

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-30-6>

УДК 378.147.016:640.4:338.46

ІНОЗЕМНА МОВА ПРОФЕСІЙНИХ КОМУНІКАЦІЙ ЯК ЕЛЕМЕНТ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

FOREIGN LANGUAGE OF PROFESSIONAL COMMUNICATIONS AS AN ELEMENT OF TRAINING THE SPECIALISTS OF HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS

Кожевнікова Вікторія Олегівнакандидат технічних наук, доцент,
Одеська національна академія харчових технологій
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2275-7437>**Шепель Марина Євгенівна**кандидат педагогічних наук, старший викладач,
Одеська національна академія харчових технологій
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6534-9797>**Kozhevnikova Viktoriia, Shepel Maryna**
Odessa National Academy of Food Technologies

Володіння іноземною мовою є одним з основних елементів підготовки спеціалістів сфери послуг, зокрема готельно-ресторанного бізнесу. Відсутність навичок іншомовного спілкування може спричинити непорозуміння між гостями і персоналом, що негативно впливає на їх враження від запропонованих послуг. У цій статті проведено аналіз ключових вмінь та навичок професійного іншомовного спілкування, необхідних майбутнім фахівцям галузі, а також основних методів їх навчання. Відмічено, що викладання іноземної мови має бути орієнтовано на комунікативність та міжкультурну взаємодію. При цьому для формування необхідних комунікативних компетентностей рекомендовано комбінувати різні методи навчання, а також надавати особливу увагу інтерактивному спілкуванню з носіями іноземної мови, в тому числі і з використанням інтернет-ресурсів.

Ключові слова: готельно-ресторанний бізнес, сфера гостинності, іноземні мови, професійна підготовка, методи навчання.

Владение иностранным языком является одним из основных элементов подготовки специалистов сферы услуг, в частности гостинично-ресторанного бизнеса. Отсутствие навыков иноязычного общения может привести к недоразумениям между гостями и персоналом, что отрицательно влияет на их впечатление от предлагаемых услуг. В этой статье проведен анализ ключевых умений и навыков профессионального иноязычного общения, необходимых будущим специалистам отрасли, а также основных методов их обучения. Отмечено, что преподавание иностранного языка должно быть ориентировано на коммуникативность и межкультурное взаимодействие. При этом для формирования необходимых коммуникативных компетенций рекомендуется комбинировать различные методы обучения, а также уделять особое внимание интерактивному общению с носителями иностранного языка, в том числе и с использованием интернет-ресурсов.

Ключевые слова: гостинично-ресторанный бизнес, сфера гостеприимства, иностранные языки, профессиональная подготовка, методы обучения.

The knowledge of foreign languages is considered to be one of the most important skills in hospitality industry, particularly in hotel and restaurant business. Low language skills or their lack can lead to misunderstandings between the staff and the guests. This can negatively affect their impressions of the offered services and thus the quality of the establishment, which can lead to revenue loss and negative advertising. It has also been noted, that knowing just one language often isn't enough. While English remains as the main lingua franca of international communication, the companies now strive to provide better service by including other language options, thus there is a greater demand for specialists capable of speaking three or more languages. This paper aims to analyze the main

skills and abilities required by the future specialists in hospitality industry for professional communication in foreign language, as well as the main methods of their training. While the knowledge of the specialized language and idioms used in a particular field is a necessity in any industry, hospitality has its own requirements. Fluency in oral communication is considered the most important skill for future hotel and restaurant managers, but the success of working with foreign guests and partners also depends on good knowledge of culture and traditions of other countries. Thus the teaching of foreign language should be focused on communication and intercultural skills. It has been noted that in order to form the necessary skills, it is recommended to combine different teaching methods focused on communication. These methods can include competency-based approach, problem-solving method, task-based teaching, business game, etc. It is also recommended to include interactive communication with native speakers into the curriculum, since it allows the students to improve their cultural knowledge through formal or informal communication. This could be accomplished either in-person (through international internships and academic mobility) or by using Internet resources (webinars, online courses, video conferences, etc.)

Keywords: hotel and restaurant business, hospitality, foreign languages, professional training, teaching methods.

Постановка проблеми. Розвиток системи освіти в Україні, її вихід на європейський рівень неможливі без підвищення уваги до викладання іноземних мов. Опановування іноземною мовою, як засобом комунікації, є необхідним для набуття студентами відповідних навичок і умінь [1, с. 8]. Володіння іноземною мовою традиційно відноситься до базових кваліфікацій спеціалістів високого рівня підготовленості до виконання професійної діяльності. Достатній рівень володіння іноземною мовою співробітниками сфери гостинності, зокрема готельно-ресторанного і туристичного бізнесу, справляє приємне враження на закордонних гостей і ділових партнерів, позитивно впливає на продуктивність роботи. Професіоналізм персоналу, зайнятого у сфері гостинності є показником конкурентоспроможності організації [2, с. 251].

Гості, які отримують послуги мовою, яка не є їх рідною, рідше залишають чайові або рекомендують послугу іншим. Більш того, гості часто не довіряють своєму рівню володіння мовою і побоюються, що їх не зрозуміють належним чином. Тому можливість висловлювати потреби та побажання рідною мовою знімає зайвий стрес, а також викликає почуття спільності з людьми, які поділяють одну мову, та ідентифікацією з закладом, який її використовує [3, с. 90].

Власники та менеджери закладів гостинності все частіше підкреслюють важливість іноземних мов та визнають необхідність покращення іншомовної політики, адже при недостатньому рівні навчання виникають труднощі в роботі з іноземними туристами [4]. Зокрема, відсутність володіння іноземними мовами може спричинити неправильне розуміння потреб гостей та міжкультурні непорозуміння, що призводить до втрати гостей та негативної реклами [3, с. 93].

Сьогодні для представників різних країн найбільш об'єднуючою є англійська мова, яка

одержала статус глобальної мови міжнародного спілкування *lingua franca*. У сучасному світі вона стала невід'ємною частиною кожної існуючої галузі. Це міжнародна мова спілкування, бізнесу, науки, інформаційних технологій, туризму, розваг та ін. [5, с. 72].

Але варто зазначити, що сьогодні на Європейському континенті розмовляють на більш ніж 225 мовах. Популярними в європейському просторі є французька, іспанська, німецька мови. Багато європейців вважають, що багатомовний спосіб життя є нормою. Не випадково статистичні дані свідчать, що майже половина громадян Європейського Союзу розмовляють принаймні ще на одній мові, окрім своєї рідної. За таких умов з'являється потреба у фахівцях сфери гостинності, що володіють щонайменше двома-трьома іноземними мовами, першою з яких є англійська мова як основний засіб комунікації у міжнародному світовому просторі [6, с. 201].

Іншомовна компетентність є важливим компонентом професійної підготовки фахівця, оскільки іноземна мова виконує роль інструмента для успішної комунікації різного рівня та спрямованості, що є критично важливим фактором в умовах глобалізаційних процесів. Таким чином, постає питання змісту іншомовної компетентності та спектра умінь і навичок, необхідних фахівцю галузі готельно-ресторанного бізнесу для подальшої професійної діяльності [7, с. 233].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Особливостям викладання іноземних мов при навчанні фахівців сфери обслуговування присвячена низка досліджень, зокрема роботи Баглай О., Кукси Б.В., Шестель О., Старинець О., Заїки О., Івасів Н.С., Мединської С.І., Прадівляного М.Г., Бондар Н.Д., Бабенко К.П., Василюшиної Н.М., Кудрик К.О., Маковей Р.Г., Сарновської Н., Василенко Г.В. та ін. Проте ці роботи в основному присвячені проблемам підготовки фахівців сфери туризму. Хоча готельно-ресторанний бізнес тісно пов'язаний з туризмом, досліджень

в цій галузі значно менше. Аспектами комунікативної підготовки фахівців готельно-ресторанного бізнесу до іншомовного спілкування займалися Величко І.Г., Поздняков О., Біла І.В., Макухіна С.В., Кан О.Ю., Скріль І., але ця тема залишається недостатньо вивченою.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Незважаючи на наявність наукових праць, присвячених проблемі іншомовної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування, залишається актуальним дослідження особливостей формування професійної комунікативної компетентності фахівців готельно-ресторанної справи.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою цієї статті є проведення аналізу іншомовної підготовки майбутніх фахівців галузі готельно-ресторанного бізнесу з точки зору формування ключових вмінь та навичок професійного іншомовного спілкування.

Виклад основного матеріалу дослідження. Рівень сформованості іншомовної компетентності спеціаліста сфери готельно-ресторанного бізнесу визначає спроможність та здатність здійснювати професійну діяльність іноземною мовою. Професійний аспект навчання передбачає засвоєння спеціальної лексики, граматики в контексті готельно-ресторанної справи, штампів професійного етикету спілкування, набуття навичок усного і письмового мовлення, слухового сприйняття повідомлення і відповідної реакції на нього, розвиток перекладацьких умінь, формування вмінь вести ділову професійно орієнтовану бесіду, вміння здійснювати публічний виступ, вміння вести та аналізувати професійну документацію, вести ділове листування та обмінюватися інформацією телефоном, оволодіння методикою та прийомами самоосвіти тощо [8, с. 4].

Варто зазначити, що спілкування професійною іноземною мовою в сфері гостинності має свої особливості. Вільне володіння усним спілкуванням вважається найважливішою майстерністю для майбутніх менеджерів готелів та ресторанів. Проте успішність роботи із зарубіжними гостями та партнерами сьогодні залежить не тільки від хорошого знання іноземної мови, а й від вміння працювати в міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до інших культур, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці [2, с. 254].

Майбутні фахівці сфери гостинності повинні вміти не тільки створювати в процесі комунікації психологічний комфорт, встановлювати

міжособистісні та ділові контакти, коригувати стосунки із співрозмовником, але й добре усвідомлювати особливості іншомовного спілкування, ментальну своєрідність та норми мовленнєвого етикету носія мови [9, с. 100]. Тому для досягнення високого рівня володіння іноземними мовами, окрім традиційних методів навчання, необхідно звернути увагу на сучасні тенденції у навчанні іноземних мов, які є особливо важливими та ефективними саме для майбутніх фахівців готельно-ресторанного бізнесу [10, с. 208].

Основним методичним принципом навчання іноземної мови є принцип комунікативності, тобто моделювання в навчальному процесі ситуацій реального спілкування, адже здобуваючи професію, пов'язану зі сферою обслуговування, майбутні фахівці повинні бути готовими до щоденної комунікації. Це дає змогу цілеспрямовано розвивати необхідні навички та вміння, практикувати використання мовних форм для потреб професійної діяльності [11, с. 170].

Застосування методу комунікативно-ситуативного навчання на заняттях з іноземної мови за професійним спрямуванням готельно-ресторанної справи передбачає моделювання комунікативних ситуацій, які максимально наближені до реальних (наприклад, бронювання номеру в готелі, прийняття замовлення в ресторані тощо), використання групової роботи та роботи в парах, ведення спілкування переважно іноземною мовою.

До методів ситуативного навчання належить метод вирішення завдань, способи виконання яких невідомі або відомі частково. Здобувачі мають знайти свій спосіб вирішення завдання, використовуючи ті знання та вміння, які вони вже мають. Наприклад, запропонувати шляхи вирішення конфліктної ситуації або скласти рекламу для закладу. Доцільно також використовувати компетентнісний підхід, де увага спрямовується на особливі мовні навички, потрібні для функціонування в професійному контексті. Наприклад, вміння скласти резюме та вести діалог з потенційним роботодавцем [12, с. 120–121].

Рольова гра є імітаційною моделлю професійної діяльності, у процесі якої здобувач освіти вчиться без попередньої підготовки висловлюватися на задану тему професійного спрямування, формулювати свої думки і відстоювати свою позицію, прогнозувати результати діяльності та націлюватися на подальший професійний розвиток. Це сприяє розвитку навичок спонтанного мовлення,

організаційних навичок, подоланню бар'єру між вивченням мови та її практичним застосуванням [13, с. 148–149].

Однак культурний бар'єр подолати складніше, ніж мовний. Працюючи з іноземними гостями, фахівцям сфери гостинності необхідні навички з міжкультурної комунікації. Саме тому надзвичайно важливим для навчання є інтерактивний контакт з носіями іноземної мови. Найбільш ефективним в цьому напрямку є перебування закордоном в процесі освіти при проходженні міжнародної практики або участі у програмах академічної мобільності. Це надає здобувачам унікальну можливість ознайомитися з інфраструктурою, культурою, традиціями та звичаями інших країн, а тривале перебування в іншомовному середовищі позитивно впливає на розвиток іншомовної комунікативної компетентності.

Важливим для іншомовної підготовки є також використання інтернет-ресурсів. Одним з наслідків введення карантину в умовах пандемії стало значне поширення дистанційного навчання, саме тому одним з ефективних варіантів покращення навичок іншомовної та міжкультурної комунікації є участь у вебінарах, інтернет-конференціях, навчальних курсах, що проводяться

іноземною мовою. Навіть неформальне спілкування з іноземними колегами через програмні месенджери, чати та інші засоби комунікації сприяє формуванню комунікативної компетентності здобувачів освіти [13, с. 147].

Комбінування різних методів навчання в іншомовній професійній підготовці майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи є найбільш ефективним засобом індивідуалізації навчання, мотивації здобувачів освіти та формування необхідних комунікативних компетентностей.

Висновки. Одним з найбільш актуальних елементів підготовки спеціалістів готельно-ресторанної справи є формування їх професійної іншомовної компетентності. Викладання іноземної мови для майбутніх фахівців має бути орієнтовано на комунікативність та міжкультурну взаємодію. Для цього рекомендовано комбінувати традиційні та інноваційні методи навчання: ситуаційний та компетентністний підхід, рольові ігри тощо. Для покращення навичок міжкультурної комунікації, особливу увагу варто надавати інтерактивному спілкуванню з носіями іноземної мови, зокрема при участі в програмах академічної мобільності, міжнародній практиці, або завдяки використанню інтернет-ресурсів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Бондар Н. Міжкультурна комунікація як передумова іншомовної підготовки фахівців сфери туризму. *Актуальні проблеми філології та методики викладання іноземних мов у сучасному мультилінгвальному просторі : матеріали Всеукраїнської науково-теоретичної конференції*. Вінниця, 2019. С. 8–9.
2. Сарновська Н. Формування іншомовної комунікативної компетентності у майбутніх фахівців сфери туристичного бізнесу. *Науковий вісник МНУ імені В.О. Сухомлинського. Педагогічні науки*. 2018. № 2(61). С. 251–256.
3. Tziora N., Giovanis N., Papacharalabous C. The role of foreign languages in hospitality management. *International Journal of Language, Translation and Intercultural Communication*. 2016. Vol. 4. P. 89–97. DOI: <https://doi.org/10.12681/ijltic.10353>
4. Cañas J., Pérez L. Language strategy in the hospitality sector. 2014. URL: <https://www.languageonthemove.com/language-strategy-in-the-hospitality-sector/> (дата звернення 25.07.2021).
5. Кудрик К.О. Англійська мова та міжнародний туризм: сучасні тенденції розвитку та взаємодії. *Збірник наукових праць «Педагогічні науки»*. 2015. Вип. 125. С. 71–82.
6. Стифанишин І.М., Юрко Н.А., Проценко У.М., Романчук О.В. Комунікативні аспекти іншомовної професійної підготовки фахівців сфери туризму. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія»*. Серія «Філологія». 2019. Вип. 6(74). С. 200–203.
7. Мединська С.І. Формування іншомовної компетентності як компонента професійної підготовки фахівців у галузі туризму. *Вісник Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля. Серія «Педагогіка і психологія»*. 2016. № 2(12). С. 233–237.
8. Кукса Б.В. Сучасні дослідження проблеми навчання міжкультурного ділового спілкування майбутніх фахівців у галузі туризму. *Іноземні мови*. 2019. № 4. Р. 3–8. DOI: <https://doi.org/10.32589/im.v0i4.149713>
9. Василюшина Н.М. Сучасна актуальність іншомовної підготовки фахівців сфери туризму в міжкультурній взаємодії. *Діалог культур у Європейському освітньому просторі : матеріали V Міжнародної конференції*. Київ : КНУТД, 2020. С. 99–104.
10. Кан О.Ю. Сучасні тренди навчання іноземної мови для студентів спеціальності «Готельно-ресторанна справа» у закладах вищої освіти : *Матеріали I Всеукраїнської науково-практичної конференції «Сучасний стан та потенціал розвитку індустрії гостинності в Україні»*. Херсон : ХДАЕУ, 2021. С. 208–210.

11. Прадівляний М.Г., Бондар Н.Д. Стратегії формування професійної компетентності фахівців сфери туризму в процесі вивчення іноземних мов. *Вісник Вінницького політехнічного інституту*. 2017. № 6. С. 168–174.
12. Старинець О.А. Використання методу ситуативного навчання у викладанні іноземної мови за професійним спрямуванням. *Вісник Національного авіаційного університету. Серія : Педагогіка, Психологія*. 2016. Вип. 8. С. 120–125.
13. Івасів Н.С. Організаційний компонент формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців із туризмознавства в процесі іншомовної підготовки. *Інноваційна педагогіка*. 2020. Вип. 22. Т. 1. С. 146–149. DOI: <https://doi.org/10.32843/2663-6085/2020/22-1.32>

REFERENCES:

1. Bondar N. (2019) Mizhkulturna komunikatsiia yak peredumova inshomovnoi pidhotovky fakhivtsiv sfery turyzmu [Intercultural communication as a prerequisite for foreign language training of tourism professionals]. In *Aktualni problemy filologii ta metodyky vykladannia inozemnykh mov u suchasnomu multylinhvalnomu prostori : materialy Vseukrainskoi naukovo-teoretychnoi konferentsii*, pp. 8–9. Vinnytsia. (in Ukrainian)
2. Sarnovska N. (2018) Formuvannia inshomovnoi komunikativnoi kompetentnosti u maibutnikh fakhivtsiv sfery turystychnoho biznesu [Formation of foreign language communicative competence in future specialists in the field of tourism business]. *Naukovyi visnyk MNU imeni V.O. Sukhomlynskoho. Pedagogichni nauky*, 2(61), 251–256. (in Ukrainian)
3. Tziora N., Giovanis N., Papacharalabous C. (2016) The role of foreign languages in hospitality management. *International Journal of Language, Translation and Intercultural Communication*, 4, 89–97. DOI: <https://doi.org/10.12681/ijltic.10353>
4. Cañas J., Pérez L. (2014) Language strategy in the hospitality sector. Retrieved from: <https://www.languageonthemove.com/language-strategy-in-the-hospitality-sector/>
5. Kudryk K.O. (2015) Anhliiska mova ta mizhnarodnyi turyzm: suchasni tendentsii rozvytku ta vzaiemodii [English language and international tourism: current trends in development and interaction]. *Zbirnyk naukovykh prats «Pedagogichni nauky»*, 125, 71–82. (in Ukrainian)
6. Styfanyshyn I.M., Yurko N.A., Protsenko U.M., Romanchuk O.V. (2016) Komunikativni aspekty inshomovnoi profesiinoi pidhotovky fakhivtsiv sfery turyzmu [Communicative aspects of foreign language training of tourism specialists]. *Naukovi zapysky Natsionalnogo universytetu «Ostrozka akademiia». Seriiia «Filologhiia»*, 6(74), 200–203. (in Ukrainian)
7. Medynska S.I. (2016). Formuvannia inshomovnoi kompetentnosti yak komponenta profesiinoi pidhotovky fakhivtsiv u haluzi turyzmu [Formation of foreign language competence as a component of professional training of specialists in the field of tourism]. *Visnyk Dnipropetrovskoho universytetu imeni Alfreda Nobelia. Seriiia «Pedagoghika i psykholohiia»*, 2(12), 233–237. (in Ukrainian)
8. Kuksa B.V. (2019). Suchasni doslidzhennia problemy navchannia mizhkulturnoho dilovoho spilkuvannia maibutnikh fakhivtsiv u haluzi turyzmu [Modern research of the problem of teaching intercultural business communication of future specialists in the field of tourism]. *Inozemni movy*, 4, 3–8. DOI: <https://doi.org/10.32589/im.v0i4.149713> (in Ukrainian)
9. Vasylyshyna N.M. (2020) Suchasna aktualnist inshomovnoi pidhotovky fakhivtsiv sfery turyzmu v mizhkulturnii vzaiemodii [The current relevance of foreign language training of tourism professionals in intercultural interaction]. In *Dialoh kultur u Yevropeiskomu osvithnomu prostori: materialy V Mizhnarodnoi konferentsii*, pp. 99–104. Kyiv: KNUTD. (in Ukrainian)
10. Kan O.Yu. (2021) Suchasni trendy navchannia inozemnoi movy dlia studentiv spetsialnosti «Hotelno-restoranna sprava» u zakladakh vyshchoi osvity [Modern trends in foreign language learning for students majoring in "Hotel and restaurant business" in higher education]: In *Materialy I Vseukrainskoi naukovo-praktychnoi konferentsii "Suchasnyi stan ta potentsial rozvytku industrii hostynnosti v Ukraini"*, pp. 208–210. Kherson: KhDAEU. (in Ukrainian)
11. Pradiвлианий М.Г., Бондар Н.Д. (2017). Стратегии формирования профессиональной компетентности специалистов сферы туризма в процессе изучения иностранных языков [Strategies for the formation of professional competence of tourism specialists in the process of learning foreign languages]. *Visnyk Vinnytskoho politekhnichnogo instytutu*, 6, 168–174. (in Ukrainian)
12. Starynets O.A. (2016) Vykorystannia metodu sytuativnoho navchannia u vykladanni inozemnoi movy za profesiinym spriamuvanniam [Using the method of situational learning in teaching a foreign language in a professional direction]. *Visnyk Natsionalnogo aviatsiinoho universytetu. Seriiia: Pedagoghika, Psykholohiia*, 8, 120–125. (in Ukrainian)
13. Ivasiv N.S. (2020) Orhanizatsiinyi komponent formuvannia komunikativnoi kompetentnosti maibutnikh fakhivtsiv iz turyzmознавства v protsesi inshomovnoi pidhotovky [Organizational component of forming communicative competence of future specialists in tourism in the process of foreign language training]. *Innovatsiina pedagoghika*, 22(1), 146–149. DOI: <https://doi.org/10.32843/2663-6085/2020/22-1.32> (in Ukrainian)