

## ЗМІСТ МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ В ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ТУРИЗМУ

### THE CONTENT OF INTERCULTURAL COMPETENCE IN ENGLISH BUSINESS COMMUNICATION OF FUTURE TOURISM PROFESSIONALS

Стаття присвячена одній з актуальних проблем підготовки майбутніх фахівців у галузі туризму – змісту міжкультурної компетентності в англomовному діловому спілкуванні майбутніх фахівців галузі туризму. Зокрема, розкривається сутність поняття «зміст навчання», розглянуто різні підходи до визначення компонентів змісту навчання та з'ясовано компоненти змісту навчання, які є найбільш доцільними для нашого дослідження. Висвітлюються компоненти предметного аспекту (сфери спілкування, теми, ситуації, ролі, проблеми, комунікативні наміри, текст, мовний матеріал, лінгводидактичні знання) та процесуального аспекту змісту навчання (навички та вміння міжкультурного ділового спілкування, а також, відповідно, знання, навички та вміння мовної, мовленнєвої, логіко-інформаційної, соціально-психологічної компетентностей з їх міжкультурним аспектом). Особливу увагу приділено опису комунікативних ситуацій міжкультурного ділового спілкування у продуктивних видах мовленнєвої діяльності. Зокрема, аналіз методичної літератури та результати анкетування дали змогу виокремити типові комунікативні ситуації міжкультурного англomовного ділового спілкування. Основу комунікативно-мовленнєвої ситуації становить певна проблема, що відображається в комунікативному завданні, яке своєю чергою дає змогу ефективно скеровувати мовленнєву поведінку студентів для досягнення мети спілкування. У статті зазначено, що формування міжкультурної англomовної компетентності в діловому спілкуванні майбутнього фахівця туризму переважно відбувається в побутовій, діловій, суспільно-політичній та соціально-культурній сферах, які перебувають у постійній взаємодії.

**Ключові слова:** зміст навчання, сфера спілкування, тема, ситуація, роль, проблема, комунікативний намір, текст, мовний матеріал, лінгводидактичні знання, навички міжкультурного ділового спілкування, вміння

міжкультурного ділового спілкування, майбутні фахівці туризму.

The article is devoted to one of the urgent problems of training future specialists in the field of tourism – the content of intercultural competence in English business communication of future specialists in the field of tourism. In particular, the essence of the concept of learning content is revealed, different approaches to determining the components of learning content are considered and the components of learning content that are most appropriate for our research are identified. The components of the subject aspect (communication spheres, topics, situations, roles, problems, communicative intentions, text, language material, didactic knowledge) and procedural aspect of the content of education (skills and abilities of intercultural business communication, as well as knowledge, skills and language skills, speech, logical-informational, socio-psychological competencies with their intercultural aspect). Particular attention is paid to the description of communicative situations of intercultural business communication in productive types of communication activities. In particular, the analysis of the methodological literature and the results of the questionnaire made it possible to identify typical communicative situations of intercultural English business communication. The basis of the communicative-speech situation is a certain problem, which is reflected in the communicative task, which, in turn, allows you to effectively direct the speech behavior of students to achieve the goal of communication. The article notes that the formation of intercultural English-language competence in business communication of the future tourism specialist mainly occurs in the domestic, business, socio-political and socio-cultural spheres, which are in constant interaction.

**Key words:** content of education, sphere of communication, theme, situation, role, problem, communicative intention, text, language material, linguistic material, and additional knowledge, skills of intercultural business communication, habits of intercultural business communication, future specialists of tourism.

УДК 37.211.24

DOI <https://doi.org/10.32843/2663-6085/2021/36.38>

Кукса Б.В.,

канд. пед. наук,  
старший викладач кафедри іноземних  
мов професійного спрямування  
Національного університету  
харчових технологій

#### Постановка проблеми у загальному вигляді.

Для ефективного навчання міжкультурного ділового спілкування майбутніх фахівців туризму необхідним є уточнення компонентів змісту міжкультурної компетентності в англomовному діловому спілкуванні.

#### Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Проведений нами аналіз спеціальної літератури показав, що зміст навчання іншомовного усного спілкування описано в роботах Л.Б. Котлярової, І.В. Самойлюкевич, І.А. Федорової, Н.Л. Драб та інших. Низку досліджень О.В. Пінської, Н.Є. Березіної, Г.В. Лагвешкіної та інших присвячено різним аспектам змісту формування компетентностей у писемному мовленні.

Зміст формування іншомовної компетентності в майбутніх туризмознавців у продуктивних видах мовленнєвої діяльності був предметом досліджень таких науковців, як Е.М. Шульгина, Л.Є. Шевніна, Ю.В. Слезко, М.М. Митник, Є.В. Маркарян, Ю.В. Архіпова, С.С. Барбашева, А.Ю. Чуфарлічева, Н.П. Шабаєва та інших.

**Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми.** Незважаючи на наявність досліджень, присвячених визначенню змісту іншомовного усного і писемного ділового спілкування, проблема визначення змісту міжкультурного ділового англomовного спілкування майбутніх фахівців туризму залишається не вирішеною.

**Мета статті** – розглянути зміст навчання міжкультурного англomовного спілкування в продуктивних

видах мовленнєвої діяльності майбутніх фахівців галузі туризму та його компоненти.

**Виклад основного матеріалу.** Розглянемо зміст навчання міжкультурного англомовного усного і писемного ділового спілкування. Категорія змісту навчання в методиці навчання іноземних мов досліджувалася доволі широко, але єдиного погляду на визначення складників змісту навчання немає. Так, О.В. Хоменко у своєму дослідженні виділив основні складові компоненти змісту навчання: позамовний компонент, мовний та мовленнєвий компонент, соціокультурний та психологічний компонент [10, с. 29]. А.М. Щукін виділив такі структурні складники змісту навчання: сфери спілкування, теми, мовленнєві ситуації, тексти; знання, навички та вміння мовлення; засоби навчання [11, с. 311]. Н.Д. Гальськова, Н.І. Гез розглядають зміст навчання як категорію, яка постійно розвивається та в якій відображається як предметний, так і процесуальний аспект. Предметний аспект становлять сфери спілкування, теми, ситуації, ролі, проблеми, комунікативний намір, текст, мовний матеріал (фонетичний, лексичний, граматичний), лінгвосоціокультурні знання (знання про культуру країни, мова якої вивчається). Процесуальний аспект включає навички та вміння, необхідні для формування міжкультурної компетентності в годинні майбутніх фахівців туризму [1, с. 123].

На нашу думку, останній підхід до визначення змісту навчання є найбільш повним, тому ми приєднуємося до такого трактування та виділеного компонентного складу змісту навчання. Розглянемо ці компоненти змісту навчання міжкультурної англомовної компетентності в діловому спілкуванні майбутніх фахівців туризму відповідно до предметного та процесуального аспекту.

Першим компонентом змісту навчання міжкультурного англомовного ділового усного і писемного мовлення є сфери спілкування. Визначаємо сфери спілкування як системну сукупність однорідних комунікативно-мовленнєвих ситуацій, що характеризуються однотипністю мовленнєвих дій індивіда, відносин між комунікантами й обставин спілкування [9, с. 61]. Вслід за Я.В. Окопною вважаємо, що формування міжкультурної англомовної компетентності в діловому спілкуванні майбутнього фахівця туризму переважно відбувається в побутовій, діловій, суспільно-політичний та соціально-культурній сферах, які перебувають у постійній взаємодії (наприклад, під час участі в переговорах, конференціях, семінарах, телефонних розмовах, написанні ділових листів тощо). Спілкування колег може відбуватися і в побутовій, і в соціально-культурній сферах (наприклад, планування поїздки, бронювання квитків, особисте листування, відвідування культурних заходів тощо) [6, с. 77]. У рамках сфер розрізняють теми, які є предметом висловлювання, роз-

мови, роздумів або твору, як центр уваги в окремих актах спілкування. Відповідно до програми з ділової англійської мови формування міжкультурної ділової англомовної компетентності у спілкуванні майбутніх фахівців туризму, студентів IV курсу, відбувається в межах таких тем: "Running a Hotel", "Hotel Types", "Making Presentations", "Hotel Inspection", "Customer Service. Handling a Telephone Calls", "Improve Customer Service. Writing a Letter of Complaints", "Business Travel, Team Building", "Socialising. Disadvantages of Business Travel", "World Tourism", "Trends in Tourism", "World Cuisine", "Careers. Starting Your Career", "Your Personal Profile" [4]. У межах цих тем на основі підбраного автентичного матеріалу виділяють відповідні професійно орієнтовані ситуації спілкування. Ю.І. Пассов визначає мовленнєву ситуацію як динамічну систему взаємодій, взаємовідносин суб'єктів спілкування, яка базується на відображенні об'єктів і подій зовнішнього світу, породжує потребу в цілеспрямованій діяльності щодо вирішення мовленнєвого завдання [7, с. 116].

На основі аналізу сучасної літератури [2; 8] та результатів опитування 56 фахівців туризму, які працюють у туристичних організаціях м. Києва, м. Житомира, м. Прилуки, м. Суми, ми виокремили типові комунікативні ситуації міжкультурного англомовного ділового спілкування:

- ділові бесіди із зарубіжними партнерами (особисто, телефоном, засобами відеозв'язку);
- переговори з представниками зарубіжних фірм;
- укладання контрактів;
- презентації туристичних продуктів;
- публічні виступи перед зарубіжними партнерами;
- влаштування на роботу (написання резюме, заповнення анкет).

Кожна ситуація вимагає визначення ролей майбутніх фахівців туризму. Під роллю варто розуміти поведінку людини, яка визначається її професією або обставинами, що спонукають її до певних «типових» стосунків з іншими людьми [3, с. 58]. Аналіз сучасної літератури [2; 8] та результати опитування згаданих 56 фахівців туризму також дали нам змогу визначити такі комунікативні ролі майбутніх фахівців туризму: турагент – турист; турагент – бізнес-турист; турагент – туроператор; турагент – авіакомпанія; турагент – директор готельного комплексу; турагент – директор ресторану; турагент – адміністратор; турагент – гід; гід – турист; гід – бізнес-турист; турагент – турагент-колега; турагент – учасники конференції; турагент – робітник рекламного агентства.

Слід додати, що основу комунікативно-мовленнєвої ситуації становить певна проблема, що відображається в комунікативному завданні, яке своєю чергою дає змогу ефективно скеровувати мовленнєву поведінку студентів для досягнення мети спілкування. Зокрема, на думку

Р.К. Міньяр-Бєлоручева, мовленнєва ситуація – це не просто сукупність об'єктів дійсності, які пов'язані між собою, це перш за все, заклик до дії [5, с. 158], тобто мовленнєва ситуація створюється тоді, коли з'являється комунікативний намір в одного з учасників. Нами було визначено такі комунікативні наміри: повідомляти, презентувати, пояснювати, доводити, переконувати, підтверджувати, схвалювати, інформувати, радити, рекомендувати, з'ясовувати, оцінювати, інтерпретувати.

Слід зазначити, що текст є основою комунікації, а отже, й одиницею навчання міжкультурного ділового спілкування в продуктивних видах мовленнєвої діяльності, тобто, навчаючи студентів створення професійних текстів усно чи письмово, ми навчаємо їх текстів як одиниці комунікації.

Для ефективного міжкультурного ділового англomовного спілкування в продуктивних видах мовленнєвої діяльності необхідно оволодіти також певним мовним фонетичним, лексичним та граматичним матеріалом. Це лексичні одиниці як загальної тематики, так і спеціально відібраний вокабуляр, необхідний для майбутнього фахівця

галузі туризму. У граматичному аспекті необхідно орієнтуватися у способах побудови текстів, які найбільш поширені у сфері туризму, їхній структурі, способах зв'язку між окремими його елементами. Необхідно також приділити увагу фонетичному аспекту в процесі навчання міжкультурного спілкування майбутніх фахівців у галузі туризму.

Зокрема, питання професійних текстів на різноманітну тематику, завдяки яким можна ознайомитися з країнознавчим та лінгвосоціокультурним матеріалом, часто передбачають врахування особливостей побудови англomовних текстів та мовних засобів їх оформлення.

До процесуального аспекту змісту навчання входять навички та вміння міжкультурного ділового спілкування, а також, відповідно, знання, навички та вміння мовної, мовленнєвої, логіко-інформаційної, соціально-психологічна компетентностей з їхнім міжкультурним аспектом. Структура компонентів процесуального аспекту змісту навчання міжкультурної ділової комунікативної компетентності у спілкуванні майбутніх фахівців галузі туризму представлена в таблиці № 1.

Таблиця 1

**Компоненти процесуального аспекту змісту навчання міжкультурної ділової комунікативної компетентності у спілкуванні майбутніх фахівців галузі туризму**

Компоненти міжкультурної ділової компетентності	Зміст ключових міжкультурних ділових комунікативних компетентностей (знання, мовні навички і мовленнєві вміння, які необхідні для здійснення міжкультурного спілкування майбутнього фахівця галузі туризму)
1	2
<p><b>Мовна і мовленнєва компетентність майбутнього фахівця галузі туризму + їхній міжкультурний аспект</b></p>	<p><b>Мовні знання, навички та мовленнєві вміння майбутнього фахівця галузі туризму</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– знання про мовленнєвий етикет (у тому числі телефоном та через Інтернет) для вираження різних комунікативних намірів (привітання, знайомство, представлення, встановлення контакту, запит інформації, вираження прохання, наказу тощо) в процесі усного та писемного спілкування з іноземними діловими партнерами;</li> <li>– розпізнавати та вживати професійну термінологію, лінгвокраїнознавчу лексику, пов'язану з історією, культурою та специфікою ділового спілкування зарубіжних країн-партнерів по туристичному бізнесу;</li> <li>– розпізнавати та вживати граматичні структури, характерні для професійного спілкування;</li> <li>– вміти інтерпретувати і реалізовувати англomовне ділове усне і писемне мовлення в різних ситуація професійного спілкування</li> </ul> <p><b>Міжкультурна складова частина мовних знань, навичок і мовленнєвих умінь</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– знання про способи відображення ціннісних орієнтацій середовища бізнесу і туризму на рівні значення лексичних варіацій;</li> <li>– знання про те, як соціальні фактори і стосунки між колегами та діловими партнерами впливають на вибір одиниць мовленнєвого етикету;</li> <li>– знання про різницю в структурі мовленнєвих актів (прохання, претензії, вибачення);</li> <li>– вміння адекватно відображати ціннісні орієнтації сфери бізнесу і туристичної сфери на рівні лексичних варіацій;</li> <li>– вміння застосовувати мовленнєвий етикет відповідно до умов професійного спілкування і соціальних факторів;</li> <li>– вміння використовувати мовленнєві акти і способи спілкування, які адекватно відображають ціннісні орієнтації сфери бізнесу і туризму;</li> <li>– вміння інтерпретувати комунікативну діяльність із позиції культурних детермінант рідної та іноземної культури</li> </ul>

1	2
<p><b>Логіко-інформаційна компетентність майбутнього фахівця галузі туризму + її міжкультурний аспект</b></p>	<p><b>Пошуково-аналітичні знання і вміння майбутнього фахівця галузі туризму</b> – знання про структуру текстів відповідних стилів і жанрів, які характерні для професійного спілкування</p> <p><b>Мовленнєві вміння:</b> – уміння здійснювати пошук, аналізувати і виділяти важливу інформацію щодо бізнесу і туризму і управління з різних джерел (про головні галузі туризму)</p> <p><b>Міжкультурна складова частина пошуково-аналітичних знань та вмінь</b> – знання про структуру зразків професійно-ділового спілкування визначаються специфікою мовленнєвих актів і моделей мовленнєвої поведінки, які відображають ціннісні орієнтації відповідної бізнес-культури (ставлення до особистості, влади, часу, діяльності, спілкування тощо); – вміння знаходити соціокультурні аспекти інформації (моделі мовленнєвої поведінки, прояв традицій, норм і манер поведінки, ритуали і атрибути, ситуації непорозуміння), аналізувати і інтерпретувати універсальні культурні цінності</p>
	<p><b>Логіко-композиційні вміння у вирішенні задач іншомовного спілкування майбутнього фахівця галузі туризму</b> – вміння структурувати речення у зв'язне висловлювання з урахуванням причинно-наслідкових зв'язків, цілісності, стиля і регістру професійного спілкування майбутнього фахівця галузі туризму; – вміння складати повідомлення професійного характеру (доповідь про роботу компанії, ситуацію зустрічі в аеропорту, презентацію продукту, рекламне оголошення про вакансію, інтерв'ю), використовуючи необхідний мовленнєвий зразок або адаптуючи іншомовну інформацію з кількох джерел.</p> <p><b>Міжкультурна складова частина логіко-композиційних умінь</b> – уміння складати типові зразки професійно-ділового спілкування, які адекватно передають моделі мовленнєвої поведінки і способи спілкування, що відповідають діловій культурі (факс, діловий лист-запит, відповідь на запит), ситуацію переговорів про умови контракту, ситуацію ділової розмови по телефону, резюме, супровідний лист</p>
<p><b>Міжкультурна соціально-психологічна компетентність майбутнього фахівця галузі туризму</b></p>	<p><b>Міжкультурні соціально-психологічні знання та уміння у вирішенні задач іншомовного спілкування майбутнього фахівця галузі туризму:</b> – знання про культурне і соціокультурне життя країни, мова якого вивчається; – знання щодо норм вербальної і невербальної поведінки в рідній та іноземній мові; – знання різних стилів поведінки; – знання основ міжкультурної комунікації і соціальної інтеракції (приймати і поважно ставитись до іншої системи цінностей, іншого кругозору); – знання про способи подолання міжкультурних конфліктів; – вміння визначати ситуації міжкультурних конфліктів, уникати та вирішувати їх; – вміння будувати і розпізнавати культурно-специфічні норми англомовного висловлювання професійного характеру; – вміння варіювати мовленнєву поведінку в культурно-специфічних професійних ситуаціях; – уміння позитивно приймати різні погляди на світ як основу культурних варіацій у поведінці; – емпатичні вміння сприймати і розуміти ситуації з позицій своєї культури і з позицій міжкультурного співрозмовника; – вміння приймати і розуміти позицію іншої людини; – вміння враховувати соціокультурну специфіку партнера по спілкуванню у виборі вербальних і невербальних засобів спілкування;\) – прагнення і здібність до взаємодії із зарубіжними діловими партнерами на між-культурному рівні.</p>

**Висновки.** Отже, у цій статті було визначено компоненти змісту навчання міжкультурного ділового спілкування майбутніх фахівців туризму згідно з предметним і процесуальним аспектами. Наступне наше завдання полягає в розробці системи вправ і завдань із метою формування міжкультурної англомовної компетентності в діловому спілкуванні майбутніх фахівців туризму.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Гальскова Н.Д., Гез Н.И. Теория обучения иностранным языкам. Лингводидактика и методика :

учеб. пособие для студ. лингв. ун-тов и фак-тов ин. яз. высш. пед. учеб. заведений. Москва, 2004. 336 с.

2. Капинова Е.С. Специфика обучения профессиональному аудированию на русском языке специалистов в области иностранного туризма в Болгарии. *Перспективы науки и образования*. 2016. № 2 (20). С. 40–42.

3. Колесникова И.Л., Долгина О.А. Англо-русский терминологический справочник по методике преподавания иностранных языков. Санкт-Петербург, 2001. 223 с.

4. Кохан О.М. Робоча Програма «Ділова іноземна мова» для студентів за напрямом підготовки 6.140103 «Туризм» / Робоча Програма «Ділова

іноземна мова» для студентів за напрямом підготовки 6.140103 «Туризм». Київ : НУХТ, 2017. 5 с.

5. Миньяр-Белоручев Р.К. Методика обучения французскому языку : учеб. пособие для студентов пед. ин-тов по спец. «Иностр. яз.». Москва, 1990. С. 158.

6. Окопна Я.В. Зміст формування німецькомовної професійно орієнтованої компетентності у говорінні та письмі майбутніх туризмознавців: предметний аспект. *Вісник Київського національного лінгвістичного університету. Серія : Педагогіка та психологія*. 2017. Вип. 26. С. 77.

7. Пассов Е.И. Основы коммуникативной методики обучения иноязычному общению. Москва, 1989. С. 116.

8. Самосенкова Т.В., Назаренко Е.Б. Структура и содержание профессионального поля иностранного стажера специалиста сферы международного туризма. *Филологические науки. Вопросы теории и практики*. 2013. № 8 (26), часть 2. С. 153–155.

9. Скалкин В.Л. Основы обучения устной иноязычной речи. Москва, 1981. 248 с.

10. Хоменко О.В. Зміст навчання англійської мови на старшому ступені середньої загальноосвітньої школи : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.02. Київ. держ. лінгв. ун-т., 2000. 260 с.

11. Щукин А.Н. Лингводидактический энциклопедический словарь: более 2000 единиц. Москва, 2007. 746 с.