

Овсієнко Л. М.

## ДИДАКТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРИ ФАХОВОГО СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ІЗ ТУРИЗМУ

*Сфера туризму є однією із стратегічних галузей економіки, за допомогою якої відбувається подальший соціально-економічний розвиток держави. У пропонованій статті зроблена спроба визначити основні дидактичні засади формування культури фахового спілкування майбутніх менеджерів із туризму. Автор доводить, що чітко дібрана система підходів (особистісно орієнтованого, комунікативно-діяльнісного й компетентнісного), принципів (загальнодидактичних і специфічних) і методів (активних та інтерактивних) навчання ефективно впливатиме на результат такої діяльності. За цих умов студенти-туризмознавці не лише отримують знання фахових дисциплін, а й навчаються культурі спілкування в майбутній професійній діяльності.*

**Ключові слова:** культура фахового спілкування, дидактичні засади, процес навчання, менеджер із туризму, студент, підхід, принцип, метод, вправи.

*Область туризму является одной из стратегических отраслей экономики, с помощью которой происходит дальнейшее социально-экономическое развитие государства. В предлагаемой статье делается попытка определить основные дидактические принципы формирования культуры профессионального общения будущих менеджеров сферы туризма. Автор доказывает, что четко подобранная система подходов (лично ориентированного, коммуникативно-деятельностного и компетентностного), принципов (общедидактических и специфических) и методов (активных и интерактивных) обучения эффективно будет влиять на результат такой деятельности. При этих условиях будущие специалисты туристической сферы не только получают знание профессиональных дисциплин, но и научатся культуре общения в профессиональной деятельности.*

**Ключевые слова:** культура профессионального общения, дидактические принципы, процесс обучения, менеджер сферы туризма, студент, подход, метод, принцип, упражнения.

*The proposed article tries to determine the main didactic foundations of the formation of the culture of the professional communication by the future tourism managers.*

*Having done the analyses of some researchers and scientific studies we came to conclusion, that there is a system of efficient didactics means, which will help in solving of this question. They should include the specific of the educational institution, especially if it is a pedagogic one.*

*The final purpose of the education of the future specialist in the tourist area is the formation of the professionally directed communicative competence, which is seen as a communication behavior, which is specific to the academic and professional environment. Taking this into consideration, the education of the future tourism managers should be providing the peculiarities of personally directed communicative active and competence approach.*

*The problem of the students' communicative culture formation could be successfully solved while holding to some general didactic and specific educational principles where the last of them provide practical part of language culture development among the students of the named speciality.*

*The formation of the communication culture of the future specialists of the tourism management is efficient while taking such kind of methods, where the special attention is paid to the active (problematic, partly-researched, scientific and other) and the interactive ones.*

*A special role in this process is given to the exercises, that have reproductive character, which should be connected with creative, as it helps to develop communicative competence of the future specialists of the tourism area.*

*The article tries to come to conclusion, that clearly chosen system of approaches, principles and methods of education efficiently influences the result of such kind of activity. Under these circumstances the students, who study tourism, could get not only the knowledge of professional disciplines but also will be able to be taught the professional communication culture on the future profession.*

**Keywords:** culture of the professional communication, didactic approaches, educational process, tourism manager, student, approach, method, exercises.

У зв'язку з інтеграційними процесами, що відбуваються в нашій державі, виникла потреба в організації ефективної підготовки компетентних та конкурентоздатних фахівців для різних сфер діяльності: економіки, торгівлі, туризму, науки, культури, мистецтва тощо.

Сфера туризму є однією зі стратегічних галузей економіки, за допомогою якої відбувається подальший соціально-економічний розвиток держави. Проте для формування туристичного ринку необхідною є наявність низки складників цієї індустрії, серед яких основне значення має компетентність фахівців

означеної сфери. З огляду на це, підготовка майбутніх менеджерів з туризму, здатних адекватно вести діалог, спілкуватися в різних фахових ситуаціях, є одним із ключових завдань сучасної системи професійної освіти.

Проблеми культури мови і спілкування висвітлено в працях відомих мовознавців Н. Бабиц, С. Бибик, С. Єрмоленко, А. Коваль, Т. Коць, С. Ширяєва та інших. Особливості формування культури спілкування майбутніх фахівців різних сфер досліджували такі науковці, як: Н. Артикуца, Н. Безгодова, О. Біляєв, А. Богуш, М. Вашуленко, Л. Головата, Т. Гороховська, І. Дроздова, С. Караман, В. Мельничайко, В. Михайлюк, Г. Онуфрієнко, Л. Паламар, М. Пентилюк, Ю. Прадід, І. Радомський, Л. Романова, О. Юрчук. Однак праць, у яких було б висвітлено методичні аспекти вироблення культури професійного мовлення з погляду на специфіку майбутнього фаху менеджера з туризму, ще обмаль. Комплексне вирішення цієї проблеми лише набирає обертів. Актуальність порушеного питання є беззаперечною, оскільки воно ще недостатньо вивчене й висвітлене.

З огляду на вищезазначене, **метою статті** є теоретичне обґрунтування дидактичних засад формування культури фахового мовлення майбутніх менеджерів цієї сфери.

Характерною ознакою всебічно розвиненої особистості та компетентного фахівця є культура спілкування і рівень професійного мовлення. З огляду на це, упровадження навчання у вищому освітньому закладі в центрі уваги мають бути якості професійного мовлення студентів, над удосконаленням яких варто працювати викладачам усіх передбачених навчальним планом дисциплін. «Необхідна постійна робота з різноманітними за стилями текстами, живе спілкування в професійно зорієнтованих ситуаціях» [1, с. 137]. Цьому сприяє система підходів, принципів, методів, прийомів і засобів навчання. Усі ці дидактичні елементи, що використовують у процесі навчання студентів, мають урахувувати специфіку освітнього закладу, особливо, коли він є педагогічним.

Кінцева мета навчання майбутнього фахівця сфери туризму – формування професійно орієнтованої комунікативної компетентності, що розглядають як мовну поведінку, яка є специфічною для академічного та фахового середовища. При цьому комунікативна компетентність є провідною і стрижневою, оскільки лежить в основі всіх інших видів компетентностей [2, с. 118]. З огляду на це, навчання майбутніх менеджерів з туризму треба здійснювати з урахуванням особистісно орієнтованого, комунікативно-діяльнісного й компетентнісного підходів.

Особистісно орієнтований підхід до навчання забезпечує розвиток і самореалізацію особистості студента, задоволення його освітніх і культурних потреб. Його метою є впровадження сучасних педагогічних технологій, а саме: педагогіки співробітництва («проникаючої технології»); гуманітарно-особистісної й ігрової технологій; технологій розвивального, проблемного й індивідуального навчання (індивідуальний підхід, індивідуалізація навчання, метод проектів); колективний спосіб навчання.

Змісту означеного навчання властивий особистісний компонент, який забезпечує самопізнання, розвиток рефлексивних здібностей, оволодіння способами саморегуляції, самовдосконалення, моральне самовизначення, формує життєву позицію особистості майбутнього фахівця в галузі туристичного обслуговування, розвиває його культуру мовлення. Таким чином, в особистісно орієнтованому навчальному процесі акцент перенесено з інтелектуального розвитку особистості на емоційний та соціальний [3, с. 45].

Поряд з особистісно орієнтованим підходом у процесі навчання майбутніх фахівців туристичної сфери і формування в них культуромовної компетентності необхідно застосовувати комунікативно-діяльнісний підхід. Він знаходить відображення в теорії породження мовлення і передбачає вибір змісту навчальних предметів з опорою на врахування специфіки майбутньої фахової діяльності. «Означений підхід характеризується виявленням студентами особливостей процесів надбання культурно-історичного досвіду, накопиченого людством і його передачі, виробленої соціальною практикою, тобто засвоєння знань, умінь, навичок, видів та способів діяльності» [4, с. 115]. Доцільно, щоб студенти не тільки засвоювали необхідний обсяг теоретичних знань, практичних умінь і навичок, але й розвивали мовленнєво-мисленнєві здібності.

Комунікативна спрямованість навчання активізує формування всіх видів мовленнєвої діяльності студентів: уміння слухати, говорити, читати, писати.

За такого підходу добір освітнього матеріалу має відповідати критерію повноти і системності видів діяльності, необхідних для підготовки кваліфікованого й компетентного фахівця у сфері туризму.

Реалізація комунікативно-діяльнісного підходу під час навчання майбутніх фахівців сфери туристичного обслуговування створює підґрунтя для подальшого розвитку та систематизації здобутих знань, удосконалення мовно-мовленнєвих умінь і навичок, що сприяє безперервному формуванню комунікативної компетентності. Останню ж розуміють як оволодіння всіма видами мовленнєвої діяльності та основами культури усного й писемного мовлення, базовими уміннями й навичками використання мови у життєво важливих сферах і ситуаціях спілкування.

Поряд з особистісно орієнтованим та комунікативно-діялісним актуальним у процесі навчання майбутніх фахівців туристичної сфери є компетентнісний підхід. Він змінює мету й вектор змісту вищої освіти від передачі знань і вмінь предметного змісту до виховання (формування) майбутнього фахівця зі сформованими життєвими і професійними компетентностями. Цей підхід у всіх своїх значеннях і аспектах найбільш глибоко відображає основи процесу модернізації.

Компетентнісний підхід прямо пов'язаний з ідеєю всебічної підготовки і виховання індивіда не лише як висококваліфікованого спеціаліста, але і як особистості, члена колективу й соціуму.

До особливостей компетентнісного підходу у вищій школі можна зарахувати: визначення компетенцій як кінцевого результату навчання та їх цілеспрямоване формування; перенесення акцентів із поінформованості суб'єктів навчання на їх уміння використовувати інформацію для вирішення практичних проблем; оцінювання рівня сформованості в студентів компетенцій як результату навчального процесу; студентоцентрована спрямованість навчання; спрямованість фахової підготовки на майбутнє працевлаштування випускників [5, с. 29].

Компетентнісний підхід передбачає формування професійних і особистісних якостей майбутніх фахівців сфери туризму, їхніх організаторських здібностей, умінь вирішувати проблеми і брати на себе відповідальність, володіння необхідними комунікативними якостями, здатності оцінювати соціальні процеси, визначати місце й роль у них своєї професійної діяльності, знаходити шляхи її удосконалення.

Окрім того, проблема формування культури фахового спілкування студентів може бути успішно розв'язана за умови дотримання загальнодидактичних і специфічних принципів навчання. Загальнодидактичні принципи (свідомості, творчої активності, наступності й перспективності, принцип розвивального навчання) за своїми функціями є універсальними і не можуть достатньо враховувати специфіку підготовки майбутніх фахівців сфери туристичного обслуговування. Тому, на нашу думку, у процесі формування культури спілкування студентів-туризмознавців важливу роль відіграють специфічні принципи навчання, адже вони забезпечують практичний аспект культуромовного розвитку студентів означеної спеціальності.

Специфічні принципи формування комунікативних умінь поділяють на загальні, часткові та спеціальні. До загальних належать: принцип комунікативно-мовленнєвого спрямування, принцип урахування особливостей української мови, принцип пріоритетного значення вправ у всіх сферах оволодіння мовленням. Кожен із зазначених принципів орієнтує викладача на організацію навчального процесу, насиченого мовленнєвими вправами на основі зв'язних текстів. Адже тільки правильно й доцільно дібрані вправи зроблять процес навчання студентів-туризмознавців результативним, спрямованим на вдосконалення їхньої комунікативної компетентності.

Часткові принципи розвивають і конкретизують реалізацію загальних. До них належать: принцип навчання на мовленнєвих зразках, поєднання мовного тренування з мовленнєвою практикою, взаємозв'язку основних видів мовленнєвої діяльності, фахового спрямування навчального матеріалу.

Формуванню культури спілкування майбутніх фахівців туристичної сфери сприяють ефективні методи навчання, серед яких особливо увагу варто акцентувати на активних (проблемні, частково-пошукові, дослідницькі та ін.) та інтерактивних методах.

В основу активних методів покладено діалогічне спілкування, як між викладачем і студентами, так і між самими студентами. У процесі діалогу розвиваються комунікативні здібності, уміння вирішувати проблеми колективно.

Під час формування культури спілкування майбутніх фахівців сфери туристичного обслуговування варто застосовувати такі активні методи навчання, як метод проєктів, портфоліо, кей-метод, ділова гра, розігрування ролей, аналіз конкретних ситуацій, активне програмове навчання, стажування та ін.

Особливе значення у цьому процесі варто надавати письмовим роботам, так званим проєктам. Вони сприяють розвитку логічного мислення, стилістичних умінь і навичок, комунікативної компетентності. Адже, як відомо, «письмова діяльність – це досить складна праця, до того ж ризикова: правильне оформлення думок спонукає нас бути чутливими до критики, заперечень, неправильної інтерпретації» [6, с. 135].

Інтерактивні методи формування культури спілкування студентів-туризмознавців ґрунтуються на навчанні у взаємодії, яка передбачає організацію спільної роботи, налагодження контактів задля розв'язування навчальних завдань і взаємонавчання, актуалізацію досвіду безконфліктних відносин» [7, с. 9].

Успішному формуванню культури фахового спілкування майбутніх менеджерів з туризму сприятиме також система вправ, що передбачає такі різновиди:

- пропедевтичні (виконання мовленнєвих дій на основі несформульованого поняття про мовлення або спілкування);
- кумуляційні (засвоєння понять з усвідомленням їхньої суті, визначень, формулювань, виконання відповідних мовленнєвих дій);
- тренувально-мовленнєві (відпрацювання відповідних мовленнєвих умінь та навичок);
- творчі (виконання завдань, що узагальнюють, об'єднують різні поняття, удосконалення власного мовлення, самоаналіз) [10, с. 235–236].

Вправи репродуктивного характеру варто поєднувати з творчими, адже це сприятиме розвитку комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичної сфери.

Таким чином, не претендуючи на вичерпну характеристику всіх дидактичних засад формування культури спілкування майбутніх фахівців сфери туристичного обслуговування, відзначимо, що чітко дібрана система підходів, принципів і методів навчання ефективно впливатиме на результат такої діяльності. За цих умов студенти-туризмознавці не лише отримають знання фахових дисциплін, а й навчатимуться культури спілкування в майбутній професійній діяльності.

Цією статтею не обмежується розв'язання проблеми формування культури спілкування майбутніх менеджерів з туризму.

Перспективи подальших розвідок вбачаємо в поглибленому вивченні принципів, методів, прийомів і засобів формування комунікативної компетенції майбутніх туризмознавців.

#### **Література:**

1. Пентилюк М. Культура професійного спілкування через призму лінгводидактики / М. Пентилюк // Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Філологічна». – Острог : Видавництво Національного університету «Острозька академія», 2012. – Випуск 31. – С. 137–142.
2. Окопна Я. Соціолінгвістичні засади формування професійно орієнтованої компетентності у майбутніх туристичних менеджерів німецькою мовою як другою іноземною / Я. Окопна // Збірник наукових праць Національної академії прикордонної служби України. Серія «Педагогічні та психологічні науки». – 2014. – № 1. – С. 115–127.
3. Сергійчук О. Педагогічні аспекти реалізації особистісно орієнтованого підходу в навчальному процесі ВНЗ / О. Сергійчук, А. Сембрат // Психолого-педагогічні проблеми сільської школи. – 2014. – Випуск 48. – С. 39–46.
4. Теорія і методика професійної освіти : навчальний посібник / [за ред. проф. З. Курлянд]. – К. : Знання, 2012. – 390 с.
5. Заблоцька О. Компетентнісний підхід як освітня інновація : порівняльний аналіз [Електронний ресурс] / О. Заблоцька. – Режим доступу : <http://www.eprints.zu.edu.ua>.
6. Кошманова Т. Розвиток педагогічної освіти у США (1960–1998 рр.) / Т. Кошманова. – Л. : Видавництво «Світ», 1999. – 486 с.
7. Родигіна І. Дидактичні умови реалізації компетентнісного підходу в навчанні / І. Родигіна // Біологія і хімія в школі. – 2007. – № 3. – С. 7–10.
8. Пентилюк М. Актуальні проблеми сучасної лінгводидактики : збірник статей / М. Пентилюк. – К. : Ленвіт, 2011. – 256 с.