Вінниця

## ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ КОМУНІКАТИВНОГО ТРЕНІНГУ В ПРОЦЕСІ ІНШОМОВНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ТУРИСТИЧНОЇ СФЕРИ

*У статті теоретично обґрунтовано та проаналізовано ефективність застосування комунікативного тренінгу до іншомовної професійної підготовки майбутніх фахівців туристичної сфери*

**Ключові слова:** комунікативний тренінг, іншомовна підготовка, професійна компетенція, іноземна мова, навчальна діяльність, професійна підготовка, майбутніх фахівців туристичної сфери.

### ОСОБЕННОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КОМУНИКАТИВНОГО ТРЕНИНГА В ПРОЦЕССЕ ИНОЯЗЫЧНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ ТУРИСТИЧЕСКОЙ СФЕРЫ

*В статье теоретически обосновано и проанализировано эффективность использования коммуникативного тренинга в процессе иноязычной профессиональной подготовки будущих специалистов туристической сферы*

**Ключевые слова:** коммуникативный тренинг, иноязычная подготовка, профессиональная подготовка, иностранный язык, учебная деятельность, профессиональная подготовка, будущие специалисты туристической сферы.

### PECULIARITIES OF USING COMMUNICATIVE TRAINING IN THE PROCESS OF FOREIGN LANGUAGE VOCATIONAL TRAINING OF FUTURE SPECIALISTS' IN TOURISM BUSINESS

*The article deals with the problem of using communicative training in the process of foreign language learning by future specialists in tourism business. The main purpose of the article is to do theoretical analysis and to prove the effectiveness of using communicative training in the process of foreign language vocational training. It was underlined that most of future specialists in tourism business didn't possess the qualities needed to fulfill the qualified professional tasks. Therefore the professionally-oriented education of future specialists in tourism business needs to implement some interactive forms of studying during the vocational training in order to satisfy the social demands in high-qualified specialists. Considering the problem we stick to the point that using communicative training in the process of foreign language learning can resolve this problem.*

*So, we are convinced that using communicative training at the lessons of «Foreign language for special purposes» will give the tutors the opportunities to adapt the students to their future professional activity, to teach them interact correctly with future business partners and clients. Besides, training exercises help students to develop professional capabilities and abilities to master such difficult kinds of activity, as business intercourse. Introduction of training exercises at the lessons of foreign language learning helps to reproduce practically students' communicative abilities, to prepare students to professional activity in terms of vocational studying.*

**Key words:** communicative training, foreign language vocational training, professional capabilities and abilities, training exercises, professional activity, interaction, future specialists in tourism business.

**Постановка проблеми.** Євроінтеграційні процеси в Україні динамічно поштовхнули розвиток вітчизняної туристичної індустрії. Сьогодні споживач звертається до підприємств, які забезпечують більш якісне обслуговування. Успіх обслуговування багато в чому залежить від характеру відношення персоналу до споживачів у процесі надання послуг, тому особливе місце серед передумов розвитку сфери туристичних послуг, підвищення конкурентоздатності займає підготовка професійних кадрів.

При значній кількості випускників вищих і середніх професійних освітніх закладів підприємства туристичної сфери мають дефіцит у кваліфікованих кадрах. За експертними даними нестача робітників середньої ланки на підприємствах галузі досягає майже 50%, вищої майже 90%. Причини подібного явища, на думку роботодавців, пов'язані з недостатньо високою якістю підготовки фахівців в процесі формування навиків взаємодії з клієнтом, поведінки у професійних ситуаціях.

Аналіз попередніх досліджень. У ході роботи можна звернутися до праць багатьох вчених з різних галузей знань, а саме: педагогіки професійної освіти С. Батишев, В. Безрукова, А. Беляєва, М. Берулава, Р. Гуревич, Г. Гуторов, М. Махмутов, Н. Ничкало; теорії змісту освіти (В. Гінецький, Л. Зоріна, І. Підласий); неперервної професійної освіти (О. Владислав, Г. Гребенюк, Ю. Кустов, В. Онушкін, С. Сисоєва та інші).

Різні аспекти професійної підготовки майбутніх фахівців з гостинності розглядали також такі вчені, як С. Байлик, В. Квартальнов, Л. Кнодель, О. Любіцева, М. Мальська, В. Федорченко та інші.

Тренінг як засіб активного групового навчання відображений у роботах Р. Баклі, Д. Кейпла, Ф. Бурнарда, І. Вачкова, Е. Горбатової, Ю. Ємельянова, Ю. Жукова та інших.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та проаналізувати ефективність застосування комунікативного тренінгу до іншомовної професійної підготовки майбутніх фахівців туристичної сфери.

#### **Завдання дослідження:**

1. На основі теоретичного аналізу і педагогічної практики уточнити сутність поняття «комунікативний тренінг».
2. Обґрунтувати та проаналізувати ефективність застосування комунікативного тренінгу у процесі іншомовної професійної підготовки майбутніх фахівців туристичної сфери.

Виклад основного матеріалу. Основна діяльність у гостинній сфері, як і у більшості інших галузей сервісу – робота з людьми. Тому, на відміну від багатьох інших спеціальностей, основою професійної компетентності фахівців у цій сфері є, насамперед, компетентність особистісна [5]. І менеджер вищої ланки, і туроператор, і рецепціоніст повинні добре виглядати, бути доброзичливими, ерудованими, мати гарну реакцію, почуття гумору, вміти спілкуватися з різними людьми, враховуючи різні національності, знаходити з ними спільну мову, підтримувати на високому рівні репутацію туристичної агенції, готелю, мотелю тощо. Як показали дані заздалегідь проведеного дослідження, більшість абітурієнтів зазначеної спеціальності такими якостями не володіє. Тому, незважаючи на отриманий високий рівень знань, умінь і навичок з основних навчальних дисциплін, шанси успішного професійного просування, кар'єри в гостинній сфері діяльності у них не дуже великі.

У зв'язку з цим існуюча система підготовки фахівців туристичної сфери вимагає змін та переходу до компетентнісно-орієнтованого змісту, в рамках якого можлива інтеграція загальних компетенцій в індивідуальне професійне поле.

Оскільки, у сфері сервісу виробнича результативність значною мірою залежить від людського фактору, то на ринку праці більш конкурентноспроможним буде фахівець, професійна компетентність якого включає у себе інтегровані характеристики загальних і професійних компетенцій, серед яких значна увага приділяється формуванню іншомовної комуні-

кативної компетенції. Адже володіння іноземною мовою, креативність мислення підвищують конкурентоспроможність випускника вишу, розширюють його професійні й кар'єрні можливості.

Мета і зміст професійно-орієнтованого іншомовного навчання фахівців туристичної сфери визначають необхідність упровадження таких форм організації навчання, які володіють можливостями інтенсивного вироблення певного виду діяльності в груповій навчально-професійній діяльності.

Такими можливостями володіє тренінг як процес активного вироблення вмій до рівня встановлених стандартів практикою й інструктажем. Проте проблема організації професійно-орієнтованого іншомовного навчання фахівців туристичної сфери у формі комунікативного тренінгу задля забезпечення їхньої професійної конкурентоспроможності не була предметом особливого дослідження.

Таким чином, у теорії і практиці професійно-орієнтованого іншомовного навчання фахівців туристичної сфери склалося протиріччя між об'єктивною необхідністю впровадження тренінгової форми організації навчання з метою формування ключової професійної іншомовної кваліфікації, що забезпечує професійну мобільність фахівців у сфері обслуговування, з одного боку, і, з іншого боку, нерозробленістю теоретико-методологічних і методичних основ тренінгової форми навчання як педагогічного засобу формування даного виду ключової професійної кваліфікації фахівця туристичної сфери.

Варто зауважити, що саме поняття «тренінги» трактується в літературі по-різному. Навчальна спрямованість тренінгів як їх принципова характеристика виявляється насамперед у передачі та засвоєнні нових знань, умінь і навичок, джерелом яких є тренер, партнери зі спілкування і тренінгові ситуації. При цьому учасники не «отримують» готовим цей комплекс, а самі «приходять» до нього внаслідок своєї активності. Тренінг – це методична форма навчання, яка поєднує в собі ефективні методичні прийоми мотивації, подачі інформації та ігрового закріплення фахових навичок. Окрім того, вона є практичним засобом (прийомом) виявлення і розкриття потенціалу особистості й команди тих, хто навчається. У педагогічному словнику [3] наукова дефініція «тренінг» розглядається як форма інтерактивного навчання, метою якої є розвиток міжособистісної та професійної поведінки. Аналіз наукової літератури дає нам можливість стверджувати, що немає в науці єдиного підходу до визначення поняття «тренінг». І. Вачков [1] виділяє декілька парадигм тлумачення означеного поняття:

- тренінг як своєрідна форма дресури;
- тренінг як тренування, у результаті якого відбувається формування умінь і навичок ефективної поведінки;
- тренінг як форма активного навчання, метою якого є перш за все передача психологічних знань, а також розвиток деяких умінь і навичок;
- тренінг як метод створення умов для саморозкриття учасників і самостійного пошуку ними способів вирішення власних психологічних проблем.

Від інших форм і засобів навчання тренінги відрізняються:

- граничністю цілей – порівняно звуженими, але точно визначеними цілями, які ведуть до досягнення мети;
- поведінковою спрямованістю: служать не стільки розширенню знань, скільки відпрацюванню конкретних зразків або моделей поведінки;
- прикладним характером – більше, ніж інші методики навчання, підпорядковані безпосередньому вирішенню практичних завдань.

Характерними рисами тренінгів є:

- чітко визначена група учасників (зазвичай 10–15 осіб);
- єдність часу, місця та дії: все відбувається й обговорюється тут і тепер, на особистому досвіді учасників і тренера, без домашніх завдань або попередньої підготовки;

- активність учасників групи та їхній особистий досвід, а не інформація, отримана від тренера;
- спрямованість не лише на формування знань, а й на розширення практичного досвіду учасників та групи в цілому.

Якщо основна мета тренінгу – навчити конкретних навичок і умінь, він стає частиною процесу навчання або професійної адаптації. Тренінг з іноземної мови дає учасникам змогу не лише почути думку викладача чи подивитися на таблиці та схеми, а й практично застосувати отримані знання, перетворивши їх на вміння. Тому, тренінгові форми роботи з іноземної мови все ширше застосовуються в сучасних системах навчання.

Тренінгові форми навчання мають такі переваги:

- активність групи;
- поєднання інформації та емоційного ставлення до неї;
- підвищення рівня мотивації;
- здатність групи до колективного мислення та прийняття рішень;
- практична перевірка та закріплення отриманих знань.

Встановлено, що педагогічні тренінги з іноземної мови, які спрямовані на розвиток іншомовних комунікативних умінь суттєво сприяють підвищенню іншомовної комунікативної компетентності та дозволяють «розігрувати» процес взаємодії співбесідників при пошуку і впровадженні практичних рішень. Як зазначає А.П. Панфілова, «активізуючий ефект тренінгу обумовлений створенням особливої навчально-експериментальної ситуації, яка забезпечує розуміння учасниками тренінгової групи того, які індивідуальні та групові психологічні події розгортаються у процесі міжособистісного спілкування, створенням інтенсивного зворотного зв'язку і формуванні практичних умінь, які необхідні в повсякденній роботі» [4].

Тренінги комунікативності у фаховій підготовці майбутніх фахівців туристичної сфери, що використовуватимуть іноземну мову безпосередньо у професійній діяльності мають займати належне місце. На нашу думку, тренінги комунікативності з іноземної мови доцільно проводити хоча б один раз на місяць. Завдання для таких тренінгів необхідно вибирати з урахуванням віку групи, із застосуванням знайомого всім учасникам лексичного матеріалу, зважати на те, вперше чи ні проводиться тренінг.

Тренінгові заняття об'єднані загальним задумом, матеріал розташовується в них з урахуванням віку і наростанням складності. Але залежно від особливостей групи послідовність проведення занять може бути змінена. Загальна «драматургія» тренінг-занять просліджується в їх структурі. Матеріал у них скомпонований відповідно до класичної трьох-частинної форми: зав'язка, кульмінація і розв'язка.

Перша частина кожного заняття починається з «розігрівання». Воно необхідне для того, щоб увага людини перемкнулася з подій зовнішнього світу на події усередині групи, оскільки створюється свій особливий світ, атмосфера, стосунки, клімат, динаміка і розвиток. Ведучий підбирає різні психологічні процедури, спрямовані на перемикання й відновлення уваги, зняття стресу, що накопичився, і напруги, підвищення тону, встановлення в групі доброзичливої атмосфери розуміння і кооперації. Ведучий може змінювати розігріваючі й релаксуючі ігри і вправи відповідно до своїх завдань та потреб

групи. З іноземної мови таким чином ми налаштуємо студентів на іншомовне спілкування. Для цього можна використувати рубрику «Talking business», в яких обговорювати ситуації, спрямовані на професійне ділове спілкування.

У другій частині відбувається постановка і опрацювання проблем. Це те, заради чого людина приходить у групу. Мотивацією участі в тренінгу не може бути примус.

Третя частина – обговорення. За значенням – це найбільш вагома частина, оскільки тут людина може відкрито виразити себе. Це та частина, де відбувається вирішення проблеми, де людина відчуває, згадує, думає про себе.

В процесі обговорення проблеми відбувається її усвідомлення через промовляння вголос своїх думок. Обговорення здійснюється не лише в кінці, але і поетапно: після «розігрівання», після кожної вправи й процедури і після всього заняття [2].

Програма з дисципліни «Іноземна мова (за професійним спрямуванням)» для здобувачів освітнього ступеня «Бакалавр» галузі знань «Сфера обслуговування» у Вінницькому торговельно-економічному інституті КНТЕУ передбачає вивчення таких тем, як Modern ways of communication, Employment, Company culture, International business, Business start-up, Management та інші. Відповідно до цього ми пропонуємо розділити тренінг із даної дисципліни на 4 частини для тренування всіх видів мовленнєвої діяльності, а саме читання професійно-спрямованих матеріалів, написання ділових листів, обговорення бізнесових тем та виконання завдань за прослуханими матеріалами. Програма тренінгового заняття з розвитку навичок іншомовної професійної компетентності може виглядати наступним чином:

**Тема:** Dealing with difficult customers, handling complaints (2 classes)

**Types of complainers:** Learn about typical types of complainers and how to tailor an individual approach to each customer.

**Step-by-step complaint handling procedure:** Learn how to handle complaints effectively.

**Case-studies:** Practise complaint-handling in the classroom environment [6].

**Мета заняття:** набуття та автоматизація навичок толерантного професійного спілкування, компетентне опрацювання скарг клієнтів та знаходження компромісу в процесі вирішення конфліктних ситуацій, задоволення потреб та вимог споживачів шляхом ведення результативних переговорів.

**Цілі заняття:**

1. Визначення професійно важливих професійних якостей та вмінь для ефективного вирішення конфліктних ситуацій між працівниками туристичної сфери та клієнтами;
2. Вміння шукати компромісні рішення професійних проблем та налагодження контактів із клієнтами;
3. Визначення позицій та потреб клієнтів із допомогою методу «questions and listening»;
4. Формування готовності до співчуття, контролюючи при цьому процес спілкування;
5. Знаходження варіантів вирішення проблеми, які задовольнили б обидві сторони конфліктної ситуації.

**Основні етапи роботи тренінгової групи:**

1. Ознайомлення з ключовими пунктами розгляду скарг;
2. Виокремлення передумов ефективного розгляду скарг;
3. Парні вправи «in your customer's shoes» та групова дискусія.
4. Підведення підсумку тренінгового заняття.

**Висновки.** Отже, застосування тренінгу на практичних заняттях із курсу «Іноземна мова (за професійним спрямуванням)» допомагає викладачеві адаптувати студентів до професійної діяльності, навчити їх правильно спілкуватися з партнерами та клієнтами, показати багатосторонність ділового спілкування.

Цілі курсу «Іноземна мова (за професійним спрямуванням)» і тренінгу збігаються. Насамперед, тренінгові вправи допомагають розвивати у студентів професійні здібності та вміння оволодівати таким складним видом діяльності, як ділове спілкування. Впровадження тренінгових вправ на заняттях допомагає практично відтворити комунікативні вміння студентів, що неможливо на звичайних практичних заняттях, готує студента до професійної діяльності в аудиторних умовах. Тому тренінг можна вважати новою технологією у навчальному процесі, яка адаптує майбутніх фахівців туристичної сфери до майбутньої професійної діяльності.

**Література:**

1. Вачков І. В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники : [учебное пособие] / И. В. Вачков. – М., 1999. – 237 с.
2. Дичківська І. М. Інноваційні педагогічні технології: навчальний посібник для студ. вузів / І. М. Дичківська. – К. : Академвидав, 2004. – 352 с.
3. Коджаспирова Г. М. Словарь по педагогике / Г. М. Коджаспирова, А. Ю. Коджаспиров / Г. М. Коджаспирова. – М. : ИКЦ «МарТ», 2005. – 659 с.
4. Панфилова А. П. Тренинг педагогического общения: учеб пособие для студ. высш. учеб. заведений / А. П. Панфилова. – М. : Издательский центр «Академия», 2006. – 336 с.
5. Шнейдер Л. Б. Профессиональная идентичность [Текст] / Л. Б. Шнейдер. – М. : МОСУ, 2001. – 256 с.
6. <http://www.ksl-training.co.uk/in-company-training/sales-and-customer-service-courses/complaint-handling/#ixzz2zjXydm0N>

УДК 811.161.2'367.622'

**Л. А. Семененко,**

*Одеський національний університет імені І. І. Мечникова, м. Одеса*

## **ПОТЕНЦІЙНІ Й ОКАЗІОНАЛЬНІ СУБСТАНТИВНІ МОРФОСТИЛЕМИ-КОРЕЛЯТИ З АКТУАЛІЗОВАНОЮ ГРАМЕМОЮ РОДУ/СЕМОЮ СТАТІ (НА МАТЕРІАЛІ СУЧАСНОГО ХУДОЖНЬОГО МОВЛЕННЯ)**

*У художньому мовленні класифікаційна семантико-граматична категорія роду істот/квазіістот може ставати об'єктом рефлексії митців слова, підтримання мовної гри. У статті висвітлено деякі динамічні процеси у системі художнього моделювання дійсності, проаналізовано марковані одиниці морфолого-словотвірного рівня, що характеризуються змістовою ускладненістю.*

**Ключові слова:** морфостилема, грамема роду, сема статі, маркований дериват, конотація, актуалізація.

*Класифікаційна семантико-граматична категорія роду (ГКР) істот/квазіістот може ставати об'єктом свідомої рефлексії митців художнього слова. Марковані інноваційні морфостилеми з актуалізованою грамемою роду/*