

СМІРНОВА Є.С.,

кандидат філологічних наук, доцент

ОКОПНА Я. В.,

кандидат педагогічних наук, старший

викладач, Національний університет

харчових технологій,

м. Київ

ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНО ОРІЄНТОВАНОГО НАВЧАННЯ ІНШОМОВНОГО СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

омовного спілкування майбутніх працівників сфери обслуговування. У статті розглядаються особливості професійно орієнтованого навчання іншомовного спілкування майбутніх працівників сфери обслуговування. Зазначено основні етапи формування іншомовної професійно орієнтованої комунікативної компетенції, наведено приклади їх організації із залученням інформації про невербальне спілкування.

Ключові слова: іншомовна професійно орієнтована комунікація, майбутні працівники сфери обслуговування, невербальне спілкування, професійно орієнтоване навчання.

В статье рассматриваются особенности профессионально ориентированного обучения иноязычного общения будущих работников сферы обслуживания. Указаны основные этапы формирования иноязычной профессионально ориентированной коммуникативной компетенции, приведены примеры их организации с привлечением информации о невербальной коммуникации.

Ключевые слова: иноязычная профессионально ориентированная коммуникация, будущие работники сферы обслуживания, невербальное общение, профессионально ориентированное обучение.

The article focuses on professionally oriented foreign language communication teaching for future service specialists. The stages of the foreign language professionally oriented communicative competence have been analysed, the examples of organizations the involv-

*ing information about non-verbal communication have been given.
Keywords: foreign language professionally oriented communication,
future service specialists, non-verbal communication, professionally
oriented education.*

Курс нашої держави на інтеграцію до світового співтовариства визначає стратегічний орієнтир її мовної політики в галузі професійно орієнтованого навчання іноземної мови (ІМ) – формування особистості, здатної успішно спілкуватися ІМ у ситуаціях міжкультурної професійно орієнтованої комунікації. Реалізація цього замовлення у сфері обслуговування вимагає підготовки висококваліфікованих фахівців, спроможних виконувати роль посередника між культурою рідної та іншомовних країн.

В Україні якість освіти сучасного студента як майбутнього фахівця за напрямом підготовки «готельно-ресторанна справа» пов'язана з необхідністю оволодіння ІМ, що сприятиме мобільності українських студентів у Європі під час проходження практики та стажування [2, 7] і має відповідати міжнародним уявленням щодо основних компетенцій дипломованого фахівця.

Так, питання професійно орієнтованого навчання іншомовного спілкування у різних його аспектах неодноразово порушувалась вітчизняними та зарубіжними науковцями. Зокрема, І. Л. Бім (1995), В. А. Бухбіндер (1991), Л. В. Гайдуковою (2008), О. В. Калімуліною (2003), О. Г. Квасовою (1999), О. О. Кнуровою (2002), Т. І. Олійник (1992), Є. І. Пассовим (1983), І. В. Поповою (2001), І. О. Сімковою (2010), В. Л. Скалкіним (1989) було описано понятійну систему теорії діалогу, розроблено технології та сформульовано конкретні рекомендації щодо навчання цього виду мовленнєвої діяльності, визначено об'єкти контролю рівня володіння діалогічного мовлення (ДМ).

Дослідженню особливостей навчання культури міжособистісної комунікації присвячено праці Т. М. Астафурової (1997), Є. М. Верещагіна (1990), О. П. Красковської (2006), Ю. Б. Кузьменкової (2005), М. Л. Писанко (2007), С. В. Соколової (2006), О. Б. Тарнопольського (2006), М. О. Фаснової (1991) та ін.

В свою чергу, автори відомих нам досліджень М. В. Барішніков (2003), Н. Л. Замкова (2005), І. В. Коломієць (1992), С. С. Коломієць (1994), С. В. Пимова (2000), Л. Я. Личко (2009), О. М. Сорока (2002), І. В. Чірва (2008) розглядають процес навчання професійно орієнтованого ДМ з урахуванням відмінностей у сферах спілкування, професійних ролях, типах професійних діалогів, мовному і мовленнєвому матеріалі.

Проте, питання особливостей професійно орієнтованого навчання іншомовного спілкування майбутніх працівників сфери обслуговування з залученням інформації про невербальні засоби іншомовної комунікації є ще не повністю дослідженим як в теоретичному, так і в практичному відношенні.

Саме тому в професійно орієнтованому навчанні іншомовного спілкування майбутніх фахівців сфери обслуговування актуальності набуває оптимальна модель навчання, яка б передбачала навчання обміну фаховою інформацією або її використання в процесі вирішення професійних завдань на невербальному рівні, що робить весь процес говоріння вмотивованим, і яка б (модель навчання) стала невід'ємною складовою новітньої технології професійно орієнтованого навчання іншомовного спілкування [4, 5].

Метою цієї статті є опис особливостей професійно орієнтованого навчання іншомовної комунікації майбутніх фахівців готельно-ресторанної сфери із залученням інформації про невербальне спілкування.

Тож, згідно з Рамковою програмою майбутній фахівець сфери обслуговування по закінченні курсу вивчення ІМ професійного спрямування має досягнути рівня володіння мовою B2 (стандартні вимоги на здобуття ступеня бакалавра) й набути таких мовленнєвих умінь у ДМ: реагувати на основні ідеї та розпізнавати суттєво важливу інформацію під час детальних обговорень, дискусій офіційних перемовин, лекцій, бесід, що пов'язані з навчанням та майбутньою професійною діяльністю; чітко аргументувати відносно актуальних тем в академічному та професійному житті (напр., на семінарах, у дискусіях); поводитись адекватно в типових світських, академічних та професійних ситуаціях (напр., на засіданнях, конференціях, під час організації круглих столів, укладання ділових домовленостей, перервах на каву); реагувати на телефонні розмови, які виходять за межі типового спілкування; телефонувати з конкретними цілями академічного й професійного характеру; висловлювати думки щодо змісту автентичних радіо- і телепрограм, пов'язаних з академічною та професійною сферами; реагувати на оголошення, доволі складні повідомлення та інструкції в академічному й професійному середовищах; адекватно реагувати на пропозицію / точку зору співрозмовника; пристосовуватися до змін, які зазвичай трапляються під час бесіди і стосуються її напрямку, стилю та основних наголосів; виконувати широку низку мовленнєвих функцій і реагувати на них, гнучко користуючись загальноживаними фразами.

Виходячи з зазначеного вище, зробимо висновок про те, що типовими комунікативними завданнями професійно орієнтованих ситуацій є такі комунікативні завдання як: розпитати, попросити, запропонувати, повідомити, описати, розповісти, пояснити, оцінити, заперечити, підтвердити, обґрунтувати. Для реалізації цих завдань студенти мають оволодіти різними функціональними типами діалогів: діалогом-розпитуванням, діалогом-домовленістю, діалогом-обговоренням, діалогом-обміном думками / враженнями тощо. Адже, саме оволодіння ними сприятиме досягненню мети навчання ДМ.

Мовленнєві навички та вміння ДМ мають формуватися поетапно в процесі виконання студентами системи вправ з використанням ділових ігор (ДІ). Традиційно до системи вправ для навчання ДМ мають входити 4 групи вправ: I група – вправи для навчання "реплікування", II група – вправи на засвоєння діалогічних єдностей різних видів, III група – вправи на створення мікродіалогів, IV група – вправи на створення діалогів різних функціональних типів.

Надамо короткий коментар з приводу самих вправ. Оскільки їх призначено для професійно орієнтованого навчання ДМ майбутніх фахівців сфери обслуговування, всі вправи мають бути представленими у вигляді ДІ, які є невід'ємною частиною комунікативної методики професійно орієнтованого навчання ДМ майбутніх фахівців сфери обслуговування. Суть ДІ полягає в моделюванні в аудиторії професійно орієнтованих ситуацій іншомовного спілкування, в яких кожен з комунікантів виступає в запропонованій йому ролі професійної спрямованості та вирішує певні професійно орієнтовані завдання спілкування, виходячи з його мети (запропоновані або сформульовані самостійно), мовленнєвої ситуації, обставин комунікації, власних намірів і намірів інших комунікантів, взаємовідносин між ними, а також ролей, які виконують інші учасники спілкування.

Реалізація самого процесу професійно орієнтованого навчання іншомовної комунікації, на нашу думку, має відбуватися із врахуванням особливостей використання інформації про засоби невербального спілкування. Адже, на земній кулі існує понад п'ять тисяч мов. Їхні носії можуть мати однакові думки та почуття, але висловлювати їх різними словами. Для вираження думки вони використовують звуки, зі звуків будують слова, зі слів — речення, але порожне висловлювання відрізняється побудовою, словниковим складом тощо. Проте, всім мовам притаманні загальні закономірності, і саме тому вони мають багато спільного.

Звідси слідує, що майбутній працівник готельно-ресторанної сфери має володіти ІМ на рівні мови системи знаків, які виражають ідеї і є невід'ємною складовою засобів невербальної комунікації. Ці знаки — матеріальні. Вони виступають у процесі пізнання і спілкування в ролі замітника (представника) іншого предмета і використовуються для одержання, зберігання, перетворення та передачі інформації. Саме такі мовні знаки є діалогічними, оскільки використовуються для спілкування відправників та одержувачів інформації (у комунікативній ситуації) і несуть у собі можливу реакцію одержувачів на отриману ними інформацію. Ці знаки складні, оскільки є елементами мовних систем, а не окремими ізольованими знаками. Вони існують поряд з вербальними засобами спілкування (ВЗС), роблячи їх живими та істинними.

Не лише існуючи поряд з ВЗС, а й безпосередньо беручи участь у процесі комунікації, вони впливають на куль-туру професійно орієнтованого

нікації – це невербальні засоби спілкування (НЗС), зокрема, жести співрозмовників, паузи, рухи тіла тощо. Якщо раніше як у теоретичному, так і в практичному аспекті НЗС відводилася допоміжна, другорядна роль порівняно з ВЗС, то за останні десятиріччя інтерес науковців до ви-вчення саме цього виду спілкування дедалі підвищується. Адже наукові дослідження [1, 3 – 6] засвідчують об'єктивні чинники виникнення потреби у подальшому їх вивченні.

Також необхідно зауважити те, що НЗС слід розглядати щодо їхньої здатності виконувати компенсаторну функцію (у випадку недостатнього рівня сформованості вмій ДМ) або впливову функцію (для необхідності посилення впливу на співрозмовника).

На нашу думку, основним чинником такої необхідності є протест суспільства проти образу "раціональної людини", імідж якої створювався роками.

Проте потреба в дослідженні НЗС з точки зору лінгводидактики, зокрема, для навчання іншомовного ДМ в немовному ВНЗ все ще залишається відкритою.

Необхідність включення НЗС до системи навчання ДМ пов'язана з основною метою вивчення ІМ (за професійним спрямуванням) – формування необхідної комунікативної компетенції в сферах професійного та ситуативного усного і письмового спілкування, навичок практичного володіння ІМ у різних видах мовленнєвої діяльності, зокрема ДМ, в обсязі тематики, що обумовлена професійними потребами; оволодіння новітньою фаховою інформацією через іноземні джерела [2, 7].

Оскільки, засоби невербальної комунікації найчастіше проявляються на несвідомому рівні, а люди знають про це мало і не вміють її адекватно розпізнавати, донедавна недооцінювалось значення цього виду спілкування. Водночас НЗС та невербальна культура поведінки носять більш правдиву інформацію, ніж вер-бальні засоби. З їх допомогою передаються емоції, ставлення суб'єктів одне до одного, до змісту розмови.

Вербальні та невербальні засоби спілкування можуть підсилювати або ослаблювати взаємодію. Тому інтерпретувати ці сигнали потрібно не ізольовано, а в єдності з урахуванням контексту. Також бажано розвивати здатність у студентів читати невер-бальні сигнали, які нерідко мимовільно передає іншим наше тіло. Так, якщо співрозмовник говорить одне, а невербальні засоби свідчать про інше, тобто різні сигнали не є конгруентними, можна припустити, що суб'єкт щось приховує або просто говорить неправду. Характерно те, що здебільшого люди відда-ють перевагу саме тій інформації, яку одержують через невербаліку. А це, в свою чергу, стане в нагоді фахівцю сфери обслуговування під час комунікації з іноземними партнерами.

Тому, роблячи висновок, наголосимо на тому, що невербальні засоби іншомовного спілкування дають змогу працювати свідомо з несвідомим і допомагають досягти позитивних результатів в оволодінні іншомовною комунікацією. Отже, слідом за вище зазначеним ми внесли необхідні корективи до розроблених нами моделей професійно орієнтованого навчання іншомовного спілкування майбутніх працівників сфери обслуговування, після чого є можливою перспектива подальшого наукового дослідження у цьому напрямку. Її ми вбачаємо в адаптації запропонованої технології для навчання студентів суміжних спеціальностей інших немовних ВНЗ.

Список використаних джерел:

1. Бэндлер Р., Гриндер Д. Из лягушек — в принци: Нейролингвистическое программирование. — Новосибир., 1992.
2. Загальноєвропейські Рекомендації з мовної освіти: вивчення, викладання, оцінювання / Наук. ред. укр. вид. доктор пед. наук, проф. С.Ю. Ніколаєва. — К.: Ленвіт, 2003. — 273с.
3. Конева О.В. Психология общения. — Ярославль, 1992.
4. Кочерган М.П. Загальне мовознавство: Підручник. — К., 1999.
5. Лисина М.И. Проблемы общения в онтогенезе. — М., 1986.
6. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Пер. с англ. — М., 1992.
7. Рамкова Програма з німецької мови для професійного спілкування для вищих навчальних закладів України. Кол. авторів: Амеліна С.М., Аззоліні Л.С. та ін. — К.: Ленвіт, 2006 — 90с.