

Міністерство освіти і науки України  
Тернопільський національний педагогічний університет  
імені Володимира Гнатюка

Кваліфікаційна наукова праця  
на правах рукопису

**КОДЛЮК ІГОР ВАСИЛЬОВИЧ**

УДК 378.6.016:[811.111'243:338.48

**ДИСЕРТАЦІЯ**

**ФОРМУВАННЯ АНГЛОМОВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ  
В ДІАЛОГІЧНОМУ МОВЛЕННІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ  
З ТУРИЗМУ В КОЛЕДЖАХ**

13.00.02 – теорія та методика навчання (германські мови)

Освіта / Педагогіка

Подається на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук

Дисертація містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів авторів мають посилання на відповідне джерело.

---

І. В. Кодлюк

Науковий керівник

Морська Лілія Іванівна  
доктор педагогічних наук, професор

Тернопіль – 2018

## АНОТАЦІЯ

**Кодлюк І. В. Формування англомовної компетентності в діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туризму в коледжах.** – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук за спеціальністю 13.00.02 «Теорія та методика навчання (германські мови)» (011 – Освітні, педагогічні науки). – Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка, Міністерство освіти і науки України, Тернопіль, 2018.

Дисертаційне дослідження складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків.

У першому розділі «Проблема формування англомовної компетентності в діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туризму в педагогічній теорії» проаналізовано стан зазначеної проблеми в сучасних наукових дослідженнях; охарактеризовано теоретичні основи діалогічного мовлення; уточнено сутність і структуру АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування; розкрито особливості комунікативної ситуації як важливого засобу формування АКДМ.

Встановлено, що термін «іншомовна комунікативна компетентність» дослідники трактують як здатність успішно вирішувати завдання взаєморозуміння і взаємодії з носіями мови, яка вивчається, відповідно до норм і культурних традицій в умовах прямого й опосередкованого спілкування. У контексті професійної підготовки зазначене поняття розглядається як інтегративне утворення особистості, яке має складну структуру і забезпечує здійснення іншомовної, а отже, міжмовної, міжкультурної й міжособистісної комунікації. Науковці стверджують, що успішність професійної діяльності фахівця значною мірою зумовлюється рівнем його ІКК, і послуговуються терміном «професійна іншомовна комунікативна компетентність» («іншомовна професійна компетентність») – складне інтегративне ціле, яке забезпечує компетентне професійне спілкування мовою спеціальності в умовах

міжкультурної комунікації. Структура ІКК охоплює мовний (лінгвістичний), мовленнєвий, лінгвосоціокультурний та навчально-стратегічний компоненти.

Засадничими в контексті виконаного дослідження визначено розроблену вченими (Скалкін В., Черниш В. та ін.) класифікацію діалогічного мовлення за різними ознаками: кількістю учасників спілкування, соціально-комунікативною характеристикою, співвідношенням мовленнєвих мотивів співбесідників, величиною діалогічного тексту, обсягом і структурою одиничного висловлювання; виокремлені психологічні, комунікативні та мовні (лінгвістичні) особливості, які необхідно враховувати у процесі формування АКДМ майбутніх фахівців з туристичного обслуговування. Встановлено, що найпоширенішими типами діалогів майбутніх фахівців з туристичного обслуговування є діалог-розпитування, діалог-домовленість, діалог-обмін враженнями, кожному із яких притаманні певні види діалогічних єдностей.

АКДМ майбутніх фахівців з туристичного обслуговування є інтегрованою якістю особистості, компонентом іншомовної професійної компетентності, що передбачає наявність професійно орієнтованих знань, а також тих, що стосуються теоретичних основ діалогічного мовлення; відповідних фонетичних, лексичних і граматичних навичок, пов'язаних як з аудіюванням, так і з говорінням; умінь ініціативно розпочинати діалог, реагувати на репліки співрозмовника, спонукати його до продовження розмови з урахуванням країнознавчих та лінгвокраїнознавчих особливостей мовця. У її структурі виокремлюємо мовну компетентність, що охоплює відповідні знання (предметні – структура діалогу і його функціональні типи, типи речень за метою висловлювання – та професійно орієнтовані) і навички (розрізняти в мовленні типи речень за метою висловлювання та правильно їх інтонувати); мовленнєву – уміння в аудіюванні й говорінні (базові діалогічні вміння: «реплікувати», укладати діалогічні єдності, укладати мінідіалоги та діалоги певних функціональних типів); лінгвосоціокультурну (знання фонові лексики, сталих виразів, прислів'їв, приказок тощо країни, мова якої вивчається; обізнаність із побутом і культурою носіїв іноземної мови; володіння засобами

вербальної і невербальної поведінки носіїв мови) і навчально-стратегічну (уміння запам'ятовувати і відтворювати навчальний матеріал, уміння відшукувати і сортувати необхідну інформацію, уміння співпрацювати з іншими (робота в парах і групах)).

Розкрито особливості комунікативної ситуації як важливого засобу формування АКДМ майбутніх фахівців з туристичного обслуговування, зокрема уточнено її структуру (обставини, в яких відбувається комунікація, предмет розмови, комуніканти і взаємовідносини між ними, мовленнєві наміри) та змістове наповнення з урахуванням специфіки професії (об'єкти туризму – пам'ятки, музеї, ландшафти тощо та установи, що надають туристичні послуги; суб'єкти – соціальні суб'єкти, які подорожують країною (туристи), та працівники організацій, установ тощо, які здійснюють діяльність, спрямовану на задоволення потреб туристів); комунікативні наміри – порадити, поінформувати, переконати, заспокоїти, аргументувати, оцінити, попросити вибачення, обговорити тощо). Комунікативна ситуація є структурним компонентом ситуативної (комунікативної) вправи (завдання).

У другому розділі «Методика формування англomовної компетентності в діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туризму в коледжах» розкрито зміст навчання англomовного діалогічного мовлення майбутніх фахівців з туризму в коледжах; розроблено модель формування зазначеної компетентності та відповідну підсистему вправ для навчання діалогічного мовлення.

Зміст навчання англomовного діалогічного мовлення майбутніх фахівців з туризму в коледжах обґрунтовано з урахуванням компонентів змісту навчання іноземної мови, зокрема: сфери та види спілкування; теми і типові ситуації іноземного спілкування та комунікативні наміри, які виникають у цих ситуаціях; мовний і мовленнєвий матеріал, необхідний для здійснення професійного іноземного спілкування; відповідні знання, навички та вміння. Відповідно до зазначеного як основну сферу спілкування визначено професійну; серед видів спілкування перевагу надано офіційному індивідуальному контакту діалогічної форми; виокремлено основні тематичні

блоки змісту навчання англійської мови («Екскурсійна діяльність», «Ресторанне обслуговування», «Готельне обслуговування», «Туристична діяльність») та відповідні теми для професійного спілкування («Customs Regulations», «Ternopil Region for Tourists», «Tourism in English-Speaking Countries», «Tourism in Ukraine», «Places to Visit in Ukraine», «Types of Restaurants. Restaurant Services», «Types of Hotels. Types of Hotel Rooms», «Organizational Structure of a Hotel. Hotel Services», «Transport and Tourism», «People in Tourism», «Tourism Companies», «Forms of Tourism», «Pages from the History of Tourism»).

Розроблено модель формування АКДМ майбутніх фахівців з туристичного обслуговування, яка охоплює такі блоки: цільовий (мета; теоретичні підходи – комунікативно-діяльнісний, компетентнісний, діяльнісно орієнтований, культурологічний і рівневий; принципи навчання – комунікативності, врахування рідної мови і культури, комунікативно спрямованого формування мовних навичок, професійно орієнтованого іншомовного навчального спілкування); змістово-процесуальний (етапи формування (підхід «знизу вгору»): I – «реплікування», II – укладання діалогічних єдностей, III – укладання мінідіалогів, IV – укладання діалогів певних функціональних типів; підсистема вправ; методи навчання – інтерактивні, метод проектів, кейс-метод; засоби (технічні – відео- та аудіозасоби і нетехнічні – вербальні, невербальні та вербально-зображувальні), які реалізувалися у процесі вивчення курсу «Англійська мова за професійним спрямування»); критеріально-результативний (компоненти АКДМ – мовна, мовленнєва, лінгвосоціокультурна, навчально-стратегічна компетентності; критерії та рівні її сформованості; очікуваний результат).

Розкрито два підходи, на яких базується навчання діалогічного мовлення, – індуктивний (аналітичний, «знизу вгору») і дедуктивний (синтетичний, «зверху вниз»). У дослідженні увагу зосереджено на індуктивному підході, згідно з яким цей процес передбачає ознайомлення з окремими репліками діалогічних єдностей з подальшим засвоєнням змісту діалогу в цілому на основі

запропонованої навчальної комунікативної ситуації, що не виключає прослуховування діалогів-зразків, тобто елементів дедуктивного підходу.

Визначальним компонентом моделі є розроблена підсистема вправ. Зважаючи на те, що ядром АКДМ є мовленнєва компетентність, увагу зацентовано насамперед на поетапності засвоєння базових діалогічних умінь: «реплікувати» – умовно-мовленнєві рецептивно-репродуктивні та репродуктивні вправи (на імітацію зразка мовлення, на підстановку у зразок мовлення, на трансформацію зразка мовлення, на розпізнавання під час аудіювання реплік, які висловлюють певні мовленнєві наміри, на використання імітаційно-рольового компонента); укладати діалогічні єдності – умовно-мовленнєві рецептивно-продуктивні вправи (на обмін репліками, на відтворення певних частин діалогу на рівні діалогічних єдностей, на перефразування зразка мовлення, на заповнення пропусків); укладати мінідіалоги – мовленнєві рецептивно-продуктивні вправи з керуванням (на встановлення послідовностей діалогічних єдностей, на підстановку реплік, запис надиктованого тексту, на продукування мінідіалогу, на висловлення власної думки щодо змісту діалогу-зразка, на створення мінідіалогів за ситуацією, аналогічною діалогові-зразку); укладати діалоги певних функціональних типів – мовленнєві рецептивно-продуктивні вправи без керування (на створення власного професійно спрямованого діалогу за поданою ситуацією). На кожному із виокремлених етапів запропоновано також використовувати вправи для оволодіння мовною, лінгвосоціокультурною та навчально-стратегічною компетентностями, що забезпечує формування АКДМ як інтегрованої якості; обґрунтовано доцільність застосування інтерактивних методів навчання («асоціативний куш», «дискусія», «інтерв'ю» та ін.), методу проєктів, кейс-методу.

У третьому розділі «Експериментальна перевірка методики формування англomовної компетентності в діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туристичного обслуговування» розкрито організацію і проведення експериментального навчання, доведено результативність експериментальної

методики, обґрунтовано методичні рекомендації з формування АКДМ майбутніх фахівців з туризму в коледжах.

Розроблено діагностичний інструментарій сформованості АКДМ майбутніх фахівців з туризму в коледжах. Встановлено, що рівень володіння іноземною мовою (у т. ч. й англомовним діалогічним мовленням) студентів коледжу з урахуванням вимог Загальноєвропейських Рекомендацій з мовної освіти має відповідати B1+ (просунутий рубіжний); об'єктами діагностики АКДМ є її структурні компоненти – мовна, мовленнєва, лінгвосоціокультурна та навчально-стратегічна компетентності; визначено критерії сформованості АКДМ майбутніх фахівців з туристичного обслуговування (використання у мовленнєвому потоці відповідного лексичного і граматичного матеріалу; кількість сформульованих реплік, їх доцільність, питома вага ініціативних; досягнення комунікативної мети, що полягає в реалізації мовленнєвого наміру мовця і комунікативних завдань у межах створеної комунікативної ситуації; відповідність характеристик створеного діалогу його функціональному типу; здатність керувати мовленнєвою ситуацією; доречність використання мовленнєвих формул і кліше, оперування країнознавчим матеріалом).

Діагностичними процедурами передбачено систематичні спостереження, бесіди з викладачами і студентами, моделювання діалогів на основі запропонованих комунікативних ситуацій (робота в парах), виконання діагностичних завдань (у т. ч. і тестів) та їх аналіз відповідно до виокремлених критеріїв.

Результати контрольного зрізу засвідчили ефективність експериментальної методики. За результатами експерименту укладено методичні рекомендації з формування АКДМ майбутніх фахівців з туризму в коледжах.

**Ключові слова:** англомовна компетентність в діалогічному мовленні, майбутні фахівці з туризму в коледжах, туристичне обслуговування, підсистема вправ, комунікативні ситуації, діагностичний інструментарій.

**Kodliuk I. V. Formation of English competence in dialogue speech of future specialists in Tourism in colleges. – Qualifying scientific work manuscript copyright.**

Dissertation for a degree of Candidate of Pedagogical Sciences (PhD) in speciality 13.00.02 «Theory and Methods of Teaching (Germanic languages)» (011 – Educational, pedagogical sciences). – Ternopil Volodymyr Hnatiuk National Pedagogical University, Ministry of Education and Science of Ukraine, Ternopil, 2018.

The scientific investigation consists of introduction, three chapters, conclusions, list of used sources, and applications.

In the first chapter, «The problem of forming of English competence in dialogical speech of future specialists in Tourism in pedagogical theory», the state of the problem in modern scientific research has been analyzed; the theoretical foundations of dialogue speech have been described; the essence and structure of ECDS of future specialists in Tourist services have been specified; the features of communicative situation as an important means of future specialists in Tourist services ECDS formation have been revealed.

It has been established that the term «foreign language communicative competence» is interpreted by researchers as the ability to solve problems successfully of mutual understanding and interaction with native speakers of the language studied in accordance with norms and cultural traditions in the conditions of direct and indirect communication. In the context of vocational training, this concept is considered as an integrative entity formation, which has a complex structure and ensures the implementation of a foreign language, and therefore interlingual, intercultural and interpersonal communication. The researchers argue that the success of a professional's work is largely determined by the level of his/her FLCC, and the term «professional foreign language competence» («foreign language professional competence») is a complex integrative entity that provides competent professional communication in the language of the specialty in terms of intercultural



communication. The structure of ECDS covers speech, linguistic, linguosociocultural, study (and strategic) and professionally oriented components.

In the context of the research, the classification of dialogue speech has been determined by such scientists as Skalkin V., Chernysh V., etc. taking into consideration different specifications: number of participants in communication, social and communicative characteristics, the ratio of speech intercourse motives, the size of a dialogical text, the size and structure of replicas; separated psychological, communicative and linguistic features that need to be taken into account in the process of ACDS of future tourists formation. The most common types of dialogues of future tourism service specialists has been established – inquiry dialogue, arrangement dialogue, sharing impressions dialogue, and each of these types require certain types of dialogical unities.

English competence in dialogical speech of future specialists in Tourism in colleges is an integrated quality of a personality. It is a component of a professional competence in a foreign language, including professionally oriented (professional) knowledge, as well as that concerning theoretical bases of a dialogue (subject); required phonetic, lexical and grammatical skills associated with both listening and speaking; an ability to initiate a dialogue, respond to replicas of the interlocutor, encourage him/her to continue the conversation taking into account local linguistic and cultural features of the speaker. The structural components of this competence are required knowledge (subjective – dialogue structure and its functional types, types of sentences according to function and correct their intonation), speech – skills in listening and speaking (basic dialogical skills: «to replicate», to make up dialogical unities, minialogues and dialogues of certain functional types); linguosociocultural (knowledge of background vocabulary, expressions, proverbs, sayings, etc., of the country the language of which is being studied, awareness of the life and culture of the speakers of a foreign language, means of verbal and non-verbal behavior of native speakers), educational and strategic (ability to memorize and reproduce educational material, to find and sort the necessary information, to cooperate with others (work in pairs and groups)).

The peculiarities of the communicative situation as an important means of ECDS of future specialists in Tourist services formation have been revealed, in particular, its structure (circumstances in which communication takes place, the subject of conversation, communicators and the relationship between them, speech intentions) and its content taking into account the specifics of the profession (objects of tourism – sights, museums, landscapes, etc., institutions providing tourist services; subjects – social subjects traveling by country (tourists) and employees of organizations, institutions that satisfy the needs of tourists); communicative intentions – to advise, to inform, to convince, to reassure, to argue, to evaluate, to apologize, to discuss, etc.). Communicative situation is a structural component of situational (communicative) exercises (tasks).

In the second chapter «Methodology of English competence in dialogical speech of future specialists in tourism in colleges formation» the content of teaching English-language dialogical speech of future specialists in Tourism in colleges has been monitored; the model of the competence formation and relevant subsystem of exercises for training of dialogue speech has been developed.

The content of English language dialogue of future specialists in Tourism in colleges teaching has been defined taking into account the components of the content of teaching a foreign language, in particular: spheres and types of communication; themes and typical situations of foreign language communication and communicative intentions that arise in these situations; linguistic and speech material necessary for professional foreign language communication; relevant knowledge, skills and abilities. In accordance with the mentioned professional area of communication has been defined as the main one; among the types of communication the advantage is given to the official individual dialogue of the dialogical form; the main thematic blocks of English language content («Excursion», «Restaurant Services», «Hotel Services», «Tourist Activity») and relevant topics for professional communication («Customs Regulations», «Ternopil Region for Tourists», «Tourism in English-Speaking Countries», «Tourism in Ukraine», «Places to Visit in Ukraine», «Types of Restaurants. Restaurant Services», «Types of Hotels. Types of Hotel Rooms»,

«Organizational Structure of a Hotel. Hotel Services», «Transport and Tourism», «People in Tourism», «Tourism Companies», «Forms of Tourism», «Pages from the History of Tourism»).

The methodology of ECDS of future specialists in Tourism formation has been developed. The following blocks are structural components of the model: aim oriented (purpose, theoretical approaches – communication and activity oriented, competence oriented, activity oriented, culturological and level oriented; principles of teaching – communicative, native language and culture aspect, communicatively oriented formation of language skills, professionally oriented foreign language learning communication)); content-procedural (stages of formation (bottom-up approach): I – «turn-taking», II – making up dialogical units, III – making up microdialogues, IV – making up dialogues of certain functional types; methods of teaching – interactive, method of projects, case method; means of teaching (technical – video and audio devices and non-technical ones – verbal, non-verbal and verbal-figurative); that have been implemented at English for Professional Purposes lessons; based on criteria and result (competences/criteria of ECDS formation – language, speech, linguistic and cultural, study (and strategic) competences; criteria and levels of its formation, expected result).

Teaching of dialogical speech is based on two approaches: inductive (analytical, «bottom up») and deductive (synthetic, «top down»). The investigation focuses on the inductive approach, according to which this process involves getting acquainted with individual replicas of dialogical unities with the further mastering of the content of the dialogue as a whole on the basis of the proposed learning communicative situation, which does not preclude listening to sample dialogues that are elements of the deductive approach.

The developed subsystem of exercises is the defining component of the model. Taking into account that speech competence is ECDS core, attention is focused primarily on gradual assimilation of basic dialogue skills: «turn-taking» – (precommunicative reproductive and reproductive exercises (for simulation of a speech sample, for substitution in the form of speech, for transformation of a speech

sample, for recognizing when listening to replicas that express certain speech intentions, for use of simulation role component); to make up dialogical unities – precommunicative receptive-productive exercises (for the exchange of replicas, for the reproduction of certain parts of the dialogue at the level of dialogical unities, for the paraphrasing of a speech sample, for filling the gaps); make up microdialogues – communicative receptive-productive exercises with control (for the establishment of the sequences of dialogical unities, the substitution of replicas, listening to the audiorecording of a text, making up the minialogues, the expression of their own opinion on the content of a dialogue-sample, making up the minialogues for a situation analogous to the dialogue-sample); making up dialogues of certain functional types – communicative receptive-productive exercises without control (to create their own professionally directed dialogue according to the given situation). At each of the stages, it is also proposed to use exercises to learn speech, linguistic, socio-cultural and educational-strategic competencies, which ensures the formation of ECDS as an integrated quality; justified expediency of using interactive teaching methods («an associative bush», «a discussion», «an interview», etc.), a method of projects, and Case method.

In the third chapter «Experimental verification of the methodology of English language competence in the dialogue speech of future specialists in tourist services formation», the organization and carrying out of experimental training have been revealed, the efficiency of the experimental methodology has been proved, methodical recommendations for ECDS formation of future specialists in Tourism in colleges have been substantiated.

The diagnostic toolkit for the development of ECDS of future specialists in Tourism in colleges has been developed. It is established that the level of proficiency in a foreign language (incl. English language dialogue) of college students, taking into account the requirements of the European Recommendations on language education, has to be at B1 + (advanced); the objects of diagnostics ECDS are its structural components – language, speech, linguistic, socio-cultural and educational-strategic competences; the criteria for the formation of ECDS of future specialists in

Tourist services have been determined (use of the relevant lexical and grammatical material in the speech; the number of formulated replicas, their expediency, the proportion of initiative replicas; the achievement of the communicative goal, which consists in realization of the speech intentions of the speaker and communicative tasks within the framework of the created communicative situation; the correspondence of the characteristics of the created dialogue to its functional type, the ability to control a speech situation, the relevance of the use of speech formulas and clichés, use of linguistic and cultural material).

Diagnostic procedures include systematic observation, interviews with teachers and students, modeling of dialogues based on the proposed communication situations (work in pairs), performing diagnostic tasks (including tests) and analyzing them according to the selected criteria.

The results of the control test demonstrated the effectiveness of the experimental method. According to the results of the experiment, the methodical recommendations for the formation of ECDS of future specialists in Tourism in colleges have been developed.

**Key words:** English competence in dialogue speech, future specialists in Tourism in colleges, Tourist service, subsystem of exercises, communicative situations, diagnostic toolkit.

## СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

### Публікації у фахових наукових виданнях України

1. Кодлюк І. В. Англомовна компетентність в діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туризму в сучасних наукових дослідженнях. Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка (Серія: Педагогіка). 2017. № 2. С. 143–151.
2. Кодлюк І. В. Зміст англомовного діалогічного мовлення майбутніх фахівців з туризму в коледжах. Молодий вчений. 2017. № 8 (48). Ч. 1. С. 228–234.
3. Кодлюк І. В. Модель формування англомовної компетентності в діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туризму в коледжах. Педагогічний альманах: зб. наук. праць / редкол.: В. В. Кузьменко (голова) та ін. Херсон. КВНЗ «Херсонська академія неперервної освіти». 2017. Вип. 35. С. 128–136.
4. Кодлюк І. В. Діагностика англомовної компетентності в діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туризму в коледжах. Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка (Серія: Педагогіка). 2017. № 4. С. 184–191.

### Статті у наукових періодичних виданнях іноземних держав

5. Кодлюк І. В. Іншомовне діалогічне мовлення майбутніх фахівців з туризму як педагогічна проблема. Проблемы современного педагогического образования (Сер.: Педагогика и психология): сб. статей. Ялта: РИО ГПА. 2015. Вып. 48. Ч. 2. С. 78–84.
6. Кодлюк І. В. Компетентність у діалогічному мовленні як структурний компонент іншомовної комунікативної компетентності майбутніх фахівців з туристичного обслуговування. The scientific heritage (Budapest, Hungary). 2016. № 4 (4). С. 69–75.

### Праці, які додатково відображають зміст дисертації

7. Кодлюк І. В. Діалогічне мовлення у структурі іншомовної комунікативної компетентності майбутніх фахівців у галузі туризму. Роль педагогічних та психологічних наук у процесі розвитку суспільства в умовах сьогодення: мат-ли Міжнар. наук.-практ. конференції (Україна, м. Київ, 5 грудня 2014 р.). К.: ГО «Київська наукова організація педагогіки та психології». 2014. С. 22–24.
8. Кодлюк І. В. Вправи як засіб формування іншомовної комунікативної компетентності в діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туризму. Педагогіка та психологія сьогодні: постулати минулого і сучасні теорії: зб. наук. робіт учасників Міжнар. наук.-практ. конференції (Україна, м. Одеса, 16–17 жовтня 2015 р.). Одеса: ГО «Південна фундація педагогіки». 2015. С. 60–65.
9. Кодлюк І. В. Стан проблеми формування англомовної компетентності в діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туризму в педагогічній теорії. Новые тенденции в науке: мат-лы IV (LXVIII) Междунар. научн.-практ. конференции по философским, филологическим, юридическим, педагогическим, экономическим, психологическим, социологическим и политическим наукам (Украина, г. Киев, 29 апреля 2016 г.). Горловка: ФЛП Пантюх Ю. Ф. 2016. С. 49–51.
10. Кодлюк І. В. Англомовна компетентність у діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туристичного обслуговування: структурний аналіз. Актуальні питання педагогіки та психології: наукові дискусії: зб. тез Міжнар. наук.-практ. конференції (Україна, м. Харків, 9–10 вересня 2016 року). Харків: Східноукраїнська організація «Центр педагогічних досліджень». 2016. С. 45–49.
11. Кодлюк І. В. До проблеми моделювання процесу формування англомовної компетентності в діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туристичного обслуговування. Stav, problému a perspektívu pedagogického

- štúdia a sociálnej práce: medzinárodná vedecko-praktická konferencia (Sládkovičovo, Slovak Republic, 28–29 oktobra 2016). С. 106–109.
12. Кодлюк І. Етапи формування англомовної компетентності у діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туристичного обслуговування. Актуальні проблеми германо-романської філології та освітній соціокультурний процес: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (м. Тернопіль, 11–12 листопада 2016 р.); за ред. Задорожної І. П. Тернопіль: ТНПУ імені Володимира Гнатюка. 2016. С. 179–181.
  13. Кодлюк І. В. Кейс-метод як технологія формування англомовної компетентності в діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туристичного обслуговування. Інноваційні наукові дослідження у галузі педагогіки та психології: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Запоріжжя, 3–4 лютого 2017 р.). Запоріжжя: Класичний приватний університет. 2017. С. 58–62.
  14. Kodliuk I. English competence in dialogical speech of future specialists in tourism industry and its structure. Перспективи розвитку професійно спрямованої іншомовної освіти в мультикультурному просторі: зб. мат-лів III Міжнародної науково-практичної конференції для студентів немовних спеціальностей (м. Житомир, 12 квітня 2017 р.). Житомир: Вид-во ФО-П Левковець Н. М. 2017. С. 55–57.



## ЗМІСТ

<b>ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ.....</b>	<b>19</b>
<b>ВСТУП.....</b>	<b>20</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ПРОБЛЕМА ФОРМУВАННЯ АНГЛОМОВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ В ДІАЛОГІЧНОМУ МОВЛЕННІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З ТУРИЗМУ В ПЕДАГОГІЧНІЙ ТЕОРІЇ .....</b>	<b>27</b>
1.1. Стан проблеми формування англomовної компетентності в діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туризму в сучасних наукових дослідженнях.....	27
1.2. Компетентність у діалогічному мовленні як структурний компонент англomовної комунікативної компетентності майбутніх фахівців із туристичного обслуговування .....	49
1.3. Комунікативні ситуації – важливий засіб формування англomовної компетентності в діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туризму в коледжах.....	69
Висновки до розділу 1 .....	82
<b>РОЗДІЛ 2. МЕТОДИКА ФОРМУВАННЯ АНГЛОМОВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ В ДІАЛОГІЧНОМУ МОВЛЕННІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З ТУРИЗМУ В КОЛЕДЖАХ .....</b>	<b>86</b>
2.1. Зміст навчання англomовного діалогічного мовлення майбутніх фахівців з туризму в коледжах.....	86
2.2. Модель формування англomовної компетентності в діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туризму в коледжах.....	103
2.2. Підсистема вправ для формування англomовної компетентності в діалогічному мовленні майбутніх фахівців із туристичного обслуговування.....	122
Висновки до розділу 2 .....	166

<b>РОЗДІЛ 3. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА ПЕРЕВІРКА МЕТОДИКИ ФОРМУВАННЯ АНГЛОМОВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ В ДІАЛОГІЧНОМУ МОВЛЕННІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ІЗ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ.....</b>	<b>169</b>
3.1. Організація і проведення експериментального навчання .....	169
3.2. Результативність експериментальної методики .....	175
3.3. Методичні рекомендації з формування англomовної компетентності в діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туризму в коледжах.....	192
Висновки до розділу 3 .....	196
<b>ВИСНОВКИ .....</b>	<b>198</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....</b>	<b>202</b>
<b>ДОДАТКИ .....</b>	<b>228</b>

**ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ**

ІКК – іншомовна комунікативна компетентність

ІМ – іноземна мова

АКДМ – англomовна компетентність в діалогічному мовленні

ЗВО – заклад вищої освіти

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** Модернізація національної системи освіти в контексті Болонського процесу зумовлює необхідність підвищення якості іншомовної підготовки молоді з урахуванням перспектив використання мов у практичній діяльності. Іншомовна освіта в Україні реформується відповідно до основних досягнень європейських країн та вимог Загальноєвропейських Рекомендацій з мовної освіти на засадах комунікативного підходу, який передбачає формування у студентів готовності до іншомовного спілкування.

Водночас помітна тенденція до професіоналізації викладання іноземних мов, зокрема англійської, у закладах вищої освіти (ЗВО). Стосується це і підготовки майбутніх фахівців із туризму, провідним видом діяльності яких є обслуговування клієнтів, що полягає в наданні їм соціально-культурних послуг у процесі комунікації. Концептуальні засади професійної підготовки майбутніх фахівців із туризму відображені у відповідних нормативних документах: Конституції України, законах України «Про освіту» (2017), «Про вищу освіту» (2014), «Про туризм» (1995), Концепції Державної цільової програми розвитку туризму та курортів на період до 2022 р. (2013) та ін. Відповідно до Галузевого стандарту вищої освіти України (2013) молодший спеціаліст із туристичного обслуговування може займати певні первинні посади; взаємодіяти, співпрацювати з широким колом осіб (колегами, керівниками, клієнтами) для провадження професійної або навчальної діяльності; виконувати обмежені управлінські функції; приймати рішення у звичних умовах з елементами непередбачуваності. У зазначеному документі обґрунтовано необхідність навчання студентів іншомовного спілкування.

З огляду на те, що професія молодшого спеціаліста із туристичного обслуговування передбачає контакти з іноземними громадянами, ефективність комунікації залежить від належного володіння такими фахівцями діалогічним мовленням.

Аналіз психолого-педагогічної та методичної літератури засвідчив, що проблема формування англійськомовної компетентності в діалогічному мовленні

(АКДМ) майбутніх фахівців із туристичного обслуговування є багатоплановою і досліджувалася науковцями аспектно. Зокрема, психологічні основи іншомовної комунікативної діяльності розкрито у працях В. Артемова, І. Зимньої, О. Леонтєва та ін.; сутність, структуру, особливості формування іншомовної комунікативної компетентності (ІКК) вивчали вітчизняні та зарубіжні вчені (С. Ніколаєва, В. Редько, А. Щукін, М. Кенел, Ян Ван Ек, С. Савіньйон, М. Свейн та ін.); особливості формування ІКК фахівців різних галузей є предметом наукового пошуку С. Баришикової, О. Бігич, О. Дацків, М. Дуки, І. Задорожної, С. Козак, Н. Костенко, Д. Миронець, Н. Микитенко, Л. Морської, О. Павленко, О. Тарнопольського, у тому числі з туризму – М. Галицької, І. Кухти, Г. Черній, А. Чуфарлічевої та ін.; теорія діалогу представлена у фундаментальних працях В. Скалкіна, Ю. Пассова, В. Черниш; методичним аспектам навчання українського діалогічного мовлення присвячено наукові розвідки О. Орлової, Е. Палихати та ін.; педагогічні засади підготовки фахівців із туризму розкрили Л. Соловей, В. Федорченко, Н. Фоменко та ін.

Низка дисертаційних робіт стосується формування АКДМ студентів різних спеціальностей: майбутніх учителів – Л. Гайдукова, Т. Коробейнікова; менеджерів невиробничої сфери – Л. Максименко; фахівців із міжнародної економіки – Л. Сліпченко; митників – О. Метьолкіна.

Проте недостатньо дослідженими залишаються особливості формування АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування, зокрема спостерігається невідповідність між вимогами до іншомовної підготовки представників цієї професії в умовах полікультурного середовища та недостатнім рівнем володіння ними іншомовним діалогічним мовленням; між орієнтуванням туристичної освіти на підготовку компетентних фахівців та недооцінюванням у структурі професійної компетентності іншомовної професійно орієнтованої складової.

Усе зазначене вище свідчить про **актуальність** заявленої проблеми, а її недостатня дослідженість у педагогічній теорії і практиці зумовлює

необхідність розробки відповідної методики у межах теми дисертації: **«Формування англомовної компетентності в діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туризму в коледжах».**

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Дослідження виконано в межах науково-дослідної теми кафедри англійської філології Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка «Теоретико-методичні аспекти професійного становлення та мовної підготовки фахівця гуманітарного профілю» (державний реєстраційний номер 0110U000076). Тему дисертації затверджено вченою радою Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка (протокол № 9 від 29 квітня 2015 року) та узгоджено в Міжвідомчій раді з координації наукових досліджень із педагогічних і психологічних наук в Україні (протокол № 4 від 26 травня 2015 р.).

**Об'єктом дослідження** є процес формування англомовної комунікативної компетентності майбутніх фахівців із туризму в коледжах.

**Предметом** – методика формування їх англомовної компетентності в діалогічному мовленні.

**Мета роботи:** теоретично обґрунтувати, розробити та експериментально перевірити методику формування англомовної компетентності в діалогічному мовленні студентів спеціальності «Туристичне обслуговування».

Відповідно до мети визначено такі **завдання:**

- 1) на основі аналізу психолого-педагогічної і методичної літератури з'ясувати стан дослідження проблеми формування АКДМ майбутніх фахівців галузі туризму та уточнити її сутність і структуру;
- 2) розкрити особливості комунікативної ситуації як важливого засобу формування АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування;
- 3) обґрунтувати зміст навчання англомовного діалогічного мовлення студентів спеціальності «Туристичне обслуговування»;
- 4) розробити модель формування АКДМ майбутніх фахівців із туризму в коледжах та відповідну підсистему вправ;

5) експериментально перевірити результативність розробленої методики та укласти методичні рекомендації з формування АКДМ студентів спеціальності «Туристичне обслуговування».

**Гіпотеза дослідження** ґрунтується на припущенні, що високого рівня сформованості АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування можна досягти за умов реалізації запропонованої методики, яка передбачає поетапне формування цієї компетентності (I – «реплікування», II – укладання діалогічних єдностей, III – укладання мінідіалогів, IV – укладання діалогів певних функціональних типів) як інтегрованої якості особистості у взаємозв'язку мовної, мовленнєвої, лінгвосоціокультурної та навчально-стратегічної компетентностей; виконання підсистеми вправ, розробленої на професійно орієнтованому англomовному матеріалі, відібраному відповідно до науково обґрунтованих критеріїв із використанням комунікативних ситуацій.

Для розв'язання поставлених завдань використовувався комплекс взаємопов'язаних **методів**: *теоретичних*: аналіз психолого-педагогічної і методичної літератури та нормативних документів із метою з'ясування сутності базових понять дослідження; порівняння, узагальнення, індукція, дедукція, моделювання навчального процесу – для обґрунтування структури АКДМ та розробки методики її формування у майбутніх фахівців із туристичного обслуговування; *емпіричних*: спостереження за навчальним процесом, бесіди з викладачами і студентами з метою вивчення педагогічного досвіду з проблеми дослідження; виконання діагностичних завдань, тестування – для діагностики рівня сформованості АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування; методичний експеримент із метою перевірки результативності запропонованої методики формування АКДМ; *статистичних*: методи математичної статистики для кількісного та якісного аналізу отриманих результатів і доведення їх достовірності.

**Наукова новизна дисертації** полягає в тому, що:

– *вперше* розроблено методику формування АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування, яку відображено у відповідній моделі,

структурними компонентами якої є такі блоки: цільовий (мета, теоретичні підходи, принципи навчання); змістово-процесуальний (етапи та підсистема вправ: I етап – «реплікування», II етап – укладання діалогічних єдностей, III етап – укладання мінідіалогів, IV етап – укладання діалогів певних функціональних типів; методи навчання – інтерактивні, метод проектів, кейс-метод; засоби навчання: технічні – нетехнічні, вербальні – невербальні – вербально-зображувальні; навчальні дисципліни – «Англійська мова за професійним спрямуванням»); критеріально-результативний (компоненти АКДМ – мовна, мовленнєва, лінгвосоціокультурна, навчально-стратегічна; критерії та рівні її сформованості; очікуваний результат);

– *уточнено* сутність і структуру АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування; *удосконалено* зміст професійно орієнтованої англійської підготовки студентів у коледжах;

– *подальшого розвитку* набуло розуміння комунікативної ситуації як важливого засобу формування АКДМ майбутніх фахівців із туризму.

**Практичне значення роботи** полягає: у розробці діагностичного інструментарію сформованості АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування, підсистеми вправ для навчання діалогічного мовлення; у відборі найбільш уживаного мовленнєвого та мовного професійно орієнтованого англійського матеріалу; в обґрунтуванні методичних рекомендацій із формування АКДМ. Матеріали дисертаційної роботи можуть бути використані для розробки навчальних програм з іноземної мови та відповідного навчально-методичного забезпечення; вдосконалення практично орієнтованого змісту іншомовної підготовки майбутніх фахівців із туризму в коледжах.

Основні положення дисертаційного дослідження **впроваджено** у навчально-виховний процес Технічного коледжу Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя (довідка № 2/19-365 від 29.06.2017 р.), Коломийського економіко-правового коледжу Київського національного торговельно-економічного університету (довідка № 167 від 06.10.2017 р.),



Галицького коледжу імені В'ячеслава Чорновола (довідка № 157/01 від 05.07.2017 р.) та Тернопільського кооперативного торговельно-економічного коледжу (довідка № 236 від 25.07.2017 р.).

**Апробація результатів дослідження** здійснювалася:

– на наукових та науково-практичних конференціях різних рівнів: *міжнародних* – «Роль педагогічних та психологічних наук у процесі розвитку суспільства в умовах сьогодення» (Україна, м. Київ, 5 грудня 2014 р.), «Педагогіка та психологія сьогодні: постулати минулого і сучасні теорії» (Україна, м. Одеса, 16–17 жовтня 2015 р.), «Nauczyciel i uczeń wobec wyzwań współczesności» (Польща, м. Бельсько-Бяла, 25–26 квітня 2016 р.), «Новые тенденции в науке» (Україна, г. Киев, 29 апреля 2016 г.), «Актуальні питання педагогіки та психології: наукові дискусії» (Україна, м. Харків, 9–10 вересня 2016 року), «Стан, проблеми та перспективи педагогічних досліджень і соціальної роботи» (Словацька Республіка, м. Сладковічево, 28–29 жовтня 2016 р.), «Актуальні проблеми германо-романської філології та освітній соціокультурний процес» (Україна, м. Тернопіль, 11–12 листопада 2016 р.), «Перспективи розвитку професійно спрямованої іншомовної освіти в мультикультурному просторі» (Україна, м. Житомир, 12 квітня 2017 р.), «Актуальні проблеми іноземної філології та освітній соціокультурний процес» (Україна, м. Тернопіль, 8–9 грудня 2017 р.); *всеукраїнських* – «Інноваційні наукові дослідження у галузі педагогіки та психології» (Україна, м. Запоріжжя, 3–4 лютого 2017 р.);

– на засіданнях кафедри англійської філології Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка та циклової комісії Технічного коледжу Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя (2013–2017 рр.).

**Публікації.** Основні результати дисертаційного дослідження відображено у 14 працях, із них: 4 статті – у наукових фахових виданнях України, 2 – у зарубіжних наукових виданнях, 8 – у збірниках наукових робіт і матеріалах конференцій.

**Структура дисертації.** Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг її становить 274 сторінки, із них основного тексту – 201 сторінка. Список використаних джерел налічує 255 найменувань, серед яких 25 – іншомовні видання. Робота містить 12 таблиць, 4 рисунки, 5 додатків.

**РОЗДІЛ 1**  
**ПРОБЛЕМА ФОРМУВАННЯ АНГЛОМОВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ**  
**В ДІАЛОГІЧНОМУ МОВЛЕННІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ**  
**З ТУРИЗМУ В ПЕДАГОГІЧНІЙ ТЕОРІЇ**

**1.1. Стан проблеми формування англомовної компетентності**  
**в діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туризму**  
**в сучасних наукових дослідженнях**

В умовах розширення всебічних міжнародних контактів індустрія туризму, функціонування якої забезпечується діяльністю широкого кола підприємств, установ та організацій, зайнятих наданням послуг розміщення, харчування, транспортного, інформаційно-рекламного, побутового та інших видів обслуговування, перетворилася на найдинамічніше зростаючий сектор світової економіки [22; 62; 198 та ін.]. Туризм як активна форма людського спілкування сприяє взаємопізнанню націй, розвитку взаєморозуміння та встановленню культурно-економічних зв'язків між народами [26, с. 55], а однією з важливих функцій туристичної діяльності вважають розширення та зміцнення каналів комунікації між різними соціумами [102, с. 104].

Таким чином, галузь туризму є сферою послуг, що передбачає певний інформаційний контакт, спілкування і забезпечення міжособистісних стосунків. У той же час туризм – це діяльність, яка потребує компетентного підходу до виконання професійних обов'язків.

Відповідно до європейських стандартів та запитів сучасного суспільства постає низка вимог до професійної підготовки фахівців у галузі туризму, здатних здійснювати певний інформаційний контакт, забезпечувати міжособистісні стосунки, іншомовну комунікацію, найвищою формою вияву якої є діалог [5; 25; 32]. Адже, як зазначають учені, якість послуг, що надаються, їх асортимент і ступінь цивілізованості багато в чому визначають фахівці, які працюють у цій галузі [102, с. 112].

Проблема підготовки кадрів для вітчизняного туризму стала предметом активного пошуку вчених багатьох галузей знань: методики навчання іноземних мов (Тарнопольський О., Чуфарлічева А. та ін.), історії педагогіки (Сагун Л.), професійної педагогіки (Галицька М., Федорченко В., Черній Г. та ін.), психології (Лозов'юк Ю., Онуфрієнко Л.)

Огляду дисертаційних досліджень з проблем професійної туристичної освіти присвячена стаття Г. Щуки [225], у якій автор аналізує напрацювання дослідників за такими напрямками: роботи, які стосуються проблем професійної туристичної освіти в цілому; праці, у яких представлено досвід організації підготовки фахівців сфери туризму за кордоном; дослідження, присвячені проблемі формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців з туризму. У процесі аналізу дослідниця доходить висновку, що кількість таких розвідок незначна, стосуються вони переважно різних аспектів підготовки фахівців у вищих навчальних закладах, серед усіх професійних компетентностей фахівця сфери туризму найбільш дослідженою є комунікативна.

З метою комплексного розкриття *стану проблеми формування АКДМ майбутніх фахівців з туризму в педагогічній науці* варто проаналізувати наявний науковий фонд за такими напрямками:

- формування іншомовної комунікативної ІКК фахівців різних галузей у процесі їх професійної підготовки;
- формування комунікативної компетентності в іншомовному спілкуванні майбутніх фахівців з туризму;
- педагогічні основи професійної підготовки майбутніх фахівців з туризму;
- формування АКДМ майбутніх фахівців різних галузей;
- зарубіжний досвід з туристичної освіти.

Для якісного оновлення системи підготовки фахівців туристичної галузі особливого значення набуває проблема ефективної взаємодії у професійній сфері на основі оволодіння мовами міжнародного спілкування. У зв'язку з цим

пріоритетним завданням вищої школи є поглиблення професійної підготовки студентів з іноземних мов.

Нове соціальне замовлення щодо вивчення іноземної мови майбутніми фахівцями у сфері туризму пов'язане з усвідомленням ними важливості її комунікативної та когнітивної функцій [26, с. 54]. Відповідно до Загальноєвропейських Рекомендацій з мовної освіти, «лише шляхом кращого оволодіння сучасними європейськими мовами можна полегшити спілкування та взаємодію між європейцями з різними рідними мовами заради підтримки європейської мобільності, взаєморозуміння та співпраці й подолати упередження та дискримінацію» [53, с. 2].

Удосконалення підготовки *майбутніх фахівців різних профілів* актуалізує проблему ефективності організації процесу навчання іноземної мови, відводячи чільне місце *формуванню ІКК*. Огляд наукових джерел засвідчує, що цей феномен залишається об'єктом досліджень багатьох науковців [2; 9; 65; 83; 91; 129; 168; 178; 194 та ін.]. Проте, незважаючи на значну кількість напрацювань, чимало питань проблеми ще не набули належного обґрунтування й однозначного розв'язання: відсутнє єдине тлумачення терміну «іншомовна комунікативна компетентність», немає однастайності у визначенні її структурних компонентів тощо.

З метою з'ясування змісту та структури зазначеного новоутворення розкриємо насамперед сутність базових понять дослідження: «компетенція», «компетентність», «іншомовна комунікативна компетентність», «діалог», «репліка», «діалогічне мовлення», «діалогічна єдність» та ін.

Відомо, що у лінгвістику вперше термін «компетентність» був уведений Н. Хомським [206]. Він означав знання системи мови (на відміну від володіння нею в реальних ситуаціях спілкування). У концепції вивчення мов, розробленій ученим, виокремлено такі поняття: «граматична компетентність», «мовна здатність» (*linguistic competence*), «мовне застосування», «мовна активність» (*linguistic performance*).

Проаналізувавши відповідну психолого-педагогічну та лінгвістичну літературу, доходимо висновку, що науковці трактують поняття «компетенція» та «компетентність» по-різному, у деяких випадках навіть ототожнюють їх. Зазначимо, що тривалий час у науці (методиці навчання іноземних мов у тому числі) «компетентність» розглядалася як інтегративна якість, структурними компонентами якої є новоутворення нищого порядку – компетенції (Барішнікова С., Козак С., Ніколаєва С., Редько В. та ін.) [7; 83; 110; 147].

На сучасному етапі розвитку науки сформувався усталений підхід до розуміння сутності зазначених дефініцій: *компетенцію* дослідники трактують як задану норму, вимогу до підготовки особистості; *компетентність* розглядають як сформовану якість, результат діяльності, певне «надбання», тобто компетентність є результатом набуття людиною компетенцій [13].

Підтвердження зазначеного знаходимо у сучасному українському тлумачному словнику, який трактує термін «компетенція» як добру обізнаність із чимось; коло повноважень певної організації, установи або особи. Це джерело також виокремлює поняття «компетентний», пояснюючи його як той, що має ґрунтовні знання в певній галузі, тямущий; який має певні повноваження, повновладний [181, с. 411]. Слушним з цього приводу вважаємо зауваження відомого вітчизняного дидакта О. Савченко, яка зазначає, що «в українській дидактиці вже є чіткі, однозначні тлумачення базових понять компетентнісного підходу: компетентність, ключова компетентність, предметна компетентність і компетенції. Тому не слід до них щось додавати чи імпровізувати, треба ними грамотно користуватися, а творчість виявляти у розробленні засобів впровадження компетентнісного підходу» [151, с. 2].

Традиційно педагоги у структурі компетентності виокремлюють змістовий, процесуальний та мотиваційний компоненти [82]. Змістовий передбачає наявність відповідних знань; процесуальний – певних умінь і навичок; мотиваційний – сформованість стійкого інтересу до певного виду діяльності, усвідомлення її значущості.

Враховуючи той факт, що діяльність фахівця з туристичного обслуговування переважно проходить у спілкуванні та міжособистісних стосунках, комунікативність займає чільне місце у його професійній підготовці, тобто актуалізується проблема комунікативної компетентності.

Вважають, що поняття комунікативної компетентності увійшло в науковий обіг у 1972 році завдяки дослідженням американського лінгвіста Д. Хаймза, який протиставив своє бачення цієї проблеми теорії мовної компетентності Н. Хомського [230]. Він акцентував увагу на тому, що формування мовної компетентності можливе в однорідному мовному середовищі, серед тих, хто знає мову на найвищому рівні, і на нього не впливають психологічні чинники, тобто йдеться про так званих «ідеальних» мовців, які спроможні граматично правильно оформляти речення (граматична компетентність). Щодо комунікативної компетентності, то Д. Хаймз привертає увагу до знань мовця, пов'язаних зі спілкуванням, тобто до формування саме комунікативної компетентності [238].

За визначенням С. Макаренка, комунікативна компетентність – це вміння особистості спілкуватися з різними людьми, в середовищі яких вона проживає і працює; проте це не тільки вміння спілкуватися, правильно оформляти думку в усній та письмовій формах, але й уміння шукати і знаходити компроміс, поважати думки інших людей [104, с. 105]. В. Черевко конкретизує сутність зазначеного феномена і розглядає комунікативну компетентність майбутнього фахівця як інтегральну якість особистості, яка синтезує в собі загальну культуру спілкування та її специфічні прояви у професійній діяльності [210, с. 103]. Н. Сура розглядає комунікативну компетентність як особливий вид професійної компетентності, яка визначається як готовність та здібність до оволодіння предметними, науковими знаннями у професійному спілкуванні [177].

Суттєво збагачує розуміння заявленої проблеми дослідження І. Писаревського та С. Александрової, присвячене *професійно-комунікативній компетентності фахівців туристичної індустрії*, яка, на їхню думку,

передбачає наявність комунікативно важливих знань, умінь і певних якостей [137]. До комунікативно важливих знань дослідники відносять знання основ спілкування та психології.

Комунікативні вміння охоплюють такі види:

- мовленнєві (вміння використовувати професійну і національну мову у професійному спілкуванні, уміння оформляти усну та письмову професійну мову тощо);
- інформаційно-інструментальні (вміння моделювати і прогнозувати процес професійної комунікації, організувати процес передачі та сприйняття інформації, керувати ним тощо);
- організаційно-технологічні (вміння зрозуміти позицію співрозмовника, залучати співрозмовників до діалогу, стимулювати до слухання і розуміння та ін.);
- невербальні (вміння використовувати невербальні засоби комунікації адекватно до ситуації);
- інформаційно-пошукові (вміння використовувати інформаційні й комунікаційні ресурси комп'ютерних технологій, уміння працювати з різними джерелами інформації).

Серед особистісних якостей, які впливають на рівень комунікативної компетентності особистості, І. Писаревський та С. Александрова виділяють такі: емпатія, толерантність, моральність, емоційна стійкість, стресостійкість. Важливим також є стан здоров'я фахівця (фізичні якості) [137].

З огляду на те, що професія фахівця з туристичного обслуговування передбачає контакти з іноземними громадянами, він зможе ефективно спілкуватися за умови сформованості *ІКК*.

Зазначений феномен не має однозначного тлумачення в науці. Так, наприклад, І. Зимня трактує його як особливість особистості, яка характеризується обсягом і характером засвоєних знань, умінь і навичок з іноземної мови, що формуються у процесі моделювання іншомовної професійної діяльності [57]. Г. Китайгородська, О. Леонтьєв розглядають



комунікативну компетентність як спосіб вільного спілкування [63; 98]. У Загальноєвропейських Рекомендаціях з мовної освіти зазначається: це сума знань, умінь та характерних рис, які дають змогу особистості виконувати певні дії, застосовуючи специфічні лінгвістичні засоби [53, с. 9].

Дещо спрощено трактує ІКК Н. Гез: це здатність враховувати у мовленнєвому спілкуванні контекстуальну доречність і вживаність мовних одиниць для реалізації когнітивної та комунікативної функцій [33, с. 18]. На думку С. Савіньона, – це здатність функціонально володіти мовою та вміння висловлюватися, інтерпретувати й обговорювати значення, що охоплюють спілкування між двома та більше особами або між однією особою та письмовим або усним текстом [249, с. 70–71]. М. Гулович розглядає ІКК як необхідний фактор академічної мобільності студентів [41].

Однак ми поділяємо точку зору авторського колективу підручника під керівництвом С. Ніколаєвої, відповідно до якої цей термін трактований як «здатність успішно вирішувати завдання взаєморозуміння і взаємодії з носіями мови, яка вивчається, відповідно до норм і культурних традицій в умовах прямого й опосередкованого спілкування» [110, с. 91].

Відзначимо, що ряд вітчизняних та зарубіжних досліджень присвячені формуванню ІКК фахівців різних галузей, зокрема: студентів технічних вищих навчальних закладів (Андрієнко А., Бубнова Д., Тарнопольський О.) [2; 18; 186], нелінгвістичних спеціальностей (Бігич О.) [192], факультетів фізичного виховання (Морська Л.) [119], майбутніх фахівців морського флоту (Козак С.) [83], фінансистів (Клименко Е.) [65], лікарів (Петрашук О.) [134], майбутніх інженерів (Кіш Н.) [64] та ін. У них обґрунтовано методичну основу навчання іноземної мови; визначено структуру готовності майбутніх фахівців до професійного іншомовного спілкування; розкрито особливості формування ІКК у представників різних галузей тощо.

У контексті професійної підготовки дослідники трактують ІКК як здатність вільно й адекватно до умов соціально-рольових ситуацій професійної діяльності розуміти і породжувати відповідні мовленнєві висловлювання згідно

з теоретичними положеннями і знаннями, що виконують інформаційно-комунікативну функцію, а також практичні вміння і навички, які забезпечують перцептивну та інтеракційну функції спілкування [83]; як складну багатокомпонентну динамічну цілісну мовленнєву діяльність, на характер якої можуть впливати різноманітні чинники [134]; як «інтегративне утворення особистості, яке має складну структуру і виступає як взаємодія і взаємопроникнення лінгвістичної, соціокультурної та комунікативної компетенцій, рівень сформованості яких дає змогу майбутньому фахівцю ефективно здійснювати іншомовну, а отже, міжмовну, міжкультурну й міжособистісну комунікацію» [7, с. 3].

Окремі науковці (Костенко Н. та ін.) вказують на важливість зв'язку ІКК із професійною і доводять, що ефективність роботи фахівця значною мірою залежить від того, наскільки у загальній структурі його предметно-технологічної підготовки інтегровано мовленнєву компоненту, а процес формування іншомовної професійної компетентності передбачає «накладання» іншомовних навичок на предметний зміст професії під час виконання професійних завдань [91].

Російська дослідниця В. Теніщева зазначає, що успішність професійної діяльності фахівця значною мірою зумовлюється рівнем його іншомовної комунікативної компетентності, а звідси вводить термін «*професійна іншомовна комунікативна компетентність*» – складне інтегративне ціле, яке забезпечує компетентне професійне спілкування мовою спеціальності в умовах міжкультурної комунікації [190]. Тому в сучасних умовах модернізації вищої освіти України стратегічною метою у підготовці конкурентоспроможних фахівців науковці вважають формування *іншомовної професійної компетентності*.

Теоретичний аналіз наукових досліджень засвідчує, що ІКК майбутніх фахівців різних галузей учені розглядають як:

– сформовану у процесі навчання іноземної мови здатність вільно й адекватно (відповідно до соціально-рольових ситуацій професійної діяльності)

розуміти і продукувати відповідні мовленнєві висловлювання згідно з теоретичними положеннями і знаннями, що виконують інформаційно-комунікативну функцію, а також практичні вміння та навички, які забезпечують перцептивно-комунікативну та інтеракційно-комунікативну функції спілкування за допомогою засобів іноземної мови [83, с. 12];

– здатність здійснювати міжкультурне професійно спрямоване спілкування; взаємодіяти з носіями іншої культури відповідно до національних цінностей, норм та уявлень; створювати позитивний настрій спілкування для комунікантів; вибирати комунікативно цілеспрямовані способи вербальної та невербальної поведінки на основі знань про науку і культуру інших народів у межах полілогу культур [2, с. 16];

– результат затрачених зусиль, спрямованих на формування таких іншомовних знань і вмінь, які відображають лінгвістичний, професійно-контекстульний, психологічний, соціальний та ситуативний стан мови як засобу професійного спілкування у сфері фінансів та особистісного спілкування [65, с. 63];

– інтегрований компонент комунікативного менеджменту, комунікативної та професійної компетенцій, який передбачає володіння мовою і професійно орієнтованим мовленням на варіативно-адаптивному рівні, а також на рівні вільного ділового спілкування (для фахівців, що мають високий рівень комунікативно-професійної компетенції), вирішення завдань щодо формування позитивного іміджу організації або особи [129, с. 14].

Зазначене вище дає підстави стверджувати, що учені трактують поняття «іншомовна комунікативна компетентність» з точки зору свого дослідження, акцентуючи увагу на тих аспектах, які є важливими для фахівців певної галузі.

Неузгодженим є питання структури ІКК. Зокрема у Загальноєвропейських Рекомендаціях з мовної освіти зазначається, що комунікативна компетентність складається з лінгвістичної, соціолінгвістичної та прагматичної компетенцій і реалізується у процесі виконання різних видів мовленнєвої діяльності (сприймання, продукція, інтеракція або медіація) [53].

Особливої уваги в контексті нашого дослідження заслуговує модель ІКК, розроблена зарубіжними дослідниками М. Кенелом і М. Свейном [231]. У її структурі виокремлено чотири компоненти-компетенції: граматичну – рівень засвоєння граматичного коду, включаючи словниковий запас, правила правопису і вимови, словотворення і побудови речень; соціолінгвістичну – вміння доречно використовувати граматичні форми у різних соціолінгвістичних контекстах для виконання окремих комунікативних функцій (опису, повідомлення, переконання, запиту інформації тощо); дискурсивну (компетенцію висловлювання) – здатність поєднувати окремі речення у зв'язне повідомлення, дискурс, використовуючи при цьому різні синтаксичні й семантичні засоби; стратегічну – здатність використовувати вербальні та невербальні засоби при загрозі зриву комунікації (через недостатній рівень компетентності комуніканта або наявність побічних ефектів).

Науковець Я. Ек виокремлює у структурі ІКК лінгвістичний, соціолінгвістичний, дискурсивний, стратегічний, соціокультурний та соціальний компоненти [254]. Лінгвістична компетентність передбачає володіння лексичним матеріалом на належному рівні та знання граматичних правил. Соціолінгвістична охоплює вміння застосовувати та інтерпретувати мовні форми відповідно до ситуації чи контексту. Дискурсивну компетентність дослідник трактує як здатність породжувати дискурс, тобто використовувати та інтерпретувати форми слів і значення для створення текстів, володіння навичками організації мовного матеріалу у зв'язний текст. Набуття стратегічної компетентності передбачає використання вербальної і невербальної комунікативних стратегій. Під соціокультурною дослідник розуміє знання національно-культурних особливостей соціальної та мовленнєвої поведінки носіїв мови (їх звичаїв, етикету, соціальних стереотипів, історії і культури країни) та способів користуватися ними у процесі спілкування. Формування цієї компетентності відбувається у контексті діалогу культур, сприяє досягненню міжкультурного розуміння між людьми і їх толерантному ставленню до іншомовної культури.

Ми дотримуємося точки зору відомого фахівця в галузі навчання іноземних мов і культур С. Ніколаєвої, яка структурує ІКК таким чином: мовна, мовленнєва, соціокультурна [109, с. 42]. Мовна компетентність охоплює мовні знання (лексичні, фонетичні, граматичні) та відповідні навички; мовленнєва – чотири види умінь (в аудіюванні, говорінні, читанні та письмі); соціокультурна компетентність складається з країнознавчої – знання про культуру країни, мова якої вивчається, та лінгвокраїнознавчої, яка передбачає володіння особливостями мовленнєвої та немовленнєвої (міміка, жести тощо) поведінки носіїв мови в певних ситуаціях спілкування.

Автори посібника «Методика навчання іноземних мов і культур: теорія і практика» під керівництвом С. Ніколаєвої поглиблюють розуміння зазначеного феномена і виокремлюють у його структурі такі компоненти: мовна (лінгвістична), мовленнєва, лінгвосоціокультурна, навчально-стратегічна [110, с. 90–96]. Результати аналізу структури ІКК подано в табл. 1.1.

Таблиця 1.1

### Структура іншомовної комунікативної компетентності

№ з/п	Структурні компоненти	Зміст компетентності
1.	Мовна (лінгвістична) компетентність	Фонетична компетентність Лексична компетентність Граматична компетентність Компетентність у техніці читання і письма
2.	Мовленнєва компетентність	Іншомовна комунікативна компетентність: – в аудіюванні; – в говорінні; – в читанні; – у письмі; – у перекладі/медіації
3.	Лінгвосоціокультурна компетентність	Соціолінгвістична компетентність Соціокультурна компетентність Соціальна компетентність
4.	Навчально-стратегічна компетентність	Навчальна компетентність Стратегічна компетентність

З огляду на те, що чимало науковців трактують ІКК як результат професійної підготовки майбутніх фахівців, у її структурі виокремлюють прикладну компоненту. Так, наприклад, вивчаючи різні аспекти формування іншомовної комунікативної компетентності студентів-митників, О. Павленко виділяє лінгвістичну, прагматичну та соціокультурну компетентності [129, с. 14–15]. Заслуговує уваги підхід А. Андрієнко, яка до складників ІКК студентів технічних ЗВО відносить лінгвістичну, дискурсивну, стратегічну, соціокультурну, прагматичну, лінгвопрофесійну, соціально-політичну та персональну [2, с. 16–17].

Особливої уваги заслуговує дослідження С. Козак, присвячене формуванню ІКК майбутніх фахівців морського флоту [83]. У її структурі автор виділяє чотири компоненти: лінгвістичний, соціокультурний, стратегічний та професійний. Лінгвістичний компонент, на думку дослідниці, охоплює комплекс знань, умінь та навичок, які забезпечують оволодіння мовними засобами, визначення комунікативного змісту розуміння окремих мовних одиниць, їх значення, форму і структуру, зв'язки між ними. У його структурі дослідниця виокремлює лексичну (складається з лексичних та граматичних елементів), граматичну (знання та вміння користуватися граматичними ресурсами мови), семантичну (здатність студента усвідомлювати й контролювати організацію змісту, відношення слова до його загального контексту, внутрішньолексичні зв'язки, значення граматичних елементів, категорій, структур), фонологічну, орфографічну та орфоепічну (формується лише настільки, наскільки є необхідними для усної та письмової комунікації в межах академічного і професійного середовища) компетенції.

Соціокультурну компетенцію авторка трактує як розуміння лінгвокраїнознавчих реалій, ономастичної лексики, фразеології та афористики з національно-культурною семантикою, що сприяє розвитку розуміння й тлумачення різних аспектів культури і мовної поведінки у професійному середовищі. Ця компетенція забезпечує також розвиток умінь, характерних для поведінки в різних культурних і професійних ситуаціях.

Стратегічна компетенція передбачає наявність блоку знань, умінь і навичок, що забезпечують розуміння методу викладу та способу поєднання речень, визначення місцезнаходження теми повідомлення, логічного зв'язку між частинами тексту та порядку деталізації їх логічного взаємозв'язку.

Професійна компетенція, на думку дослідниці, охоплює блок знань, умінь та навичок двох типів: 1) таких, що забезпечують розуміння конкретних професійних проблем та адекватність формулювання висновків, об'єктивацію спеціальних термінів, виокремлення головної інформації, оцінку її значущості з позиції професійної діяльності; 2) які сприяють подоланню психологічного бар'єру під час спілкування за допомогою засобів іноземної мови та активізації комунікативного потенціалу особистості на основі усвідомлення нею власної потреби в такому спілкуванні [83].

Цікавою є позиція дослідниці Н. Костенко, яка структурує ІКК студентів нефілологічних спеціальностей ЗВО таким чином: мовна (лінгвістична), соціокультурна (фонові знання – відомості про соціокультурні особливості народу, мова якого вивчається, та про стандарти комунікативної поведінки, прийняті в цій культурній спільноті; форми мовленнєвого етикету; мовний і мовленнєвий матеріал соціокультурного плану тощо), професійна (передбачає навички і вміння знаходження й оперування іншомовною професійно значущою інформацією, знання фахової термінологічної лексики, вміння читати і виділяти основне у спеціалізованих текстах) [91]. Формування зазначеної компетентності, на думку дослідниці, передбачає «накладання» іншомовних навичок на предметний зміст професії під час виконання професійних завдань, а викладання начальної дисципліни «Іноземна мова» має змістовно спрямовуватися на досягнення загальної мети навчання студента – формування його професійної компетентності.

Таким чином, у проаналізованих дослідженнях, які стосуються формування ІКК, домінує думка про необхідність інтегрування у її зміст прикладної складової як необхідної умови професійного становлення майбутнього фахівця.

Суттєво поглиблюють розуміння заявленої проблеми напрацювання О. Тарнопольського, який обґрунтував теоретичні й методичні засади організації навчального процесу з англійської мови на I–II курсах технічного вищого навчального закладу [185; 188]. Дослідник проаналізував умови й цілі навчання цієї мови на кожному з етапів та їх вплив на методику викладання; охарактеризував принципи організації навчальної діяльності студентів під час вивчення англійської мови на I–II курсах; обґрунтував підходи до відбору змісту іншомовної освіти студентів технічних спеціальностей з орієнтуванням на майбутній фах; розкрив особливості організації навчання окремих видів мовленнєвої діяльності.

Методика навчання ділового спілкування англійською мовою студентів старших курсів технічних вищих навчальних закладів (на прикладі інженерів-ядерників) розроблена Д. Бубновою [18]. Дослідниця виділила чотири сфери ділового спілкування: професійна, сфера сервісу, сфера особистих контактів і сфера культури, а також обґрунтувала етапи навчання такого спілкування: уведення лексичного матеріалу; перше аудіювання; друге аудіювання; підготовка до спілкування в типовій комунікативній ситуації, аналогічній ситуації діалогу-зразка; уведення і тренування у вживанні розмовних формул; рольові й ділові ігри, тобто спілкування в навчальній комунікативній ситуації з непередбачуваними елементами (репліками, що містять відомості або комунікативні наміри, несподівані для слухача).

Заслугує уваги дослідження Н. Сури, присвячене навчанню студентів університету професійно орієнтованого спілкування іноземною мовою. Прикметно, що серед педагогічних умов формування професійно орієнтованої ІКК студентів (а їх лише дві) дослідниця виділяє діалогізацію процесу навчання іноземної мови у ЗВО, позиціонуючи її «як надважливу й об'єктивну» [178]. Цю точку зору поділяють інші дослідники [61; 171; 240; 242].

Л. Онуфрієва розкриває психологічні особливості формування ІКК у студентів – майбутніх випускників немовних спеціальностей ЗВО. Дослідниця зазначає, що такі студенти часто не бачать сенсу в оволодінні іноземною мовою



поряд із фаховими дисциплінами, а тому мають низьку мотивацію до вивчення іноземної мови [126]. Однак за відповідної організації занять з іноземної мови (використання автентичного матеріалу; організація не лише парних, а й групових комунікативних взаємодій, у т. ч. й особистісно-групового спілкування – виступи перед аудиторією з проектами, повідомленнями, доповідями та ін., зміна умов спілкування, його контексту (місця, часу, простору, кількості співрозмовників тощо)) забезпечується вищий рівень оволодіння вміннями і навичками іншомовного спілкування.

Необхідність опанування іншомовним спілкуванням на високому рівні відчувають фахівці туристичної сфери, що зумовлено особливостями самої професії та міжнародним ринком їхньої праці. Тому органічним підґрунтям проблеми навчання іншомовного діалогічного мовлення майбутніх фахівців з туризму є напрацювання, які стосуються формування готовності до іншомовного спілкування у цій галузі.

Питання *формування ІКК* у процесі підготовки *майбутніх фахівців галузі туризму* вважається одним із найбільш дослідженим. І це не випадково. М. Галицька зазначає, що іноземна мова для менеджера сфери туризму – це один із інструментів, який допомагає не тільки діяти, переконувати, приймати рішення, а й створювати сприятливу ділову атмосферу, розуміти культуру представника іншої країни та менталітет його народу [26. с. 4]. Науковці дотримуються думки, що майбутньому фахівцеві з туризму необхідно володіти, як мінімум, англійською мовою й відмінно орієнтуватися в географії курортних зон. До того ж це людина, якій треба вміти працювати з людьми, бути комунікабельною і швидко ухвалювати рішення в тій чи іншій ситуації [58; 184].

Проблемі комунікативної підготовки майбутніх фахівців з туризму до іншомовного спілкування присвячено низку напрацювань, серед яких виділяємо дослідження М. Галицької, І. Кухти, Г. Черній, А. Чуфарлічевої та інших науковців [26; 98; 216; 220].

Дисертація М. Галицької присвячена формуванню у студентів ЗВО сфери туризму готовності до іншомовного спілкування [26]. Дослідниця визначила структурні компоненти цієї готовності, а саме: комунікативно-мотиваційний, змістовий, процесуальний та самооцінний.

Особливої уваги заслуговує підхід до виділення критеріїв сформованості вказаної якості: наявність позитивної мотивації щодо іншомовного спілкування; оволодіння змістом іншомовного спілкування; сформованість умінь і навичок адекватної поведінки у відповідних мовленнєво-комунікативних ситуаціях; сформованість умінь самостійно оцінювати власну комунікативну поведінку у процесі спілкування та комунікативні здібності співрозмовника.

М. Галицька розробила й обґрунтувала педагогічну технологію формування готовності до іншомовного спілкування, яка охоплює зміст, форми, методи та засоби навчання. Органічною складовою технології є педагогічні умови, що забезпечують ефективність формування у майбутніх фахівців з туризму готовності до іншомовного спілкування: індивідуальний підхід до студентів; проблемний і творчий характер завдань з іноземної мови; використання сучасних інноваційних технологій навчання; діалогізація процесу навчання; моделювання професійних комунікативних ситуацій.

Предметом досліджень І. Кухти стала іншомовна комунікативна культура майбутніх фахівців туристичної освіти – інтегративна характеристика, яка визначає комунікативно-професійний статус особистості й охоплює спрямованість на комунікацію, здатність до використання іноземної мови в певному соціально-культурному середовищі, внутрішню готовність до міжкультурної взаємодії у професійній сфері [98, с. 15]. Структурними компонентами зазначеної якості, на думку дослідниці, є інформаційний, інтерактивний, перцептивний та мотиваційний.

До незаперечних наукових здобутків відносимо визначені педагогічні умови формування іншомовної комунікативної культури майбутніх фахівців туристичної сфери: організація оптимального комунікативного середовища в

аудиторній та позааудиторній роботі; формування позитивної мотивації до оволодіння іншомовною комунікативною культурою; забезпечення професійної спрямованості змісту навчальної дисципліни «Іноземна мова»; використання новітніх інформаційно-комунікаційних технологій.

Методику навчання майбутніх фахівців створення англомовних туристичних проектів розробила А. Чуфарлічева [220]. Іншомовний туристичний проект, розроблений майбутніми менеджерами туризму, є однією із форм підсумкового контролю професійної підготовки та передбачає формування в них іншомовної комунікативної компетентності. Виконання таких завдань дає змогу виявити рівень засвоєння студентом теоретичних знань та практичних умінь, його здатність до самостійної роботи за обраною спеціалізацією. Така робота має проводитися на матеріалах реального об'єкта (країна, її туристичні об'єкти, готелі тощо), а також містити ґрунтовний аналіз накопиченого фактичного матеріалу [220, с. 164–165].

Поглиблює розуміння заявленої проблеми дослідження Г. Черній щодо комунікативної підготовки майбутніх бакалаврів туристичної сфери [216]. Доведено, що найсуттєвішою складовою туристичної освіти є практична, зокрема підготовка студентів до надання клієнтам туристичних послуг, якість яких значною мірою визначається комунікативними вміннями її працівників. З'ясовано структуру цих умінь, що охоплює уміння монологічного, діалогічного та полілогічного мовлення, соціально-психологічні вміння та вміння невербальної комунікації; визначено критерії, показники та рівні їх сформованості. Авторка теоретично обґрунтувала й експериментально перевірила педагогічні умови формування комунікативних умінь бакалаврів туристичної сфери у процесі фахової підготовки: використання методів контекстного та проблемного навчання; застосування інтерактивних методів навчання для набуття досвіду комунікативної взаємодії; створення комунікативного середовища засобами інформаційно-комунікаційних технологій; використання тренінгів і коучингу для формування соціально-психологічних і невербальних комунікативних умінь.

Особливу цінність у контексті нашого дослідження має доробок учених із *професійної туристичної освіти*. Така освіта, на думку науковців, – це підготовка фахівців до роботи в закладах розміщення, підприємствах харчування, на транспорті, на об'єктах розваг, пізнавального, ділового, оздоровчого, спортивного й іншого призначення, в організаціях, що здійснюють туроператорську та турагентську діяльність, надають екскурсійні послуги та послуги гідів-перекладачів [169, с. 17].

Теоретичним і методичним аспектам підготовки фахівців з туризму присвячені праці Л. Соловей, В. Федорченка, Н. Фоменко [169; 197; 198] та ін.

В. Федорченко зазначає, що туризм – це надзвичайно вимоглива індустрія, і щоб досягти в ній успіху, потрібно володіти багатьма здібностями, уміннями та навичками, відповідними особистісними якостями. Так, наприклад, турагент має бути організованим, зібраним, охайним, точним, привітним, ошатним, володіти вишуканою лексикою [198, с. 129]. Менеджер туризму та готельного господарства – це людина з різнобічним гуманістичним і гуманітарним мисленням, здатний до самореалізації та саморозвитку, із чітко сформованою мовленнєвою культурою та етикою поведінки [198, с. 13]. Працівник туристичного бізнесу має володіти низкою особистісних якостей, які є результатом його виховання: комунікабельність, емпатійність, прагнення до інноватики, високий рівень креативності, комунікативних та організаційних здібностей. До переліку компетентностей фахівця цієї галузі відносять і володіння методами експрес-діагностики, співробітництво, неконфліктність, стресостійкість тощо.

Зазначене вище дає підстави стверджувати, що фахівець з туризму має володіти широким спектром знань, умінь та навичок; мати розвинуті особистісні якості для роботи у сфері «людина – людина»; бути освіченим та компетентним – не лише у виконанні своїх безпосередніх обов'язків, а й у багатьох інших сферах. Долучаємось до думки науковців, що одним із головних та невіддільних складників професійної компетентності фахівця з туризму є його комунікативна компетентність. Адже, за різними даними, 70–80%

робочого часу в туристичному агентстві займає спілкування з клієнтами [216, с. 4].

Цілісне уявлення про організаційні засади туристичної освіти дає навчальний посібник «Педагогіка туризму», у якому розроблено теоретичні основи педагогіки туризму, представлено її предмет і функції; розкрито теорію і практику туристичного виховання, освіти і навчання; представлено моніторинг якості туристичної освіти; проаналізовано зарубіжний досвід підготовки фахівців для сфери туризму; узагальнено вітчизняний досвід із зазначеної проблеми [197].

Вагомим внеском у розвиток вітчизняної системи туристичної освіти є дослідження В. Федорченка «Теоретичні та методичні засади підготовки фахівців для сфери туризму» [198], в якому науковець зумів охопити широкий спектр питань: теоретико-методологічні проблеми розвитку туристичної освіти в Україні та світі; її нормативно-правові, інформаційні, фінансові та ін. основи; модель компетентності фахівця сфери туризму тощо. Цінність дослідження полягає в тому, що автор уперше обґрунтував етапи становлення туризму в Україні, здійснив періодизацію та виявив основні напрями у підготовці фахівців для туристичної галузі на різних історичних етапах розвитку. Варто відзначити хронологію документальних джерел з питань розвитку туризму, екскурсій та готельного господарства з 1786 р. по 2003 р.

До робіт, присвячених проблемам професійної туристичної освіти, ми відносимо також історико-педагогічне дослідження Л. Соловей «Становлення вітчизняної системи підготовки фахівців сфери туризму (друга половина ХХ століття)» [169]. У ньому авторка проаналізувала вітчизняну систему підготовки туристичних кадрів у зазначений період, розкрила еволюцію змісту та форм організації навчання фахівців для туристичної сфери; визначила й обґрунтувала етапи цього процесу. Вчена запропонувала періодизацію основних етапів зародження вітчизняної системи освіти сфери туризму (яка близька до періодизації В. Федорченка); виявила проблеми, що гальмують подальший розвиток підготовки майбутніх фахівців у цій сфері.

Серед інших питань, над якими працюють вітчизняні дослідники, – екологічна підготовка майбутніх менеджерів з туризму (Фастовець О.); педагогічні умови організації навчальної практики фахівців такого профілю (Хмілярчук Н.); підготовка фахівців з початковою професійною туристичною освітою – агентів з організації туризму (Брик Р.).

Післядипломна професійна освіта в туризмі вивчалася Л. Грибовою. Нуковець дослідила організаційно-методичні умови ефективного підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму та гостинності; обґрунтувала необхідність урахування особливостей професійної діяльності та попереднього досвіду слухачів курсів підвищення кваліфікації, активізації навчально-пізнавальної діяльності цих фахівців на основі різних методів навчання [38].

Окремо проаналізуємо дослідження з питань *формування АКДМ фахівців різних галузей*. Помітно, що ключова роль у діяльності фахівців з більшості галузей відводиться саме діалогічному мовленню як невід’ємному компоненту міжособистісної комунікації.

Проблема формування у майбутніх фахівців іншомовного діалогічного мовлення знайшла своє відображення у дослідженнях Л. Гайдукової, Т. Коробейнікової, Л. Максименко, О. Метьолкіної, Л. Сліпченко та ін. [23; 87; 88; 106; 112; 113; 114; 168].

Універсальне визначення поняття «компетентність у діалогічному мовленні» наводить В. Черниш, яка зазначає, що це здатність реалізовувати усно мовленнєву комунікацію. Сформованість цієї якості передбачає, що мовець уміє планувати, здійснювати й коригувати власну комунікативну поведінку під час породження й варіювання іншомовного мовлення у різних типах діалогічних висловлювань відповідно до певної ситуації спілкування, мовленнєвого завдання, комунікативного наміру та згідно із правилами спілкування у конкретній національно-культурній спільноті [215, с. 11].

Дослідження Л. Максименко присвячене навчанню професійно спрямованого англomовного діалогу майбутніх менеджерів невиробничої сфери [106]. Авторка розробила методiku навчання професійно спрямованого

англомовного діалогу студентів II курсу економічних факультетів ЗВО із використанням фахових автентичних аудіодіалогів шляхом визначення типів діалогів, які є найхарактернішими в ситуаціях ділової комунікації; створила підсистему вправ для навчання професійно спрямованого англомовного діалогу.

Формуванню АКДМ майбутніх учителів із використанням інформаційно-комунікаційних технологій присвятила своє дослідження Т. Коробейнікова [87]. Авторка науково обґрунтувала й експериментально перевірила методику формування АКДМ майбутніх учителів з використанням ІКТ на початковому етапі навчання в мовному вищому навчальному закладі. Вона стверджує, що діалогічне мовлення передбачає поперемінне звернення студентів до говоріння й аудіювання. Це вимагає цілісного оволодіння студентами знаннями, мовленнєвими навичками та вміннями з урахуванням їх взаємозв'язку, взаємодії та взаємопроникнення. Процеси розуміння й породження мовлення під час усного діалогічного спілкування не можуть бути відокремленими, тобто формування компетентності в діалогічному мовленні нерозривно пов'язане та зумовлене рівнем розвитку компетентності майбутніх учителів в аудіюванні [88, с. 72].

Обґрунтовуючи методику формування професійно орієнтованої компетентності в англомовному діалогічному мовленні бакалаврів з міжнародної економіки, Л. Сліпченко стверджує, що складниками зазначеної компетентності є лінгвістична, соціолінгвістична, прагматична, предметна, формально-логічна та психологічна. Вона теоретично обґрунтувала та розробила методику формування професійно орієнтованої компетентності в англомовному діалогічному мовленні майбутніх фахівців з міжнародної економіки [168]. Дослідниця визначила психолінгвістичні, лінгвістичні й культурологічні особливості навчання професійно орієнтованого діалогічного мовлення в умовах відсутності зорового контакту; вдосконалила зміст професійних та мовленнєвих умінь майбутніх фахівців з міжнародної економіки.

Аналізуючи особливості формування англомовної професійно орієнтованої компетентності в діалогічному мовленні майбутніх митників, О. Метьолкіна вважає, що об'єктами особистісно діяльнісного розвитку студентів-митників під час навчання фахового англійського діалогічного мовлення є професійні мотиви, когнітивні процеси, задіяні в оволодінні діалогічним мовленням, та емоційно-вольові якості, а також знання, навички й уміння професійно орієнтованої компетентності в діалогічному мовленні та компетентності в учінні [114].

Варто зазначити роботи, в яких вивчається *досвід підготовки фахівців сфери туризму за кордоном*. Поділяємо думку Г. Цехмістрової про те, що вивчення міжнародного досвіду, врахування вітчизняних наукових напрацювань мають стати гарантом підвищення якості підготовки майбутніх фахівців з туризму на шляху в Європейське освітнє середовище [209, с. 88].

Дослідники проаналізували систему підготовки фахівців для сфери туризму в Німеччині [66]; вивчили теоретичні й практичні аспекти цього питання у країнах-членах Всесвітньої туристичної організації [67]; розкрили особливості туристичної освіти у США [219], Росії [225], Канади [51] та ін.

У напрацюваннях учених виокремлено низку чинників, які сприяють підвищенню якості професійної підготовки фахівців туристичної галузі: збільшення кількості навчального часу на практичну підготовку студентів, у т. ч. практичні заняття (не менше 50%), організація кадрового та ресурсного взаємообміну між закладами освіти і туристичними підприємствами, набуття досвіду практичної діяльності безпосередньо на виробництві [56]; зростання попиту на освітні тури, організація короткотривалих і довготривалих мовних курсів, мовних програм [195]. Акцентується увага на необхідності розвитку таких навичок спілкування: граматичних (здатність правильно використовувати структури речення, семантику та синтаксис), дискурсивних (вміння вибудовувати чіткі повідомлення, зв'язно й логічно висловлюватися), стратегічних (допомагають заповнювати паузи у спілкуванні та максимально успішно поєднувати значення й розуміння), соціолінгвістичних (дають змогу



використовувати мову відповідно до культури, соціального стану та ситуації) [232].

Цікавим є досвід Австралії з підготовки фахівців сфери туризму в коледжах, освітня система якої побудована за британським зразком [12; 248]. Дослідниця Г. Биць зазначає, що навчання в австралійських коледжах має виражену практичну спрямованість (значна увага приділяється практичним заняттям та заняттям у класах, хоча частково застосовується університетська методика поєднання лекцій і семінарів); превалює підготовка вузьких спеціалістів; організовуються курси, які мають відповідну акредитацію і після закінчення яких випускник може займати певну посаду в туристичній фірмі; серед методів навчання домінує метод професійно-ділових ігор, який дає змогу перетворити клас у промислову лабораторію, де учні навчаються осмислювати й аналізувати проблемні ситуації в умовах, наближених до певної туристичної організації [12].

Таким чином, нами проаналізовано наявний науковий фонд з проблеми формування АКДМ майбутніх фахівців з туризму в педагогічній теорії за такими напрямками: формування ІКК фахівців різних галузей у процесі професійної підготовки; формування комунікативної компетентності в іншомовному спілкуванні майбутніх фахівців з туризму; педагогічні основи професійної підготовки майбутніх фахівців з туризму; формування АКДМ майбутніх фахівців різних галузей; зарубіжний досвід з туристичної освіти. Отримані результати слугують надійним підґрунтям розгортання наукового пошуку в досліджуваному нами аспекті.

## **1.2. Компетентність у діалогічному мовленні як структурний компонент англomовної комунікативної компетентності майбутніх фахівців із туристичного обслуговування**

Одним із основних критеріїв якісної туристичної освіти є рівень сформованості у майбутніх фахівців ІКК, зокрема в діалогічному мовленні.

Заявлена проблема не є абсолютно новою у психолого-педагогічній науці. Так, наприклад, психологічні основи іншомовного спілкування обґрунтовані відомими лінгвістами І. Зимньою, О. Леонтєвим та ін. [57; 99]; теорія діалогічного мовлення представлена фундаментальними дослідженнями Ю. Пасова, В. Скалкіна та ін. [132; 162]; ІКК та шляхи її формування у майбутніх фахівців розкриті Ю. Бігич, І. Задорожною, С. Козак, Н. Микитенко, Л. Морською, С. Ніколаєвою, В. Редьком, А. Щукіним та ін. вченими [54; 83; 110; 115; 119; 147; 192; 227]; іншомовна компетентність у діалогічному мовленні – предмет наукового пошуку Л. Максименко, О. Метьолкіної, Л. Сліпченко, В. Черниш та ін. [106; 114; 168; 215]; методику навчання українського діалогічного мовлення досліджують О. Орлова, Е. Палихата та ін [127; 130].

Сформованість ІКК дає змогу особистості здійснювати мовленнєву діяльність. Окремі зі згаданих вище (п. 1.1) структурних компонентів ІКК методисти деталізують, зокрема компетентність у говорінні структурують на компетентність у діалогічному мовленні та компетентність у монологічному мовленні. Вочевидь органічний зв'язок говоріння зі слуханням.

У методичній літературі виділяють продуктивні (говоріння і письмо) та рецептивні (аудіювання і читання) види мовленнєвої діяльності. Іноді говоріння і письмо називають активними видами мовленнєвої діяльності, а аудіювання і читання – пасивними. З іншого боку, Ю. Пасов стверджує, що пасивних видів діяльності немає і бути не може. Діяльність – це зовнішня і внутрішня активність людини. Інша справа, якщо характер і форми прояву активності в читанні, наприклад, інші, ніж у говорінні [131, с. 13–14]. Додамо, що С. Гапонова вважає говоріння й аудіювання базальними видами мовленнєвої діяльності, оскільки до цих видів формується генетична готовність; вони – «інструмент реалізації спілкування людини з іншими людьми» [30, с. 13].

Органічною складовою говоріння є *діалог*. Термін «діалог» іншомовного походження. Він утворений із префікса «діа...» [грец. *dia* – через], що означає наскрізний рух, розділення, посилення, завершеність, та частини складних слів

«...лог» [грец. *logos* – слово, думка], що відповідає поняттям «слово», «мова». У дослівному перекладі з грецької діалог [*dialogos*] – бесіда, розмова [180, с. 233]. Тлумачний словник української мови трактує поняття «діалог» як розмову між двома чи кількома особами; літературний твір у формі розмови; обмін думками (переважно на громадсько-політичні теми), переговори [181, с. 250]. У сучасній лінгвістиці діалог розглядається як безпосереднє втілення мови в її специфічних засобах, як особлива форма спілкування, як сфера прояву мовленнєвої діяльності людини, як форма існування мови.

Аналіз наукової літератури свідчить про те, що теорія і практика діалогу мають давню історію. Так, ще давньогрецький філософ Протагор послуговувався методом запитань і відповідей, за допомогою якого співрозмовники відстоювали свою точку зору, аналізували проблеми, відшукували шляхи її вирішення. Відомий «сократівський метод» ведення діалогу, при якому поставлені співрозмовнику запитання були спрямовані на те, щоб показати хибність висловленої ним думки. Індійське «правило суперечки» – толерантне ставлення до співрозмовника (перед тим, як спростувати аргумент опонента, треба зрозуміти сутність його позиції та впевнитися, що зрозуміли правильно).

Засадничі положення діалогу складають твори давньогрецького мислителя Платона [139; 140], праці українського просвітителя Г. Сковороди [167], представників філософії діалогу [125 та ін.].

Вважають, що до дослідження діалогу як методу пізнання істини зверталось багато мислителів, однак свого апогею цей жанр досяг у спадщині Г. Сковороди [135]. Характерним є трактування просвітителем діалогу як процесу пошуку істини рівноправними учасниками, а його метою – не просто заперечення позиції співрозмовників, не просто бажання продемонструвати незнання тих, з ким ведеться бесіда, а саме пошук істини.

Іноді діалог ототожнюють із так званими «діалогічними формами спілкування» – розмовою, бесідою, суперечкою, дебатами, дискусією тощо (див.: [135]), що призводить до нерозуміння його місця і ролі в системі

різноманітних форм спілкування та практичної діяльності. На думку Л. Озадовської, цінність діалогу полягає в результаті, якого досягають суб'єкти [125]. Результат є визначальною ознакою діалогу, на відміну від звичної комунікації, тому його вважають найвищою формою спілкування. З іншого боку, діалог може бути конструктивним за умови побудови його на засадах гуманізму, толерантності, поваги до співрозмовника, визнання його права на власне бачення проблеми [50; 212].

На позначення цієї якості дослідники вводять спеціальний термін – «культура діалогічного мовлення» [35], який охоплює два аспекти – правильність та комунікативну доцільність. Комунікативна доцільність передбачає наявність знань про різні стилі мови та здатність використовувати певні комунікативні засоби в різних ситуаціях, логічність використання слів (фраз, речень), ясність висловленої думки, виразність та естетичність мовлення, доступність і доречність застосування певних фраз. Однак найголовнішою ознакою культури діалогічного мовлення вважають розмаїття висловлених думок (вони мають сприйматися як доброзичливі).

Культура діалогу, на думку дослідників, передбачає вміння слухати співрозмовника і творчо співпрацювати з ним над розвитком ідеї, за потреби толерантно переконувати; бажання до обміну інформацією, прагнення до духовного розвитку і взаємозбагачення; повагу до іншої людини незалежно від її соціального і фахового статусу; доброзичливість; емпатійність; здатність знаходити компроміс; прагнення до активної позиції в діалозі; виважену адекватну реакцію в діалоговій ситуації; лаконічність і конкретність висловлення власних поглядів; володіння культурою професійного спілкування та правилами мовленнєвого етикету [212].

Р. Фішер та У. Юрі, автори книги «Шлях до порозуміння, або Переговори без поразки» [201], присвяченої досягненню взаємодії між людьми, виокремили чотири положення «методу порозуміння»:

– розмежувати ставлення до учасників переговорного процесу (симпатію чи антипатію) і до проблеми, яка обговорюється (важливо розв'язати проблему, а не з'ясувати особистісні стосунки);

– зосередити увагу на власних інтересах, а не на позиціях (саме особисті інтереси зумовлюють особливості поведінки співрозмовників під час діалогу);

– заздалегідь визначити коло питань, які необхідно з'ясувати у процесі діалогу, однак єдиного, правильного вирішення ситуації може і не бути;

– знати правила та норми поведінки, загальні цінності, моральні принципи тощо обох сторін (людина, яка володіє культурою діалогічного мовлення, обов'язково буде враховувати звичаї та традиції, що існують у житті співрозмовника).

Незважаючи на те, що наведені рекомендації стосуються діалогу взагалі, вони суттєво збагачують культуру іншомовного діалогічного мовлення і сприяють його результативності.

Теорія *діалогічного мовлення*, на нашу думку, найповніше розкрита у дослідженнях В. Скалкіна, який трактує цей термін як об'єднану ситуацією, темою і комунікативними мотивами сукупність усних висловлювань, послідовно здійснюваних двома або більше співрозмовниками в безпосередньому акті спілкування [162, с. 6]. У розумінні В. Черниш вказане поняття означає «процес мовленнєвої взаємодії двох або більше учасників спілкування» [215, с. 11]. У межах мовленнєвого акту кожен із учасників по черзі виступає як мовець (ініціатор спілкування – адресант) і як слухач (партнер по спілкуванню – адресат).

Діалогічне мовлення В. Скалкін класифікує за різними ознаками:

– кількістю учасників спілкування (між двома учасниками – діалог (або ділог), між трьома – трилог, більше трьох – полілог);

– соціально-комунікативною характеристикою (соціальний контакт, ділова розмова, вільна бесіда);

– співвідношенням мовленнєвих мотивів співбесідників (збалансований діалог, діалог-розпитування (аферентний), діалог-дискусія, діалог непорозумінь);

– величиною діалогічного тексту (діалогічна єдність – 2 репліки, мінідіалог – 3–5 реплік, середній діалог – 6–15 реплік, макродіалог – більше 15 реплік);

– обсягом і структурою одиничного висловлювання (мінімальне за обсягом висловлювання (як правило еліпс); репліка, що складається із повного речення у поєднанні з еліпсом; фрагментарне висловлювання, до складу якого входять 3–5 речень (у тому числі еліптичні)) [162].

Деталізуємо другу позицію. Соціальний контакт як різновид діалогового спілкування найпоширеніший у соціально-побутовій сфері (в магазині, на пошті, в аеропорту та ін.). Вільна («світська») бесіда притаманна неформальному спілкуванню. І лише ділова розмова характерна для таких сфер спілкування як професійна, соціально-побутова, соціально-культурна і сфера навчання.

Розрізняють також підготовлене і непідготовлене мовлення. Непідготовлене діалогічне мовлення може бути експромтним і спонтанним. Дослідники стверджують, що важливо розвивати як підготовлене, так і непідготовлене мовлення. Залежно від ролі ситуації у спілкуванні виокремлюють контекстуальний (практично не залежить від ситуації) і ситуативний (лаконічний, згорнутий) діалоги.

Будь-який діалог складається з окремих взаємопов'язаних висловлювань. Такі висловлювання, межею яких є зміна співрозмовника, називають *репліками*. Репліка є першоелементом діалогу і може складатися з однієї або кількох фраз. У діалозі вони тісно пов'язані одна з одною — за своїми комунікативними функціями, структурно та інтонаційно. Найтісніший зв'язок існує між суміжними репліками.

Суттєво поглиблює теорію діалогу положення В. Скалкіна про комунікативну функцію репліки, згідно з яким ці структури діалогічного

мовлення можуть виконувати такі функції: фактуальну, емоційно-реактивну, встановлення контакту, техніко-комунікативну. Відповідно до першої групи відносять репліки, в яких щось повідомляється, констатується; до другої – висловлювання, які виражають схвалення, сумнів, здивування, незадоволення тощо; контакт встановлюють шляхом використання формул ввічливості, привітання, знайомства тощо; техніко-комунікативну функцію реалізують репліки-перепитування, встановлення контакту і виходу з нього, уточнення, перепитування та ін. [162, с. 27–29].

В. Скалкін вважає, що з інформаційно-комунікативної точки зору перші репліки співвідносяться з такими типами висловлювань:

- формули соціального спілкування (привітання, висловлення вдячності, вибачення тощо);
- запит інформації (запитання, прохання повідомити що-небудь);
- вираження емоцій;
- інформування;
- прохання-наказ;
- коментування (констатування) обставин;
- висловлювання фактичного характеру (вони не містять ніякої важливої інформації, а використовуються з метою підтримки розмови, коли незручно мовчати та ін.) [162, с. 10].

Сукупність реплік, що характеризується структурною, інтонаційною і семантичною завершеністю, називають *діалогічною єдністю*. Діалогічна єдність є одиницею навчання діалогічного мовлення. Перша репліка діалогічної єдності завжди ініціативна (її називають ще реплікою-спонуканням або керуючою реплікою). Друга може бути або повністю реактивною (інакше — залежною чи реплікою-реакцією), або реактивно-ініціативною, тобто включати реакцію на попереднє висловлювання і спонукання до наступного.

В ініціативних репліках, за статистикою В. Скалкіна, значне місце (40%–50%) займають питальні речення; 37% – розповідні; 13% – спонукальні. У

реактивних (чи реактивно-ініціативних) на першому місці – розповідні речення (60%), на другому – питальні (до 20%) [162, с. 18].

На думку Л. Михайлова, «діалогічна єдність – монотематична одиниця діалогу, яка володіє комунікативною цілісністю й утворюється двома (або більше) комунікантами, що задається комунікативною інтенцією і виражається в логіко-семантичній цілісності (когерентності), а також граматичній, лексичній, просодичній (повній або частковій) цілісності» [117, с. 52]. Н. Шведова визначає діалогічну єдність як взаємозалежну послідовність реплік, «синтаксичне ціле, частини якого пов'язані за визначеними правилами синтаксичної залежності. Це поєднання реплік у цілому є комунікативною одиницею діалогу і являє собою закономірний об'єкт синтаксичного дослідження» [222, с. 281].

Часто науковці послуговуються й іншими термінами для позначення більших, ніж репліка, одиниць діалогу (комунікативна єдність, надфразова єдність, суміжна пара та ін.).

Виділяють такі комунікативні функції діалогічного мовлення:

- запит інформації – повідомлення інформації;
- пропозиція (прохання, наказ, порада) – прийняття/неприйняття запропонованого;
- обмін судженнями, думками, враженнями;
- взаємопереконання, обґрунтування своєї точки зору [215].

Кожна із цих функцій має свої специфічні мовні засоби, а відтак визначає тип діалогу.

Перш ніж перейти до характеристики типів діалогів, конкретизуємо поняття «типи висловлювань», «види діалогічних єдностей», «функціональні типи діалогів».

Виділяють такі *типи висловлювань*:

- повідомлення;
- запитання;
- відповідь на запитання;



- спонукання;
- заперечення тощо.

Залежно від комунікативної функції першої репліки (повідомлення, спонукання, запитання) розрізняють три *групи діалогічних єдностей*:

- перша група: повідомлення – повідомлення, повідомлення – запитання, повідомлення – спонукання, повідомлення – вигук (за комунікативною функцією повідомлення);

- друга група: запитання – відповідь на запитання, запитання – контр запитання (за комунікативною функцією запитання);

- третя група: спонукання – спонукання, спонукання – повідомлення, спонукання – згода, спонукання – відмова, спонукання – запитання, спонукання – вигук (за комунікативною функцією спонукання) [215].

Четверта група охоплює діалогічні єдності, які містять репліки мовленнєвого етикету (привітання – привітання, прощання – прощання, висловлення вдячності – реакція на вдячність).

Загалом дослідники нараховують 15 *видів діалогічних єдностей*.

Залежно від провідної комунікативної функції, яку виконує той чи інший діалог, розрізняють *функціональні типи діалогів*. Найпоширенішими серед них є такі:

- діалог-розпитування;
- діалог-домовленість;
- діалог-обмін враженнями, думками;
- діалог-обговорення, дискусія.

Діалог-розпитування характеризується такими видами діалогічних єдностей: запитання – відповідь, повідомлення – запитання, повідомлення – відповідь + повідомлення, повідомлення – повідомлення, повідомлення – повідомлення у відповідь + додаткове повідомлення. Він може бути одностороннім або двостороннім. У першому випадку ініціатива запитувати інформацію належить лише одному партнеру, у другому – кожному з них.

Двосторонній діалог-розпитування розвиває ініціативність обох партнерів, характерну для природного спілкування.

Діалогу-домовленості притаманні такі види діалогічних єдностей: запитання – відповідь + повідомлення, повідомлення – повідомлення у відповідь + додаткове повідомлення, повідомлення – повідомлення у відповідь + запитання, спонукання – згода/відмова, запитання – відповідь, відповідь – запитання. Цей вид діалогу використовується у випадках, коли обговорюються чи вирішуються плани, наміри, цілі співрозмовників.

Наступним за складністю є діалог-обмін враженнями/думками, мета якого – виклад свого бачення якогось предмета, події, явища, коли співрозмовники висловлюють власну думку, наводять аргументи для доказу, погоджуються з точкою зору партнера або спростовують її (при цьому ініціатива ведення бесіди є двосторонньою). Йому властиві такі види діалогічних єдностей: повідомлення – повідомлення, запитання – відповідь + повідомлення, повідомлення – запитання, повідомлення – повідомлення у відповідь + додаткове повідомлення, запитання – відповідь.

Найскладнішим для оволодіння є діалог-обговорення/дискусія, коли співрозмовники прагнуть виробити якесь рішення, дійти певних висновків, переконати один одного в чомусь. Він реалізується шляхом використання таких видів діалогічних єдностей: повідомлення – повідомлення, запитання – відповідь, повідомлення – відповідь, повідомлення – повідомлення у відповідь + додаткове повідомлення.

Особливим функціональним типом діалогу є діалог етикетного характеру. Комунікативна мета таких діалогів – здійснити певну соціальну дію (привітатися і відповісти на привітання, попрощатися, представитися, познайомитися, подякувати, вибачитися, привітати з визначними подіями, святами тощо), зумовлену етикетом певної мовленнєвої спільноти. Цьому типу діалогу притаманні такі види діалогічних єдностей: повідомлення – повідомлення, повідомлення – відповідь, повідомлення – згода / незгода, запитання – відповідь, запитання – відповідь + повідомлення.

Іншу класифікацію діалогів пропонує О. Соловова, зокрема вона виділяє вільні діалоги та стандартні (або типові) [170]. Під стандартними дослідниця розуміє типи діалогів, які трапляються у повсякденному житті, коли співрозмовники виконують різні соціальні ролі: батьків і дітей, продавців та покупців і т. ін.

До вільних діалогів науковець відносить бесіди, дискусії, інтерв'ю та ін., тобто ті форми мовленнєвої взаємодії, де межі спілкування та загальна логіка розмови не регламентуються соціальними ролями. Однак, як зауважує О. Соловова, відмінність між стандартними та вільними діалогами нечітка, оскільки ці різновиди діалогів можуть легко трансформуватися в ході розвитку спілкування залежно від змін мовленнєвої ситуації.

Виділяють також сократичний (сократівський) або дослідницький діалог, риторичний діалог, діатрибу, науковий діалог, письмовий або усний та ін.

Відомі певні форми вираження діалогу:

- безпосереднє спілкування людини з людиною;
- спілкування за допомогою засобів зв'язку (телефон, факс, комп'ютер тощо);
- спілкування людини з комп'ютером безпосередньо [97, с. 179].

Традиційно за метою висловлювання розмежовують побутовий, навчальний, художній, діловий діалоги. У контексті нашого дослідницького задуму цікавим є діловий діалог, якому притаманні конкретність змісту, одноманітність мовних засобів, чіткість формулювань, наявність стандартних форм висловлювання. Цей вид діалогу характеризується такими ознаками: диференційований підхід до предмета обговорення; швидке реагування на висловлювання партнера; критична оцінка думок, пропозицій, заперечень партнера; аналітичний підхід до оцінки суб'єктивних і об'єктивних факторів проблеми в комплексі; усвідомлення власної значущості й компетентності партнера; відчуття відповідального розв'язання обговорюваної проблеми.

Виділяють психологічні, комунікативні та мовні особливості діалогічного мовлення (Пассов Ю., Скалкін В., Черниш В. та ін.) [132; 162; 215].

Серед *психологічних особливостей діалогічного мовлення* – мотивованість, зверненість, ситуативність, експресивність (емоційна забарвленість), використання невербальних засобів спілкування (жестів, міміки тощо), спонтанність (неочікуваність), двосторонній характер та ін.

Кожен вид мовленнєвої діяльності, одним із яких є діалогічне мовлення, завжди вмотивований [174; 175; 189; 205]. Однак іноді студентів доводиться ставити, за висловом К. Станіславського, у «запропоновані обставини», тобто створити ситуацію чи умови, щоб у майбутніх фахівців виникло бажання щось сказати. Варто додати, що теплі й доброзичливі стосунки та належний психологічний настрій також мотивують студентів до вивчення іноземної мови та оволодіння діалогічним мовленням.

Зверненість є однією із ключових характеристик діалогічного мовлення. Зоровий контакт, міміка, жести допомагають співрозмовнику зрозуміти незавершеність реплік. Мовець може виразити з їх допомогою радість, сумнів, жаль, подив тощо.

Діалогічному мовленню притаманна ситуативність, оскільки часто його зміст можна зрозуміти, лише беручи до уваги ситуацію, в якій відбувається діалог. Однак Ю. Пассов стверджує, що зовнішні обставини ситуації можуть не бути наявними у момент мовлення, але вони є у свідомості комунікантів (минулі події, відомі лише співрозмовникам, їхня радість, переживання, життєвий досвід) [132].

У процесі навчання важливими є лише ті ситуації, які спонукають до мовлення, – мовленнєві (комунікативні) ситуації. Вони спонтанно виникають у реальному процесі спілкування (природні ситуації), однак кількість таких ситуацій обмежена. Тому спеціально створені (штучні) ситуації мають бути деталізовані, а ролі комунікантів варто чітко визначити (як і інші обставини діалогу).

Ще однією особливістю діалогічного мовлення є його усна форма (хоча діалог трапляється і в письмовому вигляді, наприклад, у художніх чи драматичних творах), а відтак експресивність (емоційна забарвленість)

спілкування. У зв'язку з тим, що співрозмовники обмінюються враженнями, думками, пропозиціями, переконаннями, їхнє мовлення емоційно забарвлене. Тому повні діалоги містять репліки подиву, задоволення, розчарування, оцінки, захоплення тощо; часто використовуються невербальні засоби комунікації (жести, міміка тощо). Психологи стверджують, що у процесі спілкування 60%–80% комунікацій здійснюються за рахунок невербальних засобів, а 20%–40% – за рахунок вербальних.

Серед психологічних особливостей діалогічного мовлення Г. Китайгородська виділяє спонтанність (непередбачуваність) [63]. Якщо монологічне мовлення – сплановане заздалегідь та прогнозоване, то передбачити наступну репліку співрозмовника дуже важко або й неможливо. Обмін інформацією відбувається швидко, що потребує високого рівня автоматизованості й готовності до використання мовного матеріалу.

Двосторонній характер – ще одна особливість діалогічного мовлення. Кожен учасник виступає як у ролі мовця, так і слухача, який повинен реагувати на висловлювання партнера. З огляду на те, що зміст і перебіг діалогу залежать від репліки кожного співрозмовника, студентів потрібно навчати ініціативно розпочати діалог, реагувати на репліки співрозмовника, спонукати до продовження розмови. З іншого боку, оволодіння діалогічним мовленням передбачає сформованість умінь в аудіюванні.

Досліджуючи особливості діалогічного мовлення, В. Скалкін виділив низку психологічних завдань, які комунікантам потрібно вирішити під час діалогу:

- пам'ятати попередні бесіди з партнером, щоб максимально використовувати досвід спільного спілкування і не повторюватися;
- пам'ятати все, що сказав співрозмовник під час цього контакту, і все, що сказав сам;
- миттєво оцінити всю суму відомостей, отриманих до початку своєї мовленнєвої дії;

- вчасно вставити своє слово (не порушуючи при цьому прийнятих норм спілкування);

- слухати співрозмовника;

- підтримувати відповідний емоційний тон;

- стежити за правильністю мовних форм, якими виражаються думки;

- слухати своє мовлення, щоб контролювати його нормативність і, якщо необхідно, внести у висловлювання необхідні зміни, корекції;

- черпати інформацію з ситуації спілкування, у тому числі й висловлену невербально (через жести, міміку, які використовує співрозмовник) [162, с. 11–12].

*Комунікативні особливості* пов'язані з функціями, які виконує діалогічне мовлення, а відтак тими специфічними мовними засобами, що домінують у певному типі діалогу.

Варто вказати і на *мовні (лінгвістичні) особливості діалогічного мовлення*, до яких відносять: вільне синтаксичне оформлення (яке неможливе у монологічному чи книжковому мовленні); еліптичність (неповні речення); переважання простих речень; наявність мовних кліше – слів-заповнювачів пауз, «готових» мовленнєвих одиниць, так званих стягнених форм; ненормативність тощо (Пассов Ю., Скалкін В., Сура Н., Черниш В.) [132; 162; 179; 215].

Охарактеризуймо окремі із особливостей, а саме:

- еліптичність. Розумінню неповних реплік партнерів у діалозі сприяють контактність, комунікантність, наявність спільної ситуації, зверненість реплік, вживання позамовних засобів (жестів, міміки), знання обома співрозмовниками ситуації, а в більшості випадків – і один одного. Крім того, випущені члени речення можна відновити, виходячи зі змісту попередньої репліки;

- «готові» мовленнєві одиниці. Їх ще називають «формулами», «шаблонами», «кліше», «стереотипами». Ці форми використовують для висловлення вдячності, обміну привітаннями, поздоровленнями, для привернення уваги співрозмовника на початку розмови, для підтвердження або

коментування почутого тощо. «Готові» мовленнєві одиниці (словосполучення, цілі фрази) надають діалогу емоційності;

– наявність стягнених форм. Діалогам на англійській мові притаманні стягнені форми, де замість пропущених частин слова ставиться певний значок (').

З огляду на те, що діалогічне мовлення – це розмова, при якій відбувається безпосередній обмін інформацією, С. Козак виділила такі особливості цього виду мовленнєвої діяльності: швидка зміна реплік співрозмовників; стислість, синтаксично залежний характер та своєрідний склад речень; у діалозі часто трапляються питальні, відповідні, спонукальні речення, а також приєднувальні конструкції, перепитування, уточнюючі питання, всілякі реагуючі речення, які можуть бути як «інтелектуальною» реакцією (лексично та граматично оформленою), так і суто емоційною (повторення з відповідною інтонацією) [83, с. 111].

Результатом оволодіння діалогічним мовленням є *компетентність у діалогічному мовленні*.

Універсальне визначення компетентності в діалогічному мовленні знаходимо у В. Черниш, яка трактує її як здатність реалізовувати усно мовленнєву комунікацію у діалогічній формі в життєво важливих для певного віку сферах і ситуаціях спілкування відповідно до комунікативного завдання [215, с. 11].

Низка науковців (Максименко Л., Метьолкіна О., Сліпченко Л. та ін.) відповідно до обраного предмета дослідження формулюють свої визначення цього феномена. Так, наприклад, *професійно орієнтована компетентність в англійському діалогічному мовленні майбутніх фахівців з міжнародної економіки*, на думку Л. Сліпченко, – це здатність (практичне володіння комунікативними навичками та вміннями говоріння й аудіювання) та готовність (необхідний рівень сформованості цих навичок і вмінь) україномовного комуніканта здійснювати англійськомовну ділову телефонію, використовуючи специфічні стилістично дотримані, клішовані мовні засоби, а

також враховуючи конвенціональні норми спілкування між представниками двох різних культурно-мовних соціумів (англомовного та україномовного) [168, с. 216].

У поняття *«професійно орієнтований англомовний діалог майбутніх менеджерів невиробничої сфери»* Л. Максименко вкладає такий смисл: «це соціально спрямована інтерактивна діяльність двох або більше осіб, яка протікає у формі чергування ситуативно зумовлених мовленнєвих дій (здійснювана в навчальному середовищі), зорієнтована на вирішення комунікативних завдань, у якій використовуються вербальні та невербальні засоби спілкування, властиві професійній і культурній сферам» [106, с. 184].

Вітчизняні дослідники (Савчак І., Черненко Н.) послуговуються терміном *«діалогова комунікація»* (у контексті професійної підготовки менеджерів туризму). Н. Черненко трактує зазначене поняття таким чином: це «процес обміну інформацією в діалоговому режимі, що моделюється мовцем, залежно від ситуації, потреб, мети, умов і факторів» [212, с. 84]. І. Савчак доводить, що основною формою здійснення діалогової комунікації менеджерів туризму у професійній діяльності є ділова бесіда [150]. Вона обґрунтовує функції ділової бесіди, умови її успішного проведення, етапи. Прикладами таких бесід у професійній діяльності менеджера туризму є обговорення нових проектів з партнерами по бізнесу, розмова зі споживачами туристичного продукту, надання інформації туристам, презентація туристичного продукту.

Ще одним аспектом нашого дослідження є аналіз *структурних компонентів іншомовної компетентності в діалогічному мовленні*. Засадничими у цьому контексті вважаємо напрацювання В. Черниш, згідно з якими складниками іншомовної компетентності в діалогічному мовленні є знання, навички і вміння, а також комунікативні здібності [215].

Серед знань дослідниця виділяє декларативні (мовні, мовленнєві та країнознавчі) і процедурні (наприклад, соціокультурні). До вмінь відносить мовленнєві, навчальні, інтелектуальні, організаційні та компенсаційні. Мовні навички у цьому дослідженні представлені трьома групами – фонетичними,



лексичними, граматичними. Завершують структуру ІКК в діалогічному мовленні комунікативні здібності (внутрішня мотивація, здатність комуніканта до організації свого мовлення, орієнтування у ситуації спілкування та ін.).

На думку Л. Сліпченко, АКДМ майбутніх фахівців з міжнародної економіки охоплює такі компоненти: лінгвістичну, соціолінгвістичну, прагматичну, предметну, формально-логічну, психологічну [168].

У контексті свого дослідницького задуму О. Метьолкіна визначила «об'єкти особистісно-діяльнісного розвитку майбутніх митників у курсі іноземної мови»: професійні мотиви, когнітивні процеси, задіяні в оволодінні діалогічним мовленням, та емоційно-вольові якості; знання, навички й уміння професійно орієнтованої компетенції в діалогічному мовленні та компетенції в учінні [114].

Аналіз наявного наукового фонду, відповідних нормативних документів (зокрема освітньо-професійної програми підготовки молодшого спеціаліста з туристичного обслуговування та освітньо-кваліфікаційної характеристики) [27; 28], власне бачення проблеми дослідження дають підстави сформулювати авторське розуміння базового поняття – ***англомовна компетентність у діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туристичного обслуговування***: це інтегрована якість особистості, компонент іншомовної професійної компетентності, що передбачає наявність професійно орієнтованих (фахових) знань, а також тих, що стосуються теоретичних основ діалогічного мовлення (предметних); відповідних фонетичних, лексичних і граматичних навичок, пов'язаних як з аудіюванням, так і з говорінням; умінь ініціативно розпочинати діалог, реагувати на репліки співрозмовника, спонукати його до продовження розмови з урахуванням країнознавчих та лінгвокраїнознавчих особливостей мовця.

*Структурними компонентами АКДМ* виокремлюємо мовну, що охоплює відповідні знання (предметні та професійно орієнтовані) і навички (фонетичні, лексичні, граматичні); мовленнєву – уміння в аудіюванні й говорінні; лінгвосоціокультурну та навчально-стратегічну.

Предметні знання у структурі мовної компетентності – це: а) відомості про структуру і функціональні типи діалогів та їх мовні особливості, а також про типи речень за метою висловлювання, тобто декларативні знання; б) професійно орієнтовані знання – англомовна лексика, яка стосується готельного і ресторанного обслуговування, туристичних операторів, екскурсійної діяльності тощо. Мовні навички поділяються на: фонетичні (слухо-вимовні) – забезпечують сприйняття окремих звуків та їх поєднання у мовленнєвому потоці, відчуття інтонації, створення власного висловлювання згідно з фонетичними нормами іноземної мови; лексичні – допомагають у сприйнятті та розумінні семантики лексичних одиниць, дають змогу використовувати їх у процесі мовленнєвої діяльності; граматичні – відповідають за розпізнавання на слух граматичних форм та допомагають будувати репліки згідно з граматичними нормами тої іноземної мови, яку вивчають. Основними мовними навичками, які слугують підґрунтям АКДМ майбутніх фахівців з туристичного обслуговування, визначаємо навички будувати та розрізняти в мовленні різні типи речень за метою висловлювань з використанням професійно орієнтованої лексики та правильно їх інтонувати.

Уміння в говорінні (мовленнєва компетентність) – це вміння майбутніх фахівців з туристичного обслуговування «реплікувати», укладати діалогічні єдності, мінідіалоги та діалоги певних функціональних типів (діалог-розпитування, діалог-обмін враженнями, діалог-домовленість).

Органічним складником АКДМ є лінгвосоціокультурна компетентність, яка забезпечує здатність студентів усвідомлювати явища культури, мова якої вивчається, та здійснювати міжкультурну комунікацію [121]. Сутність цієї компетентності та методи її формування проаналізовані у напрацюваннях М. Дуки [48], Ю. Кузьменко [96]. Призначення лінгвосоціокультурної компетентності, як зазначає С. Козак, полягає в оволодінні знаннями про особливості національного мовленнєвого етикету і невербальної поведінки та вміннями враховувати ці особливості у реальних життєвих ситуаціях [83]; у здатності організувати мовленнєве спілкування відповідно до комунікативної

ситуації, соціальних норм поведінки та соціального статусу комунікантів [149]. Її структурними компонентами є соціолінгвістична, соціокультурна та соціальна [110, с. 432], які передбачають наявність відповідних знань (фонові лексика, фразеологізмів, прислів'їв і приказок тощо; знань про побут і культуру країни, мова якої вивчається; засобів вербальної і невербальної поведінки носіїв мови), а також умінь використовувати ці знання у професійному спілкуванні.

Вважаємо, що формування АКДМ має відбуватися з урахуванням навчально-стратегічної компетентності, тобто взаємопов'язано, оскільки швидкість і якість оволодіння нею значною мірою залежать від сформованості в майбутніх фахівців особистісних стратегій вивчення ІМ [40; 124], під якими дослідники (Семенишин І., Терещук Д. та ін.) розуміють дидактичні процедури або методи, які студенти використовують (часто свідомо) для удосконалення ІКК і які відображають їхню культуру роботи над мовою [152; 193].

У структурі навчально-стратегічної компетентності виокремлюють навчальні й комунікативні стратегії. Навчальні стратегії забезпечують ефективність процесу оволодіння ІМ, формують культуру учіння [40; 151; 245; 246]. Зазначимо, що виокремлення цих стратегій як напряму дослідження відбулося у 80-х роках ХХ століття і засвідчило важливість усвідомлення студентами процесу та результату навчальної діяльності, пов'язаної із оволодінням ІМ.

Зарубіжні дослідники У. Едмондсон та Ю. Хаус визначають навчальні стратегії як предметні та розумові дії, які суб'єкт навчання застосовує з метою розширити свою іншомовну компетенцію [233, с. 235]. Р. Оксфорд вважає, що навчальні стратегії – способи поведінки і мислення, які впливають на процес переробки інформації суб'єктом навчання [244, с. 36–37].

Традиційно навчальні стратегії поділяють на прямі й непрямі. До прямих відносять стратегії запам'ятовування (використання ключових слів, наочних опор, повторення та ін.) і когнітивні стратегії (дії аналізу, порівняння, узагальнення, робота з навчальною літературою та ін.). Серед непрямих стратегій виокремлюють метакогнітивні (сприяють плануванню, організації та

контролю процесу навчання), афективні (створення позитивних установок, само заохочення), соціальні (навчання через взаємодію).

Комунікативні стратегії учені-методисти трактують як усвідомлену лінію комунікативної поведінки у конкретній ситуації спілкування, яка використовується для забезпечення спілкування з іншими людьми та подолання труднощів, викликаних недостатністю мовного і соціального досвіду спілкування іноземною мовою [110, с. 445]. До них відносять насамперед компенсаторні стратегії (використання синонімів, міміки, жестів, слів-заповнювачів фраз, перефразування та ін.).

Серед зазначених вище стратегій у контексті нашого дослідження виокремлюємо стратегії, спрямовані на розвиток процесів запам'ятовування; на пошук і сортування необхідної інформації; на розвиток уміння співпрацювати з іншими (робота в парах і групах) – ставити додаткові запитання, уточнювати інформацію, підтримувати розмову.

Помітно, що названі вище компетентності тісно взаємозв'язані: мовленнєва значною мірою залежить від рівня сформованості мовної компетентності; збагачує і поглиблює ці компетентності лінгвосоціокультурна, а навчально-стратегічна забезпечує швидкість і якість формування як кожної із компетентностей зокрема, так і АКДМ як інтегрованої якості особистості.

Таким чином, компетентність у діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туристичного обслуговування є структурним компонентом ІКК; охоплює мовну, мовленнєву, лінгвосоціокультурну та навчально-стратегічну компетентності й передбачає сформованість відповідних знань, навичок і вмінь – як предметних, так і професійно орієнтованих.

### **1.3. Комунікативні ситуації – важливий засіб формування англомовної компетентності в діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туризму в коледжах**

Як уже зазначалося у п. 1.2, однією із психологічних особливостей діалогічного мовлення є **ситуативність**, оскільки часто його зміст можна зрозуміти, лише беручи до уваги ситуацію, в якій відбувається діалог.

Поняття ситуативності тісно пов'язане з такими термінами як «комунікативний підхід», «принцип комунікативності», «принцип ситуативності», «комунікативний метод навчання». Охарактеризуємо ці терміни.

Відомо, що комунікативний (комунікативно-діяльнісний) підхід є одним із пріоритетних у теорії та практиці навчання іноземних мов на сучасному етапі (Ніколаєва С., Редько В. та ін.), який націлює на те, щоб оволодіння аудіюванням, говорінням, читанням і письмом здійснювалося шляхом реалізації цих видів мовленнєвої діяльності у процесі навчання в умовах, що моделюють реальні ситуації спілкування. Основним у комунікативному підході є принцип комунікативності, який передбачає, на думку Ю. Пассова, побудову процесу навчання іноземної мови як моделі процесу реальної комунікації. Що ж до принципу ситуативності, то його відомий дослідник значною мірою «прив'язує» до говоріння і стверджує, що навчання цього виду мовленнєвої діяльності має відбуватися «на основі і з допомогою ситуацій» [131, с. 93]. Принцип ситуативності Ю. Пассов розглядає як один із принципів комунікативного методу навчання говоріння, паралельно із такими принципами як мовленнєво-мислительної діяльності, індивідуалізації (за провідної ролі її особистісного аспекту), індивідуалізованого навчання іншомовного говоріння, функціональності, новизни [131]. Зв'язок між цими принципами він трактує таким чином: «Комунікативне навчання передбачає побудову процесу навчання як моделі процесу спілкування. Ситуація ж є основою функціонування спілкування: весь процес спілкування – це фактично неперервний, динамічний

ряд ситуацій, які змінюють одна одну» [132, с. 49]. З іншого боку, вчений стверджує, що комунікативність як категорія методики може слугувати базою для розроблення методів навчання інших видів мовленнєвої діяльності, хоча перелік і зміст принципів кожного разу можуть дещо змінюватися.

На сучасному етапі розвитку методики навчання іноземних мов і культур посилюється увага дослідників до феномена ІКК як ключового компонента загальної компетентності особистості, одного із важливих показників її готовності до полікультурної комунікації. У зв'язку з цим набуває значущості проблема впровадження в навчальний процес *комунікативних ситуацій*, які наближують умови спілкування на занятті до реальної дійсності, забезпечують внутрішню мотивацію говоріння.

Історія дослідження ситуацій, зокрема комунікативних, починається з 60-х років ХХ століття із робіт І. Бермана та В. Бухбіндера [172]. Загалом питаннями ситуативності мовлення, зокрема сутності мовленнєвої ситуації, методичних можливостей цього засобу навчання, його структури, підходів до формування мовленнєвих ситуацій, займалося багато науковців: О. Леонт'єв, Ю. Пассов, В. Скалкін, О. Щукін та ін.

Визначення комунікативної ситуації знаходимо у Ю. Пассова: «Ситуація як методична категорія є одиницею організації процесу навчання іншомовного спілкування» [132, с. 50]; «це універсальна форма функціонування процесу спілкування, що існує як інтегративна динамічна система соціально-статусних, рольових, діяльнісних і моральних взаємовідносин суб'єктів спілкування, яка відображена в їх свідомості і виникає на основі взаємодії ситуативних позицій тих, хто спілкується» [132, с. 57].

Деталізує зазначене поняття В. Скалкін: це динамічна система взаємодіючих факторів об'єктивного і суб'єктивного плану (включаючи і мовлення), які залучають людину в мовну комунікацію і визначають її мовленнєву поведінку в межах одного акту спілкування [161, с. 5]. Дослідник зауважує, що для методики навчання іноземних мов особливе значення мають не просто комунікативні ситуації загалом, а лише ті, які повторюються,

найбільш типові, стандартні. Вказуючи на їх значущість, В. Скалкін зазначає, що, з одного боку, у процесі вивчення іноземних мов учнів можна залучати в реальну комунікативну діяльність уже на ранніх етапах навчання, а з іншого – комунікативна ситуація має стати провідною у процесі навчання усного мовлення. Відтак значущість цього засобу навчання у процесі формування АКДМ майбутніх фахівців з туристичного обслуговування очевидна.

Ю. Пассов виділяє такі *функції комунікативних ситуацій*:

– один зі способів формування мовних навичок, здатних до переносу (під переносом мовних навичок Ю. Пассов розуміє застосування їх у нових умовах, які до цього часу не використовувалися у процесі навчання; а таке можливе, якщо умови навчання за своїми якостями адекватні умовам спілкування);

– спосіб мотивації мовленнєвої діяльності (в основі мотивації міститься потреба, яка є вирішальним фактором поведінки особистості; задовольнити цю потребу людина може й опосередковано, тобто через мову). Ситуації стимулюють студентів до вмотивованого виконання мовленнєвих дій, а спілкування в таких ситуаціях дає змогу свідомо засвоїти іншомовний матеріал;

– умова розвитку мовленнєвого вміння;

– спосіб представлення матеріалу – як лексичного, так і граматичного;

– основа організації мовного матеріалу [132, 47–49].

З огляду на те, що ситуація є «частковим випадком діяльності», її клітинкою, формою, в якій відбувається взаємодія комунікантів, їй притаманні основні риси діяльності – змістовність, евристичність, ієрархічність, певна структура [131].

Звернемося до визначення *структури комунікативної (мовленнєвої, навчально-мовленнєвої, навчально-комунікативної) ситуації*.

Компонентний склад комунікативної ситуації обґрунтував В. Артемов. На думку дослідника, важливо враховувати: хто, кому, що, навіщо, за яких обставин і з яким ставленням повідомляє (наказує, пропонує і т. ін.) [4].

Найбільш розлого структурує комунікативну ситуацію Ф. Якобсон [239]:

- адресант;
- адресат;
- контакт;
- повідомлення;
- контекст;
- код.

Контакт учений трактує як взаємодію між комунікантами, особливість її протікання; повідомлення або текст – інформація, передана одним суб'єктом іншому; під кодом мається на увазі мова (або мовленнєвий різновид), якою реалізується висловлення.

Відома структура комунікативної ситуації, запропонована В. Скалкіним:

- обставини, у яких відбувається спілкування;
- стосунки між комунікантами;
- мовленнєвий стимул;
- сам процес діалогізування [162].

У Загальноєвропейських Рекомендаціях з мовної освіти виокремлено низку параметрів як складників комунікативних ситуацій:

- де і коли (місце і час) вони відбуваються;
- установи або організації, які контролюють більшість з того, що відбувається;
- дійові особи, особливо у їхніх відповідних соціальних ролях щодо користувача/того, хто вивчає мову;
- об'єкти (живі й неживі) навколишнього середовища;
- операції, що виконуються дійовими особами;
- тексти, які трапляються в межах ситуації [53].

Ці параметри, на думку В. Редька, мають бути відображені у формулюванні ситуації [147].

Існують й інші підходи до структурування комунікативної ситуації. Наприклад: а) обставини дійсності, в яких відбувається комунікація, стосунки між комунікантами, мовленнєві наміри, реалізація самого акту спілкування,



який створює нові стимули до мовлення [173]; б) суб'єкт, об'єкт (предмет розмови), ставлення суб'єкта до предмета розмови, умови мовленнєвого акту [34].

У контексті професійної освіти О. Бернацька вводить поняття «ситуація професійної діяльності» [9], у структурі якої виокремлює такі компоненти:

- суб'єкт – адресант;
- об'єкт (предмет розмови);
- суб'єкт – адресат;
- ставлення суб'єкта до предмета розмови;
- умови спілкування.

Помітно, що наведені підходи до структурування комунікативної ситуації суттєво не відрізняються один від одного; науково узгодженим є розуміння сутності (призначення) кожного із компонентів.

Важливим компонентом комунікативної ситуації є просторово-часова локалізація (обстановка), оскільки часто вибір вислову залежить від місця і часу. Дослідники вказують на роль ситуації у структурі ситуативної вправи: «...ситуацію необхідно чітко окреслити, виписати... тим самим створивши умови для «занурення» у неї, щоб стимулювати учнів до певних дій» [24, с. 113].

Визначальною властивістю ситуацій дослідники вважають ставлення комунікантів один до одного і їхнє ставлення до навколишньої дійсності. У зазначеному аспекті вчені послуговуються терміном «комунікативна поведінка» – особливості взаємостосунків між представниками певного народу [92].

Вивчення комунікативної поведінки здійснюється у трьох площинах: теоретичній (теорія, термінологічний апарат), описовій (опис комунікативної поведінки конкретного народу), пояснювальній (пояснення виявлених закономірностей та особливостей національної комунікативної поведінки). До комунікативної поведінки входить соціально й комунікативно значуща

побутова поведінка («мова повсякденної поведінки» або «соціальний символізм») [153].

Соціальний символізм – це відображення у свідомості особистості семіотичної функції, якої набуває в тій чи іншій культурі певна дія, вчинок, подія, факт або якийсь елемент предметного світу. Він є компонентом національної культури. Зазвичай члени соціуму не помічають соціального символізму, хоча його досить ретельно дотримуються [19].

Положення про соціальний символізм вважаємо науково продуктивним у контексті нашого дослідження, оскільки структурним компонентом АКДМ майбутніх фахівців з туристичного обслуговування є лінгвосоціокультурна компетентність, яка передбачає наявність відповідних знань (фонові лексики, фразеологізмів, прислів'їв і приказок тощо; знань про побут і культуру країни, мова якої вивчається; засобів вербальної і невербальної поведінки носіїв іноземної мови), а також умінь використовувати ці знання у професійному спілкуванні (п. 1.2).

До комунікативних намірів відносять констатацію, оцінку, аргументування, контраргументування та ін. Взаємозв'язок між комунікативною ситуацією і мовленнєвим стимулом подвійний: з одного боку, мовленнєвий стимул (мотивація спілкування) є структурним компонентом комунікативної ситуації, а з іншого – для того, щоб забезпечити мотивацію спілкування іноземною мовою в навчальних умовах, потрібно використовувати комунікативні ситуації, оскільки мотив «приховано» в ситуації [148, с. 124].

Поглиблює розуміння сутності комунікативної ситуації положення про її *види і типи*.

Як стверджують методисти, комунікативні ситуації у процесі навчання бувають двох видів – природні (виникають на заняттях спонтанно) та штучні (умовні, навчальні, спеціально створені). При цьому слід зауважити, що структурно вони по суті однакові.

Відмінності між цими ситуаціями полягають у тому, що:

– спеціально створена ситуація – це уявна ситуація, тому разом з чітким завданням слід давати більше деталей, що допоможе студентам використати потрібний лексико-граматичний матеріал; така ситуація передбачає більш точне виконання завдання задля досягнення певної методичної мети;

– реальним ситуаціям притаманні жести, емоції, а спеціально створені базуються перш за все на мові (мають вербальний характер), бо саме розвиток мовлення є методичною метою таких ситуацій [94; 95] (у природній ситуації стимул спілкування забезпечується самими обставинами, а в навчальній – словесно).

На думку В. Скалкіна, навчальна комунікативна ситуація відрізняється від природної (реальної) трьома ознаками:

- деталізацією обставин (хто?, що? де?, коли? тощо);
- вербальним стимулом («уяви, що ти знаєш...», «уяви, що ти перебуваєш...» та ін.);
- можливістю багаторазового відтворення [163].

Суголосною наведеної є інша дослідницька позиція. Е. Розенбаум, а за ним і О. Тарнопольський поділяють мовленнєві ситуації на задані (ті, що пропонуються, описуються викладачем) і створені (такі, що виникли в навчальному процесі) [188]. Незважаючи на те, що у процесі формування ІКК використовуються як задані, так і створені мовленнєві ситуації, з метою вироблення мовленнєвих умінь дослідники рекомендують надавати перевагу змодельованим (заданим) ситуаціям. Вважають, що навчальні (умовні) комунікативні ситуації відтворюють та імітують типові ситуації реального життя учасників комунікації.

Поділяючи комунікативні ситуації на стандартні (стабільні) і нестандартні (варіабельні), методисти вважають, що у стандартних комунікативних ситуаціях мовленнєва поведінка комунікантів чітко визначена і регламентована; такі ситуації є «типовими, такими, що повторюються в багатьох випадках міжкультурного спілкування, які характеризуються використанням стандартних мовленнєвих засобів у стандартних ситуаціях

(знайомство, привітання, прощання, висловлення співчуття, втішання, заповнення анкети тощо» [8, с. 155], тоді як нестандартні комунікативні ситуації – нетипові, поодинокі, такі, що не повторюються багаторазово і характеризуються творчим підходом, використанням нестандартних мовленнєвих засобів [там же]. Дослідники стверджують: щоб максимально наблизити аудиторний акт діалогічного мовлення до природного процесу комунікації, потрібно використовувати як стандартні, так і нестандартні комунікативні ситуації [217, с. 119].

Відомий також поділ комунікативних ситуацій на кооперативний та конфліктний типи [90; 92]. Кооперативна комунікативна ситуація характеризується тим, що комуніканти мають однакове уявлення про комунікативні цілі один одного або про взаємний розподіл комунікативних ролей. Якщо ж вони мають різні цілі або різне уявлення про розподіл комунікативних ролей, – ситуація реалізується як конфліктна.

Вважаємо таким, що вартий уваги, підхід до класифікації комунікативних ситуацій, запропонований І. Семенюк [153]. Науковець класифікує комунікативні ситуації з урахуванням лінгвістичного аспекту комунікації. Відповідно до зазначеного розрізняють два типи ситуацій – інституційні та ритуальні. Інституційні комунікативні ситуації пов'язані з традиційними соціальними інститутами; ритуальні забезпечують норми соціальних взаєностосунків. Конкретизуємо кожен із зазначених типів комунікативних ситуацій з урахуванням того, до якого із них більшою мірою наближена діяльність майбутніх фахівців з туристичного обслуговування: ситуації зобов'язання, запевнення, гарантії, питання, запиту, випитування, прохання, поради, рекомендації, пропозиції, запрошення та ін. (інституційні комунікативні ситуації); ситуації подяки, вибачення, вітання, нагадування, інформування, повідомлення, припущення та ін. (ритуальні комунікативні ситуації).

Розрізняють також типи ситуацій відповідно до етапів формування мовленнєвих умінь:

- стимулювальні (презентування);
- дублювальні, репродуктивні (імітація);
- ситуації на заміну, поширювально-підстановчі (закріплення);
- перетворювальні (генералізація);
- комбінуючі (переключення з моделі на модель) [34].

Однак варто зазначити, що види вправ, які пропонує автор відповідно до зазначеної класифікації, не завжди комунікативно спрямовані (наприклад, підстановка інших лексичних одиниць у зразок, що відпрацьовується; заміна даної граматичної одиниці в конструкції на правильно вибрану із запропонованих та ін.).

Найбільш повну класифікацію комунікативних ситуацій представив Ю. Пассов [132]. Дослідник пропонує групувати їх за такими ознаками:

- адекватністю процесу спілкування – природні і штучні (зазначено, що В. Скалкін і Г. Рубінштейн радять штучні ситуації називати навчальними мовленнєвими ситуаціями, щоб відмежувати їх від природних);
- способом творення – позамовленнєві (екстралінгвістичні), які створюються немовними засобами (наприклад, ілюстрації, макети тощо), і мовленнєві (стимул задається з допомогою опису події, явища тощо);
- обсягом висловлювання – мікроситуації (складаються із 2–3 реплік) і макроситуації (передбачають розширений діалог).

Такий поділ дослідник вважає умовним, оскільки «неможна назвати ситуацією те, що є її лінгвістичним продуктом» [132, с. 51], і радить послуговуватися терміном «зумовлена ситуація» (її продуктом є мікродіалог) і «незумовлена ситуація», результат якої – діалог або монологічне висловлювання.

Науково продуктивним вважається підхід ученого до класифікації комунікативних ситуацій з урахуванням характеру взаємовідносин між комунікантами. За цією ознакою виокремлюють такі типи:

- ситуації соціально-статусних взаємовідносин (співбесідники постають як представники певних класів, етнічних і територіальних груп, громадських організацій, вікових груп);
- ситуації рольових взаємовідносин (співвідносяться зі знаннями, вміннями, звичками, стереотипами особистості);
- ситуації відносин спільної діяльності (навчально-пізнавальної, трудової, спортивної, художньої);
- ситуації моральних взаємовідносин.

Вказуючи на взаємозв'язок і взаємопроникнення цих типів відносин, а відтак і комунікативних ситуацій, Ю. Пассов акцентує особливу увагу на третьому типі (ситуації відносин спільної діяльності) і формулює положення, яке має неабияке значення для навчання іноземної мови: навчаючи спілкуватися, важливо «підключити» всі можливі види діяльності і розвивати мовлення у зв'язку з ними [132, с. 55] (на даний момент, вважає дослідник, задіюється в основному навчальна діяльність).

Аналіз наявного наукового фонду із зазначеного аспекту проблеми дав змогу представити власне бачення *структури комунікативної ситуації*:

- обставини, в яких відбувається комунікація;
- комуніканти і взаємовідносини між ними;
- предмет розмови;
- мовленнєві наміри (рис. 1.1).

Розкриємо *особливості комунікативної ситуації з урахуванням специфіки професії – фахівці з туристичного обслуговування*.

Аналізуючи комунікативний потенціал туризму, Ю. Столбова вказує на визначальну рису нашого часу – зростання кількості людей, які завдяки туризму знайомляться з різними культурами, а тим спеціальним стрижнем, де перетинаються, взаємодіють людські якості та культурні надбання, є комунікація [176].

Відомі два напрями аналізу комунікацій в туризмі – макро- та мікрорівень. Макрорівень презентує міжетнічні та кроскультурні відносини.



Рис. 1.1. Структура комунікативної ситуації.

Мікрорівень представлений такими типами відносин:

- суб'єкт-суб'єктні або міжособистісна комунікація (туристи – місцеве населення, туристи – працівники сфери туризму);
- суб'єкт-об'єктні (туристи – туристичні об'єкти).

Відповідно до першого структурного компонента комунікативної ситуації – обставини, в яких відбувається комунікація, – об'єктами туризму можуть бути, з одного боку, архітектурні, природні пам'ятки; музеї; природні, культурні та історичні ландшафти тощо, тобто все, що пов'язане з екскурсійною діяльністю, а з іншого – установи, які забезпечують цей процес: органи управління туризмом (комітети, департаменти, управління тощо), туристичні фірми з виробництва та реалізації туристичного продукту (туристичні бюро (туроператори), туристичні агентства, екскурсійні бюро, бюро реалізації путівок тощо), заклади сфери обслуговування (готелі, ресторани, транспорт тощо), рекламно-інформаційні туристичні установи (рекламні агентства, рекламні бюро, інформаційні агентства тощо).

Суб'єктами туризму (комуніканти і взаємовідносини між ними – другий структурний компонент комунікативної ситуації), на думку Л. Кривеги та О. Головащенко, є, з одного боку, соціальні суб'єкти, які подорожують країною або виїжджають за кордон, задовольняючи свої фізичні, духовні, інтелектуальні, оздоровчі тощо потреби, тобто туристи; з іншого – працівники підприємств, установ, організацій, які здійснюють та регулюють діяльність, спрямовану на задоволення цих потреб [93].

Під комунікативними (мовленнєвими) намірами дослідники розуміють потребу певної категорії фахівців спілкуватися у тих чи інших мовленнєвих ситуаціях [187]. Реальне спілкування відбувається завдяки наявності потреби реалізувати певний комунікативний намір, досягнення якого передбачає результат процесу спілкування. Мовленнєві наміри представлені такими різновидами: порадити, поінформувати, переконати, заспокоїти, аргументувати, оцінити, попросити вибачення, обговорити тощо.

Моделюючи комунікативні ситуації при професійно орієнтованому навчанні, варто враховувати їх двоаспектний характер: з одного боку, вони повинні мати професійну значущість для студентів, задовольняти їх пізнавальний інтерес; а з іншого – забезпечувати розвиток мовленнєвих умінь, необхідних в діяльності фахівців певної галузі.

Зазначимо, що комунікативна ситуація не існує окремо від системи вправ, куди вона входить як важливий компонент, а *ситуативні (комунікативні) вправи (завдання)* віднесено до пріоритетних методичних засобів формування мовленнєвих умінь.

Педагогічні засади ситуаційного навчання обґрунтувала І. Осадченко [128]. Відома в цій галузі дослідниця так розкриває сутність базових понять технології ситуаційного навчання: «Взаємозалежність понять у контексті технології ситуаційного навчання (педагогічна ситуація, ситуаційна проблема, ситуаційна задача) відносно поняття «ситуаційне завдання» (ситуаційна вправа) буде такою: основа (первинна категорія) – педагогічна ситуація, у процесі розв'язання якої виокремлюється ситуаційна проблема та формулюється



ситуаційна задача. Узагальнено ці категорії складають ситуаційне завдання або ситуаційну вправу» [128, с. 52]. У структурі ситуаційного завдання (вправи) дослідниця виокремлює два основних компоненти – опис змісту педагогічної ситуації та відповідно сформульоване запитання чи визначення навчальної дії.

Дещо по-іншому ці поняття розглядаються в методиці навчання іноземних мов. Так, наприклад, аналізуючи *структуру ситуативної вправи*, В. Скалкін виокремлює три основних компоненти: завдання, опис ситуації, мовленнєва реакція [161].

Ситуативна вправа базується на відповідній комунікативній ситуації, опис якої у змісті вправи має містити інформацію про обставини, в яких відбувається комунікація, комунікантів і взаємовідносини між ними (насамперед соціально-статусні, діяльнісні), предмет розмови, мовленнєві (комунікативні) наміри.

Залежно від конкретної мети і виду ситуації завдання до ситуативної вправи можуть бути різними, однак, на думку В. Скалкіна, дуже важливо, щоб учні «відреагували на ситуацію» [161, с. 37].

У структуру ситуативної вправи відомий дослідник включає і мовленнєву реакцію – очікуваний учителем мовленнєвий «продукт», який повинні «видати» учні, враховуючи описану ситуацію і завданням до неї [там же]. Іноді як допоміжні засоби використовують ключові слова, навідні запитання.

Не диференціюючи понять «комунікативна ситуація» і «ситуаційне завдання (вправа)», О. Бернацька класифікує ситуації (ситуаційні завдання) за шістьма критеріями, основним серед яких є функціональна спрямованість навчального завдання (якою мірою відібране завдання відповідає поставленій меті). За цією ознакою розрізняють такі види ситуацій: ситуація-вправа, ситуація-ілюстрація, ситуація-оцінка, ситуація-запит інформації, ситуація-виклад, ситуація-проблема. Зазначається, що такі вправи є ефективним засобом навчання професійно спрямованого іншомовного спілкування, яке забезпечує взаєморозуміння фахівців певного профілю; дають змогу «в активній формі вводити, активізувати, закріплювати лексико-граматичний матеріал певної

навчальної теми, інтегрувати знання, розвивати комунікативні навички» [9, с. 12].

Ситуативна вправа може пред'являтися студентам усно (зі слів викладача) або письмово (надрукована на роздавальних картках). О. Тарнопольський називає їх інструкціями [188]. Прикметно, що кожен із комунікантів, який бере участь у діалозі (як правило, це два або три студенти), отримує свою інструкцію до розмови, написану мовою, яку вивчають.

Іноді завдання у комунікативній вправі може бути сформульоване проблемно: «Розіграйте діалог» (чи «Змодельуйте ситуацію»). Зазначимо, що такі види комунікативних вправ варто використовувати на завершальному етапі навчання студентів діалогічного мовлення, оскільки діалог – це, по суті, мовленнєвий результат комунікативної ситуації.

Таким чином, комунікативна ситуація – важливий засіб формування АКДМ майбутніх фахівців з туристичного обслуговування. Їй притаманна певна структура (обставини, в яких відбувається комунікація, предмет розмови, комуніканти і взаємовідносини між ними, мовленнєві наміри), відповідне функціональне забезпечення, професійно орієнтований зміст. Комунікативна ситуація є структурним компонентом ситуативної (комунікативної) вправи (завдання).

## **Висновки до розділу 1**

Дослідження стану проблеми формування АКДМ майбутніх фахівців із туризму в педагогічній теорії дало змогу з'ясувати, що вченими розкрито сутність поняття «іншомовна комунікативна компетентність», його структуру та особливості формування у фахівців різних галузей; обґрунтовано технологію формування готовності до іншомовного спілкування майбутніх фахівців сфери туризму, визначено педагогічні умови формування їх іншомовної комунікативної культури, розроблено методику навчання майбутніх менеджерів туризму створення англомовних туристичних проектів; розкрито

організаційні засади туристичної освіти в Україні; з'ясовано сутність поняття «іншомовна компетентність у діалогічному мовленні», розроблено методику формування АКДМ майбутніх фахівців певних галузей.

У напрацюваннях учених, присвячених підготовці фахівців сфери туризму за кордоном, виокремлено низку чинників, які сприяють підвищенню її якості: збільшення кількості навчального часу на практичну підготовку студентів, у т. ч. практичні заняття (не менше 50%), організація короткотривалих і довготривалих мовних курсів, мовних програм; акцентується увага на необхідності розвитку навичок спілкування – граматичних, дискурсивних, стратегічних, соціолінгвістичних; серед методів навчання (наприклад, в австралійських коледжах) домінують професійно-ділові ігри, у процесі яких студенти навчаються осмислювати й аналізувати проблемні ситуації в умовах, наближених до певної туристичної організації.

Теоретичні основи діалогічного мовлення ґрунтовно розкриті В. Скалкіним та В. Черниш. Засадничими в контексті нашого дослідження вважаємо розроблену класифікацію діалогічного мовлення за різними ознаками: кількістю учасників спілкування, соціально-комунікативною характеристикою, співвідношенням мовленнєвих мотивів співбесідників, величиною діалогічного тексту, обсягом і структурою одиничного висловлювання; визначені психологічні, комунікативні та мовні (лінгвістичні) особливості, які необхідно враховувати у процесі формування АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування.

З огляду на комунікативні функції діалогічного мовлення (запит інформації – повідомлення інформації; пропозиція (прохання, наказ, порада) – прийняття/неприйняття запропонованого; обмін судженнями, думками, враженнями; взаємопереконання, обґрунтування своєї точки зору) розрізняють функціональні типи діалогів: діалог-розпитування, діалог-домовленість, діалог-обмін враженнями, діалог-обговорення, дискусія. На основі аналізу відповідної психолого-педагогічної та методичної літератури, бесід із викладачами і студентами, власного досвіду викладання іноземної мови встановлено, що

найпоширенішими типами діалогів фахівців із туристичного обслуговування є діалог-розпитування, діалог-домовленість, діалог-обмін враженнями, кожному із яких притаманні певні види діалогічних єдностей.

Результатом оволодіння діалогічним мовленням майбутніх фахівців із туристичного обслуговування є *англомовна компетентність у діалогічному мовленні*, яка в авторському розумінні є інтегрованою якістю особистості, компонентом іншомовної професійної компетентності, що передбачає наявність: професійно орієнтованих знань, а також тих, що стосуються теоретичних основ діалогічного мовлення; відповідних фонетичних, лексичних і граматичних навичок, пов'язаних як з аудіюванням, так і з говорінням; умінь ініціативно розпочинати діалог, реагувати на репліки співрозмовника, спонукати його до продовження розмови з урахуванням країнознавчих та лінгвокраїнознавчих особливостей мовця. Структурними компонентами цієї компетентності виокремлено мовну, мовленнєву, лінгвосоціокультурну та навчально-стратегічну.

Однією з психологічних особливостей діалогічного мовлення є ситуативність. Ситуативність навчання іноземних мов Ю. Пассов значною мірою «прив'язує» до говоріння і стверджує, що навчання цього виду мовленнєвої діяльності має відбуватися «на основі і з допомогою ситуацій», а ситуацію, у свою чергу, вважає основою функціонування спілкування.

Виокремлюють такі функції комунікативної ситуації: один зі способів формування мовних навичок, здатних до переносу; спосіб мотивації мовленнєвої діяльності; умова розвитку мовленнєвого вміння; спосіб пред'явлення матеріалу – як лексичного, так і граматичного; основа організації мовного матеріалу. Відомі різні підходи до визначення структури комунікативної ситуації: адресант, адресат, контакт, повідомлення, контекст, код (Якобсон Ф.); обставини, у яких відбувається спілкування, стосунки між комунікантами, мовленнєвий стимул, сам процес діалогізування (Скалкін В.) та ін.

Класифікують комунікативні ситуації на такі види: природні (виникають спонтанно) та штучні (умовні, навчальні, спеціально створені); задані (ті, що пропонуються, описуються викладачем) і створені (такі, що виникли в навчальному процесі); стандартні (стабільні) й нестандартні (варіабельні); позамовленнєві (екстралінгвістичні) і мовленнєві; ситуації соціально-статусних взаємовідносин, рольових, відносин спільної діяльності, моральних взаємовідносин та ін. У контексті нашого дослідження заслуговують особливої уваги навчальні, спеціально створені комунікативні ситуації, які відображають відносини спільної діяльності. Розкрито особливості комунікативної ситуації з урахуванням специфіки професії – фахівці із туристичного обслуговування.

Комунікативна ситуація є структурним компонентом ситуативної (комунікативної) справи (завдання).

Основний зміст розділу відображено у таких публікаціях автора: [69; 70; 73; 76; 78; 80; 241].

## РОЗДІЛ 2

### МЕТОДИКА ФОРМУВАННЯ АНГЛОМОВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ В ДІАЛОГІЧНОМУ МОВЛЕННІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З ТУРИЗМУ В КОЛЕДЖАХ

#### 2.1. Зміст навчання англomовного діалогічного мовлення майбутніх фахівців з туризму в коледжах

Зростаючі вимоги до фахівців сфери туризму, з огляду на багатофункціональність їхньої діяльності, що пов'язана з якісними зрушеннями та збільшенням обсягів туристичних послуг, зумовлюють необхідність модернізації змісту туристичної освіти загалом та іншомовної зокрема.

Зазначимо, що проблема проектування змісту туристичної освіти аспектно розглядалася у наукових розвідках вітчизняних дослідників (Воєвода Я., Федорченко В., Фоменко Н. та ін.) [20; 197; 202; 208; 209; 211; 229]. Встановлено, що при проектуванні цього змісту особливо важливо враховувати його загальнокультурний, загальнопрофесійний, загальноспеціальний та спеціальний характер і забезпечити пріоритет фундаментальності змісту та його випереджувальну спрямованість.

Засадничим в аналізі зазначеного аспекту проблеми вважаємо положення науковців (Гальскова Н., Ніколаєва С., Пассов Ю. та ін.) щодо визначення *складників (компонентів) змісту навчання іноземних мов*, зокрема це:

- сфери та види спілкування;
- теми і типові ситуації іншомовного спілкування та комунікативні наміри, які виникають у цих ситуаціях;
- мовленнєвий та мовний матеріал, необхідний для здійснення професійного іншомовного спілкування;
- знання, навички та вміння мовлення [29; 109; 131].

Розкриємо визначені структуранти.

Поняття *сфери спілкування* дослідники трактують як сукупність комунікативних ситуацій, що характеризуються однотиповістю спонукання людини до мовлення, стосунків між комунікантами та обставин спілкування [109, с. 47]. Відомі різні підходи до виокремлення сфер спілкування: виробнича, побутова, культурологічна, суспільно-політична [203, с. 143]; сервісна або соціально-побутова, сімейна, професійно-трудова, соціально-культурна, сфера суспільної діяльності; адміністративно-правова, сфера ігор і захоплень, видовищно-масова [162, с. 123–124]; особиста, суспільна, професійна, освітня [53]. Додамо, що суспільна сфера, згідно із Загальноєвропейськими Рекомендаціями з мовної освіти, стосується усього, що пов'язане зі звичайними соціальними видами взаємодії, такими як ділові та адміністративні установи, сервіс, культура і дозвілля суспільного характеру, засоби зв'язку тощо; особиста сфера (сфера особистих інтересів) охоплює родинні стосунки та індивідуальні соціальні види діяльності; професійна сфера пов'язана з діяльністю і стосунками у процесі виконання людиною професійних обов'язків; освітня сфера асоціюється з «навчальним/тренувальним контекстом (як правило, у певному закладі), мета якого – оволодіння специфічними знаннями або вміннями» [53, с. 15]. У контексті нашого дослідницького задуму заслуговує на увагу професійна сфера.

У зазначеному документі окреслено зовнішній контекст спілкування (дескриптивні категорії) щодо визначених сфер спілкування: місце проживання/розташування; інститути; особи; об'єкти; події; види діяльності; тексти. Стосовно спілкування у професійній сфері це: офіси, заклади сервісу, готелі, аеропорти тощо (місце проживання/розташування); фірми, корпорації тощо (інститути); службовці, колеги, підлеглі, клієнти, чергові, прибиральники тощо (особи); обладнання для бізнесу, промислові та транспортні прилади тощо (об'єкти); зустрічі, консультації, прийоми, виробничі конфлікти та ін. (види діяльності); діловий лист, службові інструкції, візитні картки, рекламні записи та ін. (тексти).

Виділені сфери є вихідним чинником, який визначає сфери використання мови: спеціальна мова (у сфері виробничої діяльності); розмовно-побутова (у сфері побуту); художня й наукова мова (у сфері культурології); публіцистична мова (у сфері суспільно-політичної діяльності). Не заперечуючи того факту, що зазначені сфери існують не ізольовано, вони взаємозалежні і взаємопов'язані, увагу акцентуватимемо на спеціальній мові на виробничу (професійну) тематику.

Визначаючи основні *види спілкування*, скористаємося результатами досліджень В. Скалкіна, який виокремлює такі основні види комунікації у професійно-трудоій сфері спілкування:

- офіційний індивідуальний контакт діалогічної та монологічної форми;
- офіційне групове спілкування діалогічної та монологічної форми;
- неофіційна ділова розмова;
- неофіційна вільна бесіда [162].

Конкретизує зазначені види іншомовного спілкування М. Галицька, додаючи до них ще один – публічний виступ:

- офіційна ділова індивідуальна бесіда;
- офіційна ділова групова бесіда;
- неофіційна ділова індивідуальна бесіда;
- неофіційна ділова групова бесіда;
- офіційний індивідуальний контакт діалогічної форми;
- офіційний індивідуальний контакт монологічної форми;
- публічний виступ [26].

Результати анкетування майбутніх фахівців сфери туризму, проведеного дослідницею, довели, що серед видів іншомовного спілкування студенти надають перевагу офіційному індивідуальному контакту діалогічної форми, що ще раз підкреслює актуальність нашого дисертаційного дослідження.



Підходи до відбору змісту іншомовної освіти для фахівців сфери туризму представлені у низці дисертаційних досліджень (Галицька М., Черній Г., Чуфарлічева А. та ін.) [26; 216; 220].

Розкриваючи зміст англomовної компетентності в діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туристичного обслуговування, ми базуватимемося на:

- моделі відбору змісту навчання для ділового спілкування, розробленій О. Тарнопольським [186];
- особливостях професійної діяльності фахівців з туристичного обслуговування;
- вимогах Загальноєвропейських Рекомендацій з мовної освіти [53];
- структурі АКДМ майбутніх фахівців з туристичного обслуговування.

Модель відбору змісту навчання для ділового спілкування обґрунтована й описана в докторській дисертації О. Тарнопольського [186]. Вона передбачає дотримання чіткої послідовності у цьому процесі: від компонентів комунікативного аспекту навчання (відбір тем і ситуацій спілкування) через компоненти лінгвістичного аспекту (відбір текстів і мовного інвентарю) до компонентів процесуального і психофізіологічного аспектів (відбір знань, навичок та вмінь). При цьому теми спілкування дослідник вважає пріоритетними порівняно із ситуаціями, оскільки мовленнєві ситуації для навчання визначаються з урахуванням дібраних тем та відповідно до них.

Суттєвою перевагою цієї моделі є домінування в ній предметної сторони змісту навчання над мовною. Саме предметний зміст визначає необхідний мовний та мовленнєвий матеріал і те, в якій послідовності він буде включений до загального змісту навчання.

Тому процедура відбору змісту навчання студентів англomовного діалогічного мовлення, на наш погляд, має охоплювати таку послідовність дій:

- виокремлення сфер та видів спілкування;
- визначення тематики і ситуацій спілкування;
- відбір типових мовленнєвих зразків на основі автентичних діалогів та найбільш уживаного мовного матеріалу;

– визначення знань, навичок і вмінь, необхідних для оволодіння майбутніми фахівцями з туристичного обслуговування АКДМ.

Наступним кроком в організації нашого дослідження стало визначення критеріїв відбору навчального матеріалу, під яким учені-методисти розуміють основні ознаки (зміст, структуру, обсяг) матеріалу, за допомогою яких оцінюється доцільність або недоцільність його використання з певною навчальною метою [17].

Стосовно першого компонента змісту навчання – *тематики та ситуацій спілкування* – методисти переконані в тому, що одним із підходів до їх відбору є врахування вірогідних професійних потреб майбутніх фахівців, а тому основним критерієм відбору вважають критерій ймовірності/вірогідності [168, с. 71].

Зазначимо, що визначення тематики та ситуацій спілкування майбутніх фахівців із туристичного обслуговування можливе тільки на основі врахування вимог до підготовки фахівців цього профілю, тому перш за все доцільно проаналізувати освітньо-професійну програму підготовки молодшого спеціаліста галузі знань 1401 «Сфера обслуговування» напряму підготовки 140103 «Туризм» спеціальності 5.14010301 «Туристичне обслуговування» [28] та відповідну освітньо-кваліфікаційну характеристику [27].

Освітньо-кваліфікаційна характеристика відображає соціальне замовлення на підготовку фахівця з урахуванням особливостей професійної діяльності, вимог до змісту вищої освіти з боку держави та окремих замовників фахівців.

Опис кваліфікаційного рівня молодшого спеціаліста із туристичного обслуговування за параметром «автономність і відповідальність» окреслює такі аспекти: здійснення обмежених управлінських рішень та прийняття рішень у звичних умовах з елементами непередбачуваності; покращення результатів власної навчальної та/або професійної діяльності і результатів діяльності інших; здатність до подальшого навчання з деяким рівнем автономності.

Система компетенцій молодшого спеціаліста зі спеціальності 5.14010301 «Туристичне обслуговування» відбиває загальні вимоги до якостей випускників вищого навчального закладу (здійснення виробничих функцій, вирішення завдань професійної і соціальної діяльності, забезпечення здатності випускника здійснювати професійну діяльність на первинній посаді одразу після закінчення закладу освіти) й охоплює загальні (інструментальні, міжособистісні, системні) та фахові компетенції. Аналіз цього документа дав можливість виокремити ті компетентності, а отже і результати навчання, які націлюють на формування у фахівців з туристичного обслуговування АКДМ (Додаток А).

Суттєво конкретизує зміст навчання англомовного діалогічного мовлення майбутніх фахівців із туристичного обслуговування освітньо-професійна програма підготовки [28], зокрема аналіз зазначеного документа дав змогу виокремити тематичні блоки цього змісту.

Варто зазначити, що тематика є змістом сфери спілкування й охоплює набір тем як ймовірних згорнутих текстів, що підлягають розгортанню в мовленні відповідно до предмета бесіди, повідомлення [109]. Вона надає предметної спрямованості мовленнєвому спілкуванню, окреслює коло понять, термінів, які мають засвоїти майбутні фахівці. Відповідно до навчальних програм з англійської мови за професійним спрямуванням [6; 103], галузевих стандартів підготовки [27; 28] нами виокремлено *тематичні блоки*, за якими розгортається *зміст навчання англійської мови* майбутніх фахівців із туристичного обслуговування:

- екскурсійна діяльність;
- ресторанне обслуговування;
- готельне обслуговування;
- туристична діяльність.

Це дало змогу відібрати *теми* для професійного спілкування (табл. 2.1).

Певна тема спілкування, на думку О. Тарнопольського, є основою *мовленнєвої ситуації* [186]. Вчений таким чином розкриває взаємозв'язок цих компонентів змісту навчання іноземних мов: враховуючи той факт, що

Таблиця 2.1

**Тематичне наповнення змісту навчання англійської мови  
майбутніх фахівців з туристичного обслуговування**

№ п/п	Тематичні блоки змісту навчання англійської мови	Теми для професійного спілкування
1.	Екскурсійна діяльність	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Customs regulations.</li> <li>• Ternopil region for tourists.</li> <li>• Tourism in English-Speaking countries.</li> <li>• Green Tourism in Ukraine. Ethnic Tourism in Ukraine.</li> <li>• Places to Visit in Ukraine.</li> </ul>
2.	Ресторанне обслуговування	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Types of restaurants. Restaurant services.</li> </ul>
3.	Готельне обслуговування	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Types of Hotels. Types of Hotel Rooms;</li> <li>• Organizational Structure of a Hotel. Hotel Services.</li> </ul>
4.	Туристична діяльність	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport and Tourism;</li> <li>• People in Tourism;</li> <li>• Tourism Companies;</li> <li>• Forms of Tourism;</li> <li>• Pages from the History of Tourism.</li> </ul>

саме тема визначає мовленнєву діяльність у професійно-трудої сфері, а спілкування розгортається в конкретних мовленнєвих ситуаціях, навчання іноземної мови у немовному виші має організовуватися за принципом «від теми до ситуації», тобто базуватися в першу чергу на темах для усного мовлення, а відбуватися в межах створюваних ситуацій спілкування (такий підхід, вважає науковець, особливо доцільний на початковому етапі) [185]. Ю. Пассов вважає, що тема є змістовим компонентом ситуації; ситуація «живиться» темою, і не одною, а декількома, тобто є «міжтемною» [132]. Він стверджує, що справжнє комунікативне навчання можливе лише за двох умов – використання як основи навчання ситуацій та індивідуалізації навчання.

Для забезпечення предметного змісту мовлення ситуації здебільшого доводиться задавати. З цією метою радять створювати «атласи типових

мовленнєвих ситуацій» (Скалкін В., Тарнопольський О.) для спілкування в певній сфері за тематикою конкретної спеціальності. Показово, що «добір навчальних мовленнєвих ситуацій, – як зазначає О. Тарнопольський, – стосується насамперед навчання усного мовлення, головним чином говоріння» [188, с. 46].

Зазначимо, що ситуації професійно-трудової діяльності (ситуації офіційного спілкування) моделюються в комунікативних вправах у формі рольових ігор (типу «уявіть собі...»).

Наведемо приклади ситуаційних завдань.

- «Уявіть собі, що клієнт випадково поселився не у своєму номері. Виправте помилку, попередньо вибачившись»;
- «Уявіть, що клієнта не влаштовує останній поверх. Запропонуйте йому зручний варіант, попередивши про можливу додаткову оплату»;
- «Уявіть собі, що клієнт незадоволений якістю прибирання. Запевніть його, що номер буде прибраний повторно у зручний для нього час, попередньо вибачившись».

Відповідно до виокремлених тем для професійного спілкування нами розроблена тематика мовленнєвих ситуацій (табл. 2.2).

Поглиблює розуміння взаємозв'язку теми і комунікативної ситуації Н. Станкевич [173]. Дослідниця вводить поняття «комунікативна тема», яке передбачає наявність трьох компонентів: комунікативно-поняттєвого мінімуму, що спирається на лексико-тематичний мінімум та лексико-граматичний матеріал, продуктивних у цій темі формул етикету та стереотипних висловів, які слугують базою кожної комунікативної ситуації.

Тематика та ситуації спілкування окреслюють зміст *мовного і мовленнєвого матеріалу*, необхідного для формування АКДМ майбутніх фахівців з туристичного обслуговування. З метою визначення критеріїв відбору цього матеріалу нами проаналізовано дослідження, які стосуються навчання англomовного професійного спілкування загалом (Дацків О., Морська Л. та ін.) [44.; 119] і діалогічного зокрема (Максименко Л., Сліпченко Л. та ін.) [106;168].

Таблиця 2.2

## Тематика мовленнєвих ситуацій з навчальної дисципліни

## «Англійська мова за професійним спрямуванням»

№ з/п	Тематичні блоки змісту навчання англійської мови	Тематика мовленнєвих ситуацій
	Екскурсійна діяльність	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Вибір туру видатними місцями області;</li> <li>– надання інформації про цікаві для туристів місця Тернопільської області.</li> </ul>
	Ресторанне обслуговування	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Допомога клієнту у виборі оптимального ресторану за критерієм «ціна-якість»;</li> <li>– замовлення столів;</li> <li>– прийом замовлення у відвідувачів закладів харчування різного рівня;</li> <li>– вирішення скарг відвідувачів закладу харчування різного рівня;</li> <li>– замовлення та оформлення бенкетів;</li> <li>– замовлення їжі у номер;</li> <li>– повідомлення норм і правил поведінки при «шведському столі»;</li> <li>– обмін валют;</li> <li>– обговорення можливих варіантів оплати.</li> </ul>
	Готельне обслуговування	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Допомога клієнту у виборі оптимального готелю за критерієм «ціна-якість»;</li> <li>– бронювання номерів у готелі;</li> <li>– вирішення скарг відвідувачів готелю;</li> <li>– надання інформації про послуги, доступні у готелі;</li> <li>– обладнання залів для конференцій та ділових зустрічей.</li> </ul>

Туристична діяльність	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Надання інформації щодо транспортного сполучення;</li> <li>– проведення співбесід на різноманітні вакансії у туристичній діяльності;</li> <li>– обговорення початкових етапів становлення та розвитку туризму;</li> <li>– порівняльна характеристика провідних українських туристичних компаній;</li> <li>– розробка різноманітних видів реклами туристичних компаній.</li> </ul>
-----------------------	--

За одиницю відбору мовленнєвого матеріалу нами взято діалоги-зразки та професійно орієнтовані тексти (Додатки Б, В) [49; 138; 235], а критеріями відбору цих матеріалів визначено такі:

- комунікативної спрямованості;
- професійної орієнтованості;
- пізнавальної цінності;
- частотності.

Критерій комунікативної спрямованості націлює на врахування мети висловлювання, комунікативних потреб майбутніх фахівців; професійна орієнтованість передбачає залучення навчального матеріалу на професійну тематику, відображення в ньому типових ситуацій професійного спілкування; сутність критерію пізнавальної цінності полягає в тому, що мовленнєвий матеріал повинен бути цікавим за змістом, відповідати особистим і професійним інтересам студентів, мати тематичну значущість; критерій частотності передбачає найбільшу повторюваність мовленнєвого зразка у джерелах відбору (визначається більшістю дослідників).

Відповідно до виокремлених критеріїв нами відібрано 30 діалогів-зразків для формування в майбутніх фахівців з туристичного обслуговування АКДМ (Додаток Б). Наведемо приклад одного із них (тема «Експурсійна діяльність»).

### *Dialogue*

*Tour Guide:* Good morning. My name is Jeff, and I'll be your guide for your tour of the Forbidden Palace. Welcome.

*Tourist:* Thanks, Jeff.

*Tour Guide:* There's a lot to see. Let's get started now so we'll have time to enjoy everything. Get your camera ready!

*Tourist:* It sure is a big place. Exactly how big is the Forbidden Palace?

*Tour Guide:* It's over 700 thousand square meters.

*Tourist:* When was it built?

*Tour Guide:* Construction started in 1406 and it ended in 1420.

*Tourist:* That's a long time ago.

*Tour Guide:* A very long time. In fact, the Forbidden Palace has some of the oldest surviving wooden structures in the world.

*Tourist:* How interesting! Can you point out an example of one of these structures?

*Tour Guide:* Sure. As we come upon the outer court, we'll enter through a large gate. This is called the Meridian Gate.

Відібрано також англomовні тексти на професійно орієнтовану тематику (Додаток В), які містять пізнавальний матеріал країнознавчого та лінгвокраїнознавчого спрямування, а також насичені термінологічною лексикою зі спеціальності.

Перейдемо до характеристики наповненості відібраного мовленнєвого матеріалу, тобто до аналізу процедури відбору мовного матеріалу (термінологічна лексика, безеквівалентна лексика, клішовані мовленнєві засоби, еліпси, стандартні репліки та ін.) [49; 138; 234; 235; 247; 250; 251; 255], який здійснювався за такими критеріями:

- вживаності;
- типовості;
- культурної спрямованості;
- тематичності.



Критерій вживаності/частотності передбачає добір найбільш вживаного мовного матеріалу, що дало змогу відібрати англомовну термінологічну лексику з туристичного обслуговування; критерій типовості націлює на відбір усталених мовленнєвих зразків: заповнювачів пауз, стандартних реплік, типових кліше, фонові лексики та ін.; критерій культурної спрямованості уможливорює відбір лексики, яка характеризується оригінальністю вживання в англомовному соціумі; сутність критерію тематичності полягає в тому, що відібраний мовний матеріал має відповідати темам для професійного спілкування, тобто забезпечувати предметну спрямованість цього спілкування.

Помітно, що всі види мовного матеріалу взаємопов'язані, однак провідним із них є словник термінологічної лексики. З метою відбору лексичного матеріалу, необхідного для здійснення професійного іншомовного спілкування, нами проаналізовано освітньо-професійну програму фахівців з туристичного обслуговування, а також зміст таких навчальних дисциплін: «Іноземна мова за професійним спрямуванням», «Друга іноземна мова за професійним спрямуванням», «Екологія», «Інформаційні системи та технології», «Технологія та організація туристичного обслуговування», «Англійська мова в туристичній індустрії», «Туристичне краєзнавство», «Організація екскурсійного обслуговування», «Організація готельного обслуговування», «Організація ресторанного обслуговування», «Географія туризму» та ін. У процесі аналізу визначено обсяг інформації практико орієнтованого спрямування, яку мають засвоїти студенти. Так, наприклад, зміст навчання іноземної мови в межах тематичного блоку «Екскурсійна діяльність» охоплює такі відомості: географічні, демографічні, економічні й політичні особливості України; географічні, демографічні, економічні й політичні особливості країни, мова якої вивчається; індустрія розваг; рекреаційні ресурси; документальне забезпечення подорожі; туристична картографія; методика розробки екскурсії; професійна майстерність екскурсовода; якість екскурсії, способи її оцінювання.

«Ресторанне обслуговування» як тематичний блок змісту навчання іноземної мови майбутніх фахівців з туристичного обслуговування інтегрує знання про: управління ресторанним бізнесом; класифікацію послуг підприємств ресторанного господарства; обслуговування банкетів і прийомів; типи, класи закладів ресторанного господарства; послуги, що надаються закладами ресторанного господарства; кейтерінг; організацію харчування у номерах готелів; асортимент посуду, приладів, ресторанної білизни; види банкетів, їх класифікацію.

Проблема готельного обслуговування у змісті іншомовної підготовки майбутніх фахівців з туристичного обслуговування представлена такою інформацією: управління готельним бізнесом; індустрія розваг; готельна індустрія України; прийом у готелях, туркомплексах і курортах; розміщення та обслуговування у готелях, туркомплексах і курортах; робота зі скаргами; вестибюльна служба готелю; поверхова служба готелю; бронювання номерів та місць у готелі; якість надання послуг; посадові обов'язки завповерхом; види готелів.

Аспект «Туристична діяльність» охоплює такі відомості: засоби комунікації і зв'язку; засоби оргтехніки у сфері туризму; системи бронювання і резервування в туризмі; туристична пропозиція турфірми; проектування турів та маршрутів; збут туристичного продукту; нормативно-правове регулювання туристичної діяльності в Україні; класифікація туризму за видами і формами; сфери туристичних послуг; виробники і споживачі туристичних послуг; туроператори на ринку туристичних послуг; турагенти на ринку туристичних послуг; класифікація турів і маршрутів; страхування в туристичній діяльності; туристичні формальності (паспортні, візові, листні, валютні); партнерські угоди в галузі туризму; on-line бронювання турів; рекламна діяльність у туризмі; туристична картографія; туристичний потенціал України; види туризму; види туризму окремих районів України; нормативно-правові акти, що регламентують надання туристичних послуг; географія видів туризму; міжнародні туристичні організації; туристичні ресурси світу.

Аналіз змісту професійної діяльності майбутніх фахівців з туристичного обслуговування дав змогу відібрати найбільш уживаний лексичний матеріал, необхідний для здійснення іншомовного професійного спілкування (Додаток Д), а також безеквівалентну лексику (the Tower of London, Westminster Abbey, B&B, the Apple, Big Ben, Trafalgar Square, Buckingham Palace, the London Eye); кліше (вираження думки – It seems to me that..., In my opinion..., My personal view is that..., As far as I understand / can see..., As far as I know..., I must admit that...; згода – That’s right!, Absolutely!, Exactly!, Me too!, Yes, I agree!, I totally agree!, I couldn’t agree more!, I see exactly what you mean!, You’re right!, That’s a good point!; часткова згода – That’s true, but..., I can agree with that only with reservations, That seems obvious, but..., That is not necessarily so; I agree with you in part, but..., Well, you could be right; незгода – I don’t agree!, I totally disagree!, Absolutely not!, That’s not right!, I’m not sure about that; вираження почуттів – Allow me to introduce myself!, Allow me to welcome you!, Let me give you a word of advice, Please, accept my sincerest wishes!, I am very grateful to you for the service, Could you give me / let me have..., please?, Please, excuse my coming late, Give me your passport, will you?, See you there, Please, You are welcome, I’d like to invite you...); еліпси (All right, See you later, Thanks, Yes, Of course, No, Can’t, Won’t).

З метою визначення *знань, навичок та вмінь*, якими мають оволодіти майбутні фахівці з туристичного обслуговування для формування АКДМ, ми проаналізували культурологічну концепцію змісту освіти, розроблену І. Лернером та М. Скаткіним [46], а також цілісну загальнодидактичну модель змісту навчання іноземних мов, запропоновану Р. Мартиною [108].

Відповідно до першої концепції основними елементами змісту освіти дослідники виокремлюють такі:

- знання;
- вміння і навички;
- творчі здібності; емоційно-ціннісне ставлення до світу.

Враховуючи специфіку навчального предмета «Іноземна мова», Р. Мартинова виділяє такі компоненти змісту навчання іноземних мов:

- рецептивні та репродуктивні лінгвістичні знання, які містять як мовні поняття, відсутні в рідній мові учнів, так і лінгвокраїнознавчий матеріал;
- рецептивні й репродуктивні мовні навички;
- репродуктивні та продуктивні лінгвістичні вміння;
- репродуктивні й продуктивні передмовленнєві вміння;
- мовленнєві вміння говоріння, аудіювання, читання і письма;
- інтегровані вміння (під ними дослідниця розуміє здатність учнів одночасно брати участь у двох видах мовленнєвої діяльності, з яких одна є основною, а інша – другорядною);
- мовленнєвий матеріал, що складається зі зразків усіх видів мовлення соціально-побутового та країнознавчого характеру, який вміщений у підручниках та інтегрованих курсах, а також створений самими учнями [108, с. 135–159].

Зазначимо, що у своєму дослідженні ми послуговуємося напрацюваннями вітчизняних науковців (Ніколаєва, Редько В. та ін.), згідно з якими структурними компонентами ІКК є мовна, мовленнєва, лінгвосоціокультурна та навчально-стратегічна. Тому компетентність у діалогічному мовленні як структурний компонент англомовної комунікативної компетентності має відбивати особливості цієї компетентності (фонетичні, лексичні і граматичні знання та відповідні навички; вміння «реплікувати», будувати діалогічні єдності, мінідіалоги та діалоги певних функціональних типів; знання фонової лексики, сталих виразів, прислів'їв, приказок тощо країни, мова якої вивчається; обізнаність із побутом і культурою носіїв іноземної мови; володіння засобами вербальної і невербальної поведінки носіїв мови; уміння запам'ятовувати і відтворювати навчальний матеріал, уміння відшукувати і сортувати необхідну інформацію, уміння співпрацювати з іншими (робота в парах і групах)) з урахуванням специфіки професії – фахівця із туристичного обслуговування.

Загальноєвропейські Рекомендації з мовної освіти пропонують три рівні володіння іноземною мовою: А, В і С, де А – елементарний користувач, який структуровано на А1 (інтродуктивний або «відкриття») та А2 (середній або «виживання»); В – незалежний користувач, що охоплює такі підрівні: В1 – рибіжний та В2 – просунутий; С – досвідчений користувач, який інтегрує С1 – автономний та С2 – компетентний. Відповідно до навчальних програм з іноземної мови для загальноосвітніх навчальних закладів (10–11 кл.) [60] та програм з англійської мови за професійним спрямуванням [6; 103; 143] володіння іноземною мовою студентів коледжу має відповідати рівню В1+ (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

**Якісна характеристика рівнів володіння діалогічним мовленням  
(шкала оцінювання) відповідно  
до Загальноєвропейських Рекомендацій з мовної освіти**

№ з/п	Назва рівня	Змістове наповнення
1.	А1	Я можу брати участь у діалозі на простому рівні за умови, що співрозмовник готовий повторити або перефразувати свої висловлювання у повільному темпі й допомогти мені сформулювати те, що я намагаюся сказати. Я можу ставити прості запитання та відповідати на такі ж прості запитання, що стосуються сфери невідкладних потреб, або на дуже знайомі теми.
	А2	Я можу спілкуватися на простому побутовому рівні, якщо потрібен простий і прямий обмін інформацією на знайомі теми про знайомі види діяльності. Я можу обговорювати щось при дуже коротких соціальних контактах, якщо навіть я не досить розумію для того, щоб самостійно підтримувати розмову.
2.	В1	Я можу спілкуватися у більшості ситуацій під час перебування і подорожі у країні, мова якої вивчається. Я можу без підготовки вступити до розмови, тема якої знайома, особисто значуща або пов'язана з повсякденним життям (сім'я, хобі, робота, подорожі та поточні події/новини).
	В2	Я можу брати участь у діалозі з достатнім

		ступенем невимушеності й спонтанності, так щоб відбулася природна інтеракція з носіями мови. Можу брати активну участь у дискусії у знайомих контекстах, викладаючи й захищаючи свою точку зору (свої погляди).
3.	C1	Я можу швидко й спонтанно висловлюватися без очевидних утруднень у доборі виразів. Можу гнучко й ефективно користуватися мовою із соціальними та професійними цілями. Можу чітко формулювати думки й точки зору та донести свої погляди у повному обсязі до інших співрозмовників.
	C2	Я без зусиль можу брати участь у будь-якій розмові чи дискусії, легко вживаючи ідіоматичні звороти та колоквиалізми (розмовні слова і вирази). Я можу вільно висловлюватися, розрізняючи найтонші відтінки смислу. Якщо у мене виникає проблема, я можу усунути трудність непомітно для інших.

Таким чином, з метою відбору змісту навчання англомовного діалогічного мовлення майбутніх фахівців з туристичного обслуговування нами визначено як основну сферу спілкування професійну; серед видів спілкування перевагу надано офіційному індивідуальному контакту діалогічної форми; виокремлено тематичні блоки змісту навчання англійської мови («Екскурсійна діяльність», «Ресторанне обслуговування», «Готельне обслуговування», «Туристична діяльність») та відповідні теми для професійного спілкування; розроблено тематичне наповнення змісту мовленнєвих ситуацій з навчальної дисципліни «Англійська мова за професійним спрямуванням»; дібрано найбільш уживаний мовний та мовленнєвий матеріал для здійснення іншомовного професійного спілкування; обґрунтовано рівень володіння майбутніми фахівцями з туристичного обслуговування англомовним діалогічним мовленням з урахуванням вимог Загальноєвропейських Рекомендацій з мовної освіти (B1+ – високий, середній, низький).

## 2.2. Модель формування англомовної компетентності в діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туризму в коледжах

Досягнення необхідного рівня сформованості АКДМ майбутніх фахівців з туризму в коледжах можливе за правильної організації навчального процесу. Враховуючи специфіку цілей та змісту професійно орієнтованої іншомовної освіти у цій галузі (п. 1.3), важливою стала побудова методично обґрунтованої моделі навчання.

Вивчаючи сутність поняття «**модель**», з'ясовано, що цей феномен завжди був предметом дослідження психологів, лінгвістів, психолінгвістів (Жинкін М., Зимня І., Леонтьєв О., Лурія О. та ін.). У наукових доробках знаходимо тлумачення «моделі» як штучно створеного об'єкта у вигляді схеми, який відображає структуру, якість, взаємозв'язки та відношення між елементами об'єкта, що досліджується, безпосереднє вивчення яких пов'язане з будь-якими труднощами, і тим самим полегшує процес отримання інформації [85, с. 360–361]; як відображення об'єкта, задуму (модель – від лат. *modulus* – «міра, аналог, зразок»), опису чи розрахунків, що відображає, імітує, відтворює принципи внутрішньої організації або функціонування, певні властивості, ознаки чи (та) характеристики об'єкта дослідження чи відтворення (оригіналу) [118]. У методичній літературі модель навчання трактують як індивідуальну інтерпретацію викладачем на заняттях методу навчання з урахуванням конкретних цілей і умов роботи [1, с. 145–146].

Вартим уваги вважаємо визначення моделі В. Редьком. Науковець розуміє його як зразок організації змісту навчання, основними характеристиками якого є комунікативно-діяльнісна парадигма процесу формування умінь і навичок іншомовного спілкування в усній та письмовій формах [147, с. 112]. Особливої уваги заслуговують розроблені ним дидактичні моделі формування в учнів ІКК здійснювати іншомовне спілкування в чотирьох видах мовленнєвої діяльності, зокрема і в говорінні, упровадження яких у зміст підручників з іноземних мов «дасть змогу не тільки усвідомити об'єкти, на які

повинна бути спрямована навчальна діяльність учнів, але й дозволить здійснити оптимальний добір вправ і завдань як дидактичних засобів оволодіння відповідними мовними операціями і мовленнєвими діями» [146, с. 275].

Проблемі моделювання професійно-спрямованої підготовки студентів юридичних спеціальностей вищих навчальних закладів II–III рівнів акредитації, реалізованої у змісті підручників, присвячене дослідження О. Федоренко [196]. У пропонованій автором моделі професійно-спрямованої іншомовної підготовки майбутніх фахівців юридичних спеціальностей інтегровано цільовий, змістовий та операційно-діяльнісний компоненти. Цільовий компонент відображає усвідомлення викладачем і прийняття студентами мети і завдань навчальної дисципліни, розділу, теми, заняття. Зміст навчання (система знань, умінь і навичок, способів діяльності, форм поведінки, якими має оволодіти студент у процесі навчальної діяльності) визначається навчальним планом, програмами навчальних дисциплін і підручниками з предмета. Операційно-діяльнісний компонент окреслює сукупність певних методів, засобів і форм організації навчального процесу.

Глобальніше зазначену проблему розглядає В. Скалкін і вважає, що розвивати діалогічне мовлення варто за певною методичною системою, яка включає принципи навчання іншомовного спілкування, відбір тематики і мовного матеріалу, його організацію з урахуванням інтересів і можливостей учнів, комплекс вправ і форм роботи [162].

Представимо наше бачення моделі формування АКДМ майбутніх фахівців з туристичного обслуговування схематично (рис. 2.1). Вона охоплює такі блоки: мету, підходи та принципи навчання іноземної мови, в межах яких виконується наше дослідження (цільовий блок); етапи формування, підсистему вправ, методи і засоби навчання (змістово-процесуальний блок); компоненти критерії і рівні сформованості зазначеної якості, очікуваний результат (критеріально-рівневий блок).

Наведені вище структурні компоненти моделі, інтегровані у відповідні блоки, гарантують її системність, послідовність і функціональність.



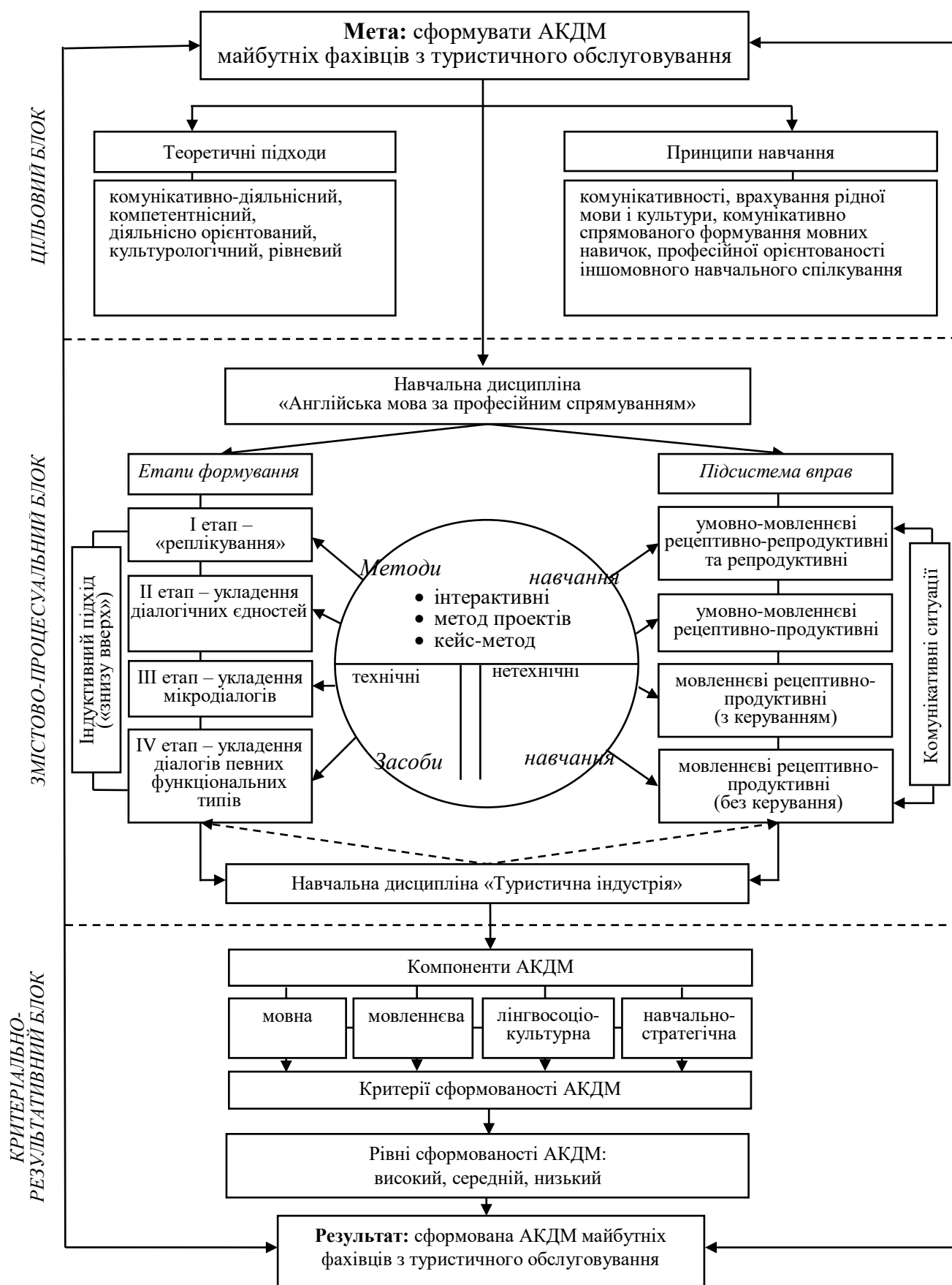


Рис. 2.1. Модель формування АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування

Системність моделі полягає у забезпеченні її цілісності та доведенні усіх компонентів до оптимального рівня. Послідовність компонентів дає можливість здійснювати навчання від простого до складного, допомагати майбутнім фахівцям з туризму в коледжах поступово поглиблювати їхні знання, розвивати навички та формувати вміння вести діалог. Функціональність моделі означає виконання кожним із її компонентів функцій, спрямованих на ефективне досягнення очікуваного результату.

Визначивши головні характеристики моделі формування АКДМ майбутніх фахівців з туристичного обслуговування, розглянемо її змістове наповнення.

Теоретичні основи конкретної методики знаходять своє відображення у відповідних підходах і принципах навчання. Зазначимо, що проблема визначення підходів і принципів навчання іноземних мов була предметом дослідження відомих науковців: С. Ніколаєвої, Ю. Пассова, В. Редька, О. Тарнопольського та ін. Помітно, що пріоритетна роль у цьому аспекті відводиться комунікативній спрямованості іншомовної освіти.

Визначена мета розробленої нами моделі – формування АКДМ майбутніх фахівців з туристичного обслуговування – детермінує відповідні *підходи*, на основі яких ця модель побудована:

– *комунікативно-діяльнісний* (найбільш повно висвітлює специфіку навчання іноземної мови) – націлює на те, що формування іншомовних навичок і розвиток умінь відбувається шляхом здійснення іншомовної мовленнєвої діяльності, тобто полягає в оволодінні засобами комунікації (фонетичними, лексичними, граматичними), спрямованими на їх практичне застосування у процесі спілкування (Зимня І., Леонтьєв О., Пассов Ю. та ін.).

Зазначимо, що виникнення комунікативного підходу у навчанні іноземних мов (70-ті роки ХХ ст.) – одного із провідних напрямів комунікативної лінгвістики – пов'язане з іменами таких зарубіжних дослідників як Д. Брунер, Д. Грін, Л. Кунч, М. Макош, Д. Хаймз та ін. Його суть полягає в тому, щоб передати студентам не лише знання про мову як систему, а й

збагатити їх мовленнєвими уміннями і навичками для практичного застосування у будь-якій іншомовній мовленнєвій ситуації [90]. Д. Філіпс вказує, що цей підхід є «спробою уникнути формальних (або традиційних) підходів, які базуються на граматиці й перекладах, і перейти до підходів, за допомогою яких студент використовуватиме мову як засіб спілкування» [199, с. 154].

Комунікативний підхід реалізується через комунікативну методику навчання іноземних мов, яку позиціонують як прагматичний підхід до вивчення іноземної мови, де певною мірою нехтується фундаментальність знань, щоб у коротші терміни підготувати студента до використання іноземної мови у повсякденному житті [230].

Заслуговують уваги виокремлені вченими основні характеристики комунікативного навчання іноземної мови: акценти на навчання комунікації через реальне спілкування мовою, що вивчається; введення текстів у навчальну ситуацію; надання студентам можливості сфокусувати увагу не лише на мові, що вивчається, а й на процесі навчання; залучення особистого досвіду майбутніх фахівців; пов'язування академічного вивчення мови з реальною ситуацією комунікації [243].

Вважається, що домінуючу роль при комунікативному навчання іноземної мови відіграють ігрові ситуації, робота з партнером, завдання на пошук помилок, які не лише збагачують лексичний запас студентів, а й розвивають аналітичне мислення [230].

У зазначеному аспекті варті уваги принципи комунікативного навчання іноземних мов, сформульовані Ю. Пассовим: мовленнєво-розумової активності (передбачає таку організацію навчання, за якої учні постійно задіяні у процесі спілкування), індивідуалізації (серцевина комунікативного навчання, один із головних засобів створення мотивації, оскільки спілкування «завжди індивідуальне» (Рогова Г.)), функціональності (націлює на функціональний відбір і організацію мовленнєвих засобів), ситуативності (визнання комунікативної ситуації одиницею організації процесу навчання іншомовного

спілкування), новизни (забезпечує підтримку інтересу до вивчення іноземних мов, розвиток комунікативної функції мислення тощо) [132].

Діяльнісний підхід зумовлює необхідність розглядати всі компоненти процесу навчання іноземних мов з діяльнісних позицій: мета – мовні знання і навички – комунікативні вміння – мовна, мовленнєва, лінгвосоціокультурна компетентності – ІКК.

Що ж до комунікативно-діяльнісного підходу, то він, на думку В. Редька, повною мірою ілюструє стратегію навчальної діяльності як певним чином організовану, цілеспрямовану та керовану лінію поведінки, обрану індивідом для виконання завдання, і передбачає широке залучення різноманітних дій для досягнення комунікативних цілей навчання [147, с. 30]. Сутність цього підходу, вважає дослідник, зводиться до того, що зміст навчання має бути адекватний його цілям: навчати говорити через говоріння, навчати читати через читання і т. ін.

Зазначене актуалізує необхідність раціонального поєднання комунікативного підходу та професійного контексту, оскільки дані лінгвістичних спостережень засвідчують необхідність знання 75–85% усіх термінів, які трапляються, для вільного розуміння і читання іншомовних наукових текстів;

– *компетентнісний* – передбачає формування ключових компетентностей та іншомовної комунікативної компетентності студента. Сутність його полягає у конструюванні такого змісту, який «не зводиться до знаннево-орієнтувального компонента, а передбачає цілісний досвід розв’язання життєвих проблем, виконання ключових (тобто тих, які стосуються багатьох соціальних сфер) функцій, соціальних ролей, компетенцій» [15, с. 10]. Дослідники вказують на необхідність реалізації компетентнісного підходу у процесі професійної підготовки фахівців з туризму [42];

– *діялісно орієнтований* (рекомендований Загальноєвропейськими Рекомендаціями з мовної освіти) – базується на діяльності користувачів мови і тих, хто її вивчає; враховує когнітивні, емоційні та вольові здібності, а також

низку специфічних якостей, властивих індивіду [53, с. 9];

– *культурологічний* – передбачає тісну взаємодію мови і культури його носіїв. Результатом його впровадження у навчальний процес є формування іншомовної комунікативної компетентності, яка забезпечує використання мови в умовах певного культурного контексту на основі діалогу культур [110; 227];

– *рівневий* – пов'язаний (згідно із Загальноєвропейськими Рекомендаціями з мовної освіти) з розробкою єдиної системи (шкали) визначення рівнів володіння іноземною мовою, у тому числі й діалогічним мовленням.

Організація навчальної діяльності здійснюється з урахуванням вихідних теоретичних положень, на яких будується навчальний процес, – ***принципів навчання***. Науковці виділяють загальнодидактичні принципи (наочності, міцності, свідомості, науковості й доступності, активності, послідовності й систематичності та ін.), які функціонують у процесі навчання будь-яких дисциплін, та методичні, що відображають своєрідність певного предмета [110; 111; 187]. Враховуючи специфіку предмета «Іноземна мова» та особливості фаху (туристичне обслуговування), доцільним вважаємо впровадження у навчальний процес низки методичних принципів:

- комунікативності;
- комунікативно спрямованого формування мовних навичок;
- взаємопов'язаного навчання мови і культури;
- професійно орієнтованого іншомовного навчального спілкування.

Провідним вважаємо *принцип комунікативності*, який найбільш повно сприяє досягненню головної мети навчання іноземних мов – навчити студентів здійснювати іншомовне міжкультурне спілкування. Учені зазначають, що цей принцип є домінантним у рамках діяльнісно орієнтованого та компетентнісного підходів, які найраціональніші для досягнення прагматичної мети [187, с. 82–84], і забезпечує комунікативну спрямованість навчання, що полягає у практичному використанні іноземної мови у відповідних умовах, специфічному оточенні та в окремій сфері діяльності [53, с. 9]. У наукових доробках Ю. Пассова принцип комунікативності тлумачиться як «метод

комунікативності», що передбачає побудову процесу навчання іноземної мови як моделі процесу реальної комунікації [131, с. 33]. Враховуючи зазначене, можна стверджувати, що першочерговим у навчанні англійської мови майбутніх фахівців з туристичного обслуговування є впровадження у навчальний процес ситуацій реального спілкування з метою мотивації мовлення, що дасть можливість рівноправно й автономно брати участь у міжкультурному діалозі.

Тісно пов'язаний із попереднім *принцип комунікативно спрямованого формування мовних навичок*. Згідно з цим принципом формування фонетичних, лексичних та граматичних навичок не є самоціллю; воно підпорядковується вимогам і завданням мовленнєвого спілкування і реалізується у тісному зв'язку з розвитком мовленнєвих умінь [110, с. 115].

Важливу роль у вивченні іноземної мови відводимо *принципу взаємопов'язаного навчання мови і культури* [110; 122; 147], що передбачає реалізацію двох підходів. Перший, за довідковою літературою, полягає у поясненні й демонструванні нерозривного зв'язку кожної конкретної мови і відповідної культури, в розумінні природи мови як носія культури [110, с. 117]. Безперечно, процес іншомовного спілкування відбувається з опорою на культуру та цінності нації, мова якої вивчається. Доцільним у формуванні АКДМ майбутніх фахівців з туристичного обслуговування є демонстрування автентичної наочності, прослуховування автентичних аудіотекстів, що допоможе простежити структуру автентичних мовленнєвих актів іншомовної культури. Щодо другого підходу, то він націлює на вивчення іноземної мови і культури за аналогією з рідною, тобто співвіднесеність культурних і мовних феноменів у межах кожної із мов є необхідною умовою їх взаємопов'язаного вивчення.

Зазначене вище актуалізує важливість ідеї про опору на наявний у студента досвід у рідній мові і про перенесення ряду умінь з рідної мови на процес оволодіння АКДМ. У методичній літературі для подолання низки труднощів, з якими можуть стикатися майбутні фахівці з туризму при вивченні

іноземної мови, пропонують реалізацію *принципу урахування рідної мови і культури* [110; 111].

Особливого значення у контексті нашого дослідження надаємо *принципу професійно орієнтованого іншомовного навчального спілкування*, що передбачає врахування особливостей майбутньої спеціальності та професійних інтересів студентів. Основними завданнями навчання в аспекті цього підходу вважаємо формування у майбутніх фахівців з туристичного обслуговування професійно орієнтованої АКДМ.

Досліджуючи етапи формування АКДМ майбутніх фахівців з туризму, ми розглянули два *основні підходи (способи)*, на основі яких базується навчання діалогічного мовлення. Відповідно до першого – *індуктивного* (або аналітичного) – навчання діалогічного мовлення першочергово передбачає ознайомлення з окремими репліками діалогічних єдностей з подальшим засвоєнням змісту діалогу в цілому на основі запропонованої навчальної комунікативної ситуації, що не виключає прослуховування діалогів-зразків. У сучасній методиці цей підхід широко відомий як *«знизу вгору»* (bottom-up processing) [110]. Він базується на припущенні про те, що поетапне засвоєння одиниць мови, які входять у структуру діалогу, формує вміння самостійно брати участь у процесі спілкування – будувати зв'язні висловлювання з опорою на засвоєні одиниці мови [227, с. 231].

Модель навчання, згідно з індуктивним підходом, передбачає реалізацію певних етапів.

У методиці навчання іноземних мов зазначається, що «для навчання побудови діалогічних єдностей спершу слід навчити логічно, використовуючи різні за типами висловлювання (питання, повідомлення, спонукання), подавати репліки-реакції на задану стимулюючу репліку (бажано, щоб вона не була запитанням), тобто вчити *«реплікування»* [111, с. 152]. Методисти називають цей етап у формуванні компетентності в діалогічному мовленні підготовчим або нульовим [110, с. 319]. Ми ж вважаємо його першим і співвідносимо із початком вивчення навчальної дисципліни «Англійська мова за професійним

спрямуванням». При навчанні «реплікування» викладач може використовувати умовно-мовленнєві рецептивно-репродуктивні та репродуктивні вправи на імітацію, підстановку, відповіді на запитання, на запит певної інформації (за зразком), повідомлення інформації тощо (п. 2.3).

Другим етапом у процесі формування компетентності в діалогічному мовленні стало *оволодіння певними діалогічними єдностями*, що передбачає вправління у побудові стимулюючої (ініціативної) репліки і відповідної репліки-реакції. На відміну від етапу «реплікування», викладач лише пропонує ситуацію та дає комунікативне завдання, а учасниками спілкування виступають самі студенти. Засобами оволодіння компетентністю в діалогічному мовленні на цьому етапі стануть умовно-мовленнєві рецептивно-продуктивні вправи з обміну репліками.

Після того, як студенти оволоділи вмінням вживати певні діалогічні єдності й обмін репліками відбувається автоматично та конструктивно, переходять до наступного етапу – *побудови мінідіалогів*. Учені розглядають мінідіалог як імпліцитну структурну основу розгорнутого діалогу, що включає взаємопов'язані ланцюжки діалогічних єдностей, які ще називають діалогічним цілим [110, с. 319]. На цьому етапі варто зосередити увагу на виконанні мовленнєвих рецептивно-продуктивних вправ нижчого рівня (використовуючи вербальні опори).

Завершальним етапом цього процесу є *уміння вести діалоги певних функціональних типів* на основі запропонованих навчальних комунікативних ситуацій згідно з чинною програмою та в межах мовного і мовленнєвого матеріалу для студентів спеціальності «Туристичне обслуговування». Виконання мовленнєвих рецептивно-продуктивних вправ вищого рівня (не використовуючи вербальні опори) забезпечить автоматизацію набутих умінь в діалогічному мовленні.

Удосконалення АКДМ студентів відбувається під час вивчення навчальної дисципліни «Англійська мова в туристичній індустрії».

Другим підходом у навчанні діалогічного мовлення є *дедуктивний* (або



синтетичний), який називають ще підходом «зверху вниз» (top-down processing). Навчання діалогічного мовлення в контексті цього підходу реалізується через такі етапи:

- оволодіння цілісними діалогами певних функціональних типів (багаторазове прослуховування, читання, вивчення напам'ять діалогів-зразків тощо);

- оволодіння діалогічними єдностями;

- засвоєння окремих реплік.

На першому етапі цього підходу студенти мають розуміти зміст діалогу, не опираючись на пояснення викладачем кожної окремої його репліки, а в результаті здогадки щодо контексту діалогу та звертаючись до набутого мовного досвіду. Учені вважають цей підхід оптимальним для оволодіння стандартними, типовими діалогами [227, с. 232].

Згідно з дедуктивним підходом оволодіння компетентністю в діалогічному мовленні здійснюється насамперед в результаті вивчення напам'ять діалогів-зразків, які стають еталоном для побудови власних висловлювань в аналогічних ситуаціях спілкування та слугують мовним запасом. Проте неможливість студентів з різними рівнями наочності опанувати велику кількість діалогів, які б стали фундаментом для оволодіння іншомовним діалогічним мовленням, дещо обмежує застосування цього підходу у процесі навчання іноземної мови.

Подібні міркування знаходимо у Ю. Пассова: «Доволі поширеною вправою залишається, на жаль, заучування діалогів, причому великих (з теми). Що воно насправді вдосконалює, так це вимову. На розвиток ДФС (діалогічної форми спілкування. – І. К.) ця робота має мізерний вплив. Чому? Та хоча би тому, що навряд чи якась бесіда буде розвиватися обов'язково у руслі завченого. У спілкуванні ситуації змінюються миттєво, і неможливо закласти в пам'ять учня абсолютно всі діалоги, які би він у потрібний момент відтворював...» [132, с. 238]. Однак зазначаємо, що на окремих етапах навчання використання дедуктивного підходу вважаємо раціональним і продуктивним.

Безперечно, обидва підходи можливі й не суперечать один одному. Опираючись на напрацювання науковців у цьому аспекті [110; 111; 227], ефективнішим у процесі формування АКДМ майбутніх фахівців з туристичного обслуговування вважаємо індуктивний, який репрезентує практичний характер оволодіння навчальним матеріалом. Перевагою цього підходу є те, що студенти формують свої уміння «від простого до складного»: опановують певні мовні одиниці і граматичні конструкції та вживають їх у реплікуванні; вправляються у побудові діалогічних єдностей, об'єднуючи їх у мінідіалоги; будують діалоги на запропоновану тематику.

Чільне місце у структурі запропонованої нами моделі формування АКДМ майбутніх фахівців з туризму займають *методи навчання*. Сьогодні пріоритетними вважаються ті методи навчання, зокрема іноземних мов, які сприяють реалізації згаданих вище підходів – комунікативно-діяльнісного, компетентнісного, діяльнісно-орієнтованого, культурологічного та рівневого. Педагогічний термін «активні методи та форми навчання» об'єднує групу технологій, використання яких забезпечує високий рівень активності навчальної діяльності студентів.

Аналіз наукової літератури [16; 55; 59; 110; 147; 155; 156; 157; 182; 200; 227; 228; 236 та ін.], педагогічного досвіду та власний досвід викладача англійської мови дають підстави стверджувати, що ефективними методами формування АКДМ майбутніх фахівців з туристичного обслуговування є інтерактивні методи, метод проектів та кейс-метод. При цьому ми послуговувалися такими положеннями вчених-методистів: однією із найефективніших форм стимулювання активності до мовленнєвої взаємодії є інтерактивне навчання (Ніколаєва С., Редько В.); характерною ознакою методу проектів, окрім креативності, інтегративності, технологічності, є діалогічність (Сисоєва С.), він забезпечує високу комунікативність розробників проекту, стимулює їх до іншомовного спілкування (Щукін А.); суттєво збагачує професійно орієнтовану компоненту у структурі АКДМ технологія кейс-метод

(кейс-стаді) (Ярошенко О.), а також враховували необхідність мотивування студентів до зазначеного виду діяльності.

Останнім часом набув поширення термін «*інтерактивне навчання*», який можна розглядати як сучасну форму активних методів [182, с. 279]. В. Редько стверджує, що інтерактивне навчання є однією з найефективніших форм стимулювання активності до мовленнєвої взаємодії [147, с. 168]. Одиницею інтерактивного навчання є *інтерактивні методи*, які віддзеркалюють практику впровадження у навчальний процес комунікативно-діяльнісного підходу і слугують його визначальною характеристикою. Інтерактивні методи покликані зробити діяльність тих, хто навчається, максимально продуктивною шляхом підвищення рівня їхньої пізнавальної активності відповідно до цілей навчання у межах сфер, тем, ситуацій спілкування та за допомогою відповідного мовного і мовленнєвого матеріалу, дібраного з урахування комунікативних потреб [101, с. 226]. Застосування цих методів на занятті, на думку С. Ніколаєвої, дає змогу студентам навчатись активно, а саме приймати рішення з приводу організації процесу навчання у ході міжособистісної комунікації, що сприяє не лише формуванню іншомовної комунікативної компетентності, а й забезпечує розвиток інтелектуальних здібностей та аналітичного мислення [182, с. 280].

Інтерактивна технологія може бути представлена різними методами: дискусійними (евристична бесіда, «мозковий штурм», метод «круглого столу», метод «акваріуму», метод «дерево рішень», обговорення аудіо- та відеозаписів та ін.); ігровими (метод «інтерв'ю», метод «ділової гри», рольові ігри та ін.); тренінговими (комунікативні тренінги, практичні групові та індивідуальні вправи та ін.). Застосування названих вище інтерактивних методів оптимізує процес формування АКДМ майбутніх фахівців з туристичного обслуговування та сприяє ефективнішому засвоєнню мовного матеріалу.

У системі методів формування зазначеної якості чільне місце відводимо *методу проектів*. Зауважимо, що дисертаційне дослідження А. Чуфарлічевої присвячене методиці навчання майбутніх менеджерів туризму створення англomовних туристичних проектів [220].

Відомо, що метод проектів набув поширення у світовій педагогіці з кінця XIX – початку XX століття як метод проблем. Автори цього методу – американський філософ і педагог Дж. Дьюї та його учень В. Кілпатрік – пропонували будувати навчання на активній основі, через цілеспрямовану діяльність учнів, відповідно до їх інтересів, що зумовлює власну зацікавленість в отриманні знань, які в подальшому будуть використовуватися.

Аналіз теоретичних напрацювань свідчить про те, що зазначений феномен науковці розглядають із трьох сторін:

- як метод навчання;
- як форму організації навчання;
- як педагогічну технологію.

У своєму дослідженні ми послуговуватимемося першим підходом, сутність якого Є. Полат розкриває таким чином: «Це спосіб досягнення дидактичної мети через детальну розробку проблеми, яка повинна завершитись реальним практичним результатом» [142, с. 66]. Поглиблює розуміння цього терміну інформація про те, що проект – це «5 П»: проблема – планування – пошук інформації – продукт – презентація. Шоста «П» – це його портфоліо, тобто папка, у якій зібрані всі матеріали [154, с. 4].

Враховуючи широке розповсюдження на практиці проектної технології навчання, варто окреслити її основні ознаки та особливості впровадження у процес оволодіння іноземною мовою.

У методичній літературі проектна технологія є «комплексним видом навчальної діяльності, спрямованим на інтегроване використання різних видів іншомовного мовленнєвого спілкування з метою розв'язання певних конструктивно-практичних, інформаційних, дослідницьких, сценарних та інших проблемних і творчих завдань» [182, с. 335]. До переваг цієї технології А. Щукін відносить:

- високу комунікативність тих, хто створює та презентує проект;
- кожен студент несе особисту відповідальність за виконання проекту, що підвищує мотивацію навчання;

- робота над проектом сприяє збагаченню мовного запасу;
- участь у створенні проекту активізує самостійність мислення і стимулює до мовного спілкування [227].

Відповідно до змісту навчання майбутніх фахівців з туризму в коледжах, викладачем або ж студентами може бути запропоновано виконання того чи іншого типу проектів. Вартою уваги вважаємо загальнометодичну типологію проектів для навчання іноземних мов і культур, розроблену на основі класифікації Е. Арванітополо [3]. Типи навчальних проектів дослідники виділяють згідно з домінуючим видом діяльності; структурою проекту; предметно-змістовою галуззю; характером координації; тривалістю; кількістю учасників проекту; опорою на підручник; способом спілкування з носіями мови [182, с. 348]. Зокрема для студентів з туристичного обслуговування з метою формування АКДМ доречним вважаємо виконання складних парних або групових інформаційно-дослідницьких проектів.

Суттєво збагачує професійно орієнтовану компоненту у структурі АКДМ технологія *кейс-метод (кейс-стаді) (case study* – дослідження ситуації, сутність якої полягає у використанні набору навчальних матеріалів, укладених у папку (кейс) для самостійного ознайомлення, а потім спільного аналізу, обговорення і вирішення проблем з певного розділу навчальної дисципліни [182, с. 363]; це технологія навчання, де об'єктом вивчення виступають спеціальні дидактичні матеріали, що імітують реальну професійну діяльність або її продукти (опис подій, що відбуваються в якійсь організації; набір документів, які характеризують фінансовий стан фірми тощо) [230].

Вважається, що виник кейс-метод (або метод конкретних ситуацій) у Гарвардському університеті, а з початку ХХ ст. почав набувати популярності у всіх вищих навчальних закладах. Як стверджує О. Дубасенюк, цей метод було «запроваджено у навчальний процес спочатку Гарвардської школи права, а пізніше і Гарвардської школи бізнесу. Він полягає у прикладній спрямованості, коли студент навчається приймати професійні рішення ще в університетській аудиторії» [47, с. 7]. В Україні ця інноваційна технологія навчання іноземних

мов була представлена у 1992 р. фахівцями Школи державного управління ім. Дж. Кеннеді Гарвардського університету в Інституті державного управління та місцевого самоврядування.

Науковці (Бігич О., Іванова О., Ярошенко О. та ін.) зазначають, що ефективність кейс-методу реалізується через обговорення студентами проблеми шляхом дискусії [14; 59; 182], що сприяє не лише оволодінню діалогічним мовленням, а й формуванню критичного мислення майбутніх фахівців. Такий вид діяльності прогнозує запам'ятовування 70 % матеріалу (запам'ятовування від того, що студент говорить), а якщо дискусія проходитиме у формі рольової гри, то студент запам'ятовує 90 % матеріалу (запам'ятовування від того, що він говорить і робить) [182, с. 364].

Технологія кейсів – це моделювання життєвої ситуації, що актуалізує її впровадження у навчальний процес з метою посилення професійної спрямованості цього процесу. Кейси (ситуативні справи) мають чітко визначений характер і мету. Цей метод може застосовуватися при закріпленні знань, що були отримані на попередніх заняттях, формуванні навичок та умінь іншомовної комунікативної компетентності, розвитку аналізу та критичного мислення студентів, забезпеченні зв'язку теорії з практикою тощо.

Оскільки кейси можуть бути використані на різних етапах навчального процесу та різнитися наповненням навчального матеріалу, науковці класифікують їх за певними критеріями:

- за складністю (ілюстративні навчальні, навчальні ілюстративні кейси) [159, с. 81–82];
- за обсягом (повні – 20–25 сторінок, стислі – 3–5 сторінок, міні-кейси – 1–2 сторінки) [200, с. 19];
- за цілями і завданнями (навчання вирішення типових проблем; навчання вирішення нетипових проблем; навчання принципів аналізу й оцінки ситуації, ілюстрації проблеми, рішення або концепції в цілому) [21, с. 21];
- за способом подачі інформації (ретроспективні або оповідальні й такі, що не вимагають прийняття рішення) [252, с. 1–2] тощо.

Застосування кейс-методу у процесі навчання передбачає реалізацію таких положень: 1) кейси мають бути правдивими, реалістичними, однак, у той же час, не обтяженими деталями, за тематикою пов'язаними з матеріалом, що вивчається; 2) вони передбачають розгляд проблем, з якими, як правило, стикаються майбутні фахівці з туризму в конкретних умовах; 3) кейси підвищують інтерес студентів до основних аспектів майбутньої професійної діяльності, підкреслюють їх значущість та необхідність вирішення; 4) ця технологія пропонує шляхи реакції та вдосконалення майстерності студентів у вирішенні проблем; 5) кейси вдосконалюють практичні навички майбутніх фахівців тощо.

Сучасні вимоги до рівня сформованості АКДМ націлюють на використання у навчанні іноземної мови відповідних *засобів*, застосування яких сприяє розвитку мислення студентів, а також їх мовленнєвих умінь шляхом залучення до активного творчого процесу мовленнєвої діяльності та у взаємодії один з одним. Безперечно, засвоєння іноземної мови є кращим, якщо суб'єкти навчання взаємодіють з усіма аспектами свого оточення [213, с. 15].

У процесі формування АКДМ широко використовуються як штучні опори (спеціально створені викладачем відповідно до певної навчальної теми роздавальні матеріали), так і природні (матеріали, що оточують студентів під час навчальної діяльності). Найбільш повною вважаємо класифікацію засобів для навчання діалогічного мовлення, розроблену В. Черниш. Дослідниця розподіляє їх відповідно до таких критеріїв: залучення технічного обладнання (технічні й нетехнічні) та каналу сприйняття матеріалу (вербальні, невербальні/зображувальні, вербально-зображувальні опори, аудіовізуальні та адитивні засоби навчання) [213, с. 16].

До *нетехнічних засобів* формування АКДМ відносять вербальні, невербальні/зображувальні та вербально-зображувальні опори. У процесі навчання вони реалізуються через використання на заняттях роздавального матеріалу, який слугує наочною опорою мислення студентів; покликаний посилювати процес оволодіння іншомовним спілкуванням, викликати

пізнавальний інтерес у вивченні іноземної мови та активізувати емоційний й естетичний аспекти у їх змісті. У методичній літературі під роздавальним матеріалом розуміють картки з дидактично організованою навчальною інформацією, на яких можуть бути текстограми (мікродіалоги, мікродіалог-підстановча таблиця, діалоги-зразки, структурно-мовленнєва схема тощо), піктограми (сюжетний малюнок, серія малюнків, листівки, схематичний план міста/будівлі тощо), дидактограми (навчальний матеріал, який потрібно студентам засвоїти), фотограми (фотографії), тестограми (завдання для контролю набутих умінь і навичок студентів), ігрограми (розроблені завдання для рольових ігор) [110, с. 327].

До вербальних опор науковці відносять мікродіалог, діалог-зразок, мікродіалог-підстановчу таблицю, структурно-мовленнєву схему, функціональну схему мікродіалогу, об'єднані між собою функціональну і структурно-мовленнєву схеми діалогу [213, с. 17]. Використання цих опор дає можливість виконувати мовленнєві завдання студентам з різним рівнем наукованості. Важливою є їх роль як на етапі ознайомлення з мікродіалогами та вправління в діалогічному мовленні, так і на етапі контролю.

До невербальних/зображувальних опор відносять сюжетний малюнок, серію малюнків, фотографії, листівки, різноманітні плани житла, будівель тощо. До вербально-зображувальних опор належать схематичний план міста, будівлі, карта погоди тощо.

Використання у процесі формування АКДМ зорової наочності передбачає пред'явлення студентам діалога-зразка, моделі/структури його побудови, схем речень і словосполучень та ін.

Поглиблюють розуміння особливостей залучення засобів навчання у навчальний процес психологічні передумови використання роздавального матеріалу для навчання усного іншомовного мовлення, визначені В. Скалкіним:

– роздавальний матеріал реалізує принцип новизни, оскільки він завжди викликає підвищений інтерес (адже на картках подається новий матеріал, якого немає у навчально-методичних комплексах);



– роздавальний матеріал надається, як правило, на короткий час, тому тим, хто навчається, не набридає з ним працювати;

– різноманітність та нестандартність подачі ілюстративного і навчального матеріалу мотивує та підвищує інтерес [165].

Методисти зазначають, що засоби наочності можуть використовуватися для навчання діалогічного мовлення як кожен окремо, так і в комплексі. При комплексному їх використанні розрізняють паралельне включення до заняття (одночасне пред'явлення засобів навчання під час виконання вправ) та послідовне (яке визначається послідовністю вправ, що спрямовані на розв'язання окремого методичного завдання) [110, с. 327].

Особливу роль у формуванні АКДМ майбутніх фахівців з туризму відводять *технічним засобам навчання*, які забезпечують надходження навчального матеріалу через зоровий і слуховий канали. Серед засобів полісенсорного сприйняття виділяють аудіовізуальну та аудитивну наочність, які передбачають демонстрування на занятті певних відеозаписів (відеофільмів, відеосюжетів, мультиплікаційних фільмів, навчальних фільмів тощо) та аудіозаписів (різноманітні фоноправи для розвитку умінь діалогічного мовлення, телефонні розмови тощо) на запропоновану тематику відповідно до навчального матеріалу фахівців туристичного профілю. Особливого значення в оволодінні засобами інтонаційного оформлення усного мовлення набуває виконання різноманітних паузованих адитивних фоноправ для імітації, які спрямовані на повторення за диктором у певному темпі діалогічних єдностей з різними інтонаційними моделями, промовляння з правильним смисловим наголосом та емоційним забарвленням реплік під час пауз. Перевагами виконання таких вправ є одночасне залучення у цей процес усіх студентів та наявність аудитивних ключів, поданих у записі, які сприятимуть ефективності застосування вправ.

**Об'єктами контролю** рівня сформованості АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування є структурні компоненти зазначеного феномена – мовна, мовленнєва, лінгвосоціокультурна та навчально-стратегічна (засоби

діагностики представлені в п. 3.2 та Додатку Е). Враховуючи виокремлені нами етапи, контроль рівня сформованості цих компонентів варто здійснювати поетапно, в тій же послідовності, що і навчання: від контролю вміння «реплікувати» до контролю вміння будувати діалоги певних функціональних типів.

Найбільш адекватною формою контролю є парна. У цьому випадку перевіряється не лише вміння студента брати участь у діалозі, але й сприймати репліки партнера і реагувати на них. Варто виділити одну із найефективніших форм контролю рівня сформованості діалогічного мовлення – дискусію, зокрема як складову розглянутого вище кейс-методу.

Рівень сформованості зазначеної якості визначається шляхом постійного (систематичного) спостереження, бесід з викладачами і студентами, моделювання діалогів на основі запропонованих комунікативних ситуацій та аналізу результатів виконання діагностичних завдань відповідно до зазначених вище критеріїв.

Таким чином, модель формування АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування охоплює такі блоки: цільовий, змістово-процесуальний, критеріально-рівневий. Для впровадження запропонованої моделі у навчальний процес слід розробити підсистему вправ й експериментально перевірити дієвість створеної нами методики, що і стане предметом подальшого дослідження.

### **2.3. Підсистема вправ для формування англомовної компетентності в діалогічному мовленні майбутніх фахівців із туристичного обслуговування**

Практичну реалізацію розробленої нами моделі формування АКДМ майбутніх фахівців з туристичного обслуговування вбачаємо у розробці відповідної підсистеми вправ, оскільки, як вважає Ю. Пассов, саме вправи являються справжнім засобом навчання [132, с. 67], зокрема формування

навичок та умінь. Ця підсистема, на наш погляд, покликана бути своєрідним ключем до опанування студентами певними навичками й уміннями для подальшого вирішення ними повсякденних побутових і фахових завдань, що передбачає якісне обслуговування клієнтів, розуміння співрозмовників, прогнозування їх наступних реплік тощо.

Обґрунтовуючи термін «підсистема вправ», ми послуговувалися напрацюваннями Ю. Пасова, який стверджує, що: по-перше, використання терміну «система вправ» (для закріплення граматичного матеріалу, попередження помилок тощо) некоректне, оскільки за кожним з них стоять різні реальні об'єкти; по-друге, варто послуговуватися терміном «підсистема вправ» – сукупність вправ, спрямованих на оволодіння «однією зі сторін мовленнєвої діяльності» [132, с. 101]; по-третє, будь-яка із цих підсистем (часткових систем) – для навчання говоріння, аудіювання, читання чи письма – має будуватися за схемою: навичка – вміння.

Вивчаючи зміст поняття «підсистема вправ», вартим увагу вважаємо визначення цього терміну С. Шатіловим. Дослідник трактує його як сукупність груп, типів і видів вправ, що виконуються в певній послідовності, враховують закономірності формування навичок у різних видах мовленнєвої діяльності в їх взаємодії і забезпечують максимально високий рівень оволодіння іноземною мовою [221, с. 59].

Говорячи про *підсистему вправ для формування АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування*, ми маємо на увазі теоретично обґрунтовану послідовність відповідних груп, видів та типів вправ, яка спрямована на умотивоване, усвідомлене та поетапне оволодіння студентами насамперед уміннями «реплікування», укладання діалогічних єдностей, мінідіалогів та діалогів певних функціональних типів (мовленнєва компетентність), а також мовною, лінгвосоціокультурною та навчально-стратегічною компетентностями.

Одиницею запропонованої нами підсистеми є вправа. Вивчаючи зміст цього поняття, виявлено широкий спектр дефініцій. За визначенням сучасного

тлумачного словника «вправа – це розвиток певних якостей, навичок постійною роботою над ними; завдання, що виконується для цього» [181, с. 165].

Методисти трактують «вправу» як спеціально організоване в навчальних умовах багаторазове виконання окремих операцій, дій або діяльності з метою оволодіння іншомовною комунікативною компетентністю або її компонентами та вдосконалення відповідних навичок й умінь [110; 111].

Науковці стверджують, що вправа може бути або єдиною процедурою, у рамках якої здійснюються всі компоненти процесу навчання – усвідомлення змісту її дії, закріплення, узагальнення й автоматизація, або однією з процедур поряд з поясненням і заучуванням, які передують вправі й забезпечують початкове усвідомлення змісту дії та її попереднє закріплення [36, с. 59].

Процес навчання іноземної мови передбачає використання низки найрізноманітніших вправ, які, відповідно до формування тих чи інших навичок й умінь, класифікуються на типи, види та інтегруються у групи. Слід зауважити, що ця проблема не є новою в науковій думці й існує чимало поглядів на її розв'язання.

Ряд науковців за основу класифікації беруть дихотомію (зіставлення) – «мова – мовлення» (Рахманов І., Щерба Л.), «первинні вміння – навички – мовленнєві уміння» (Шатілов С.), цілеспрямовану і неспрямовану активізацію мовного матеріалу (Скалкін В. ).

Ефективність формування навичок та умінь англомовного діалогічного мовлення безумовно базується на правильності добору вправ. Тому доцільним вважаємо систематизувати типологію вправ відповідно до певних критеріїв, використовуючи при цьому основні положення загальної класифікації вправ, викладені у роботах Н. Гез [33], С. Ніколаєвої [110], В. Редька [147], В. Скалкіна [160], Н. Скляренко [166] та ін.

Наявний науковий фон дає підстави стверджувати, що типи вправ виокремлюють за основними і додатковими критеріями. З урахуванням основних критеріїв їх поділяють за:

- спрямованістю на прийом або видачу інформації (рецептивні, репродуктивні, рецептивно-репродуктивні, продуктивні, рецептивно-продуктивні);
- ступенем комунікативності (мовні, умовно-мовленнєві, мовленнєві);
- вмотивованістю (вмотивовані, невмотивовані);
- рівнем керування діями/діяльністю того, хто навчається (з повним, частковим, мінімальним керуванням);
- наявністю/відсутністю ігрового компонента (без ігрового компонента, з рольовим ігровим компонентом, з нерольовим ігровим компонентом);
- наявністю/відсутністю опор (без опор, зі штучними або природними опорами);
- способом виконання вправи (фронтальні, хорові, індивідуальні, парні, у малих групах, у командах, у групі);
- режимом контролю (відстрочений/включений контроль, самоконтроль, взаємоконтроль, контроль з боку викладача).

З урахуванням додаткових критеріїв вправи класифікують за:

- характером виконання (усні, письмові);
- участю рідної мови або першої іноземної мови (одномовні, двомовні);
- місцем виконання (класні, домашні, лабораторні).

У контексті нашого дослідження звертаємо увагу на типологію вправ за спрямованістю на прийом або видачу інформації. Тому невід'ємним компонентом підсистеми вправ для формування АКДМ є рецептивно-репродуктивні (сприймання та репродукція інтонаційної моделі, мовленнєвого зразка тощо), рецептивно-продуктивні (сприйнятий попередньо текст не відтворюється, а слугує стимулом (базою) для створення нового тексту) та продуктивні (фраза/речення, понадфразова або діалогічна єдності, діалог тощо) вправи.

Враховуючи спрямування теорії та практики навчання іноземних мов першочергово на оволодіння тими, хто навчається, іншомовним спілкуванням, що є безумовно пріоритетною метою цього процесу, відомий фахівець у галузі

підручникотворення з іноземної мови В. Редько акцентує увагу на доцільності взяття за основу типології вправ категорію «спілкування» та етапи його організації у навчальному процесі [147, с. 81].

У рамках цього критерію науковці пропонують різні класифікації вправ:

- мовні та мовленнєві (Рахманов І.) [145];
- мовні, підготовчі до мовлення і власне мовленнєві (Климентенко А.) [191];
- мовні, аналітичні, домовленнєві тренувальні, умовно-мовленнєві та мовленнєві (Шатілов С.) [221];
- домовленнєві або умовно-мовленнєві та власне мовленнєві або комунікативні (Бім І.) [10];
- умовно-комунікативні та комунікативні (Пассов Ю.) [133].

На особливу увагу заслуговує типологія вправ, розроблена В. Скалкіним [161; 164]. Відомий лінгводидакт класифікує комунікативні вправи для розвитку усного мовлення на такі групи:

- за видом мовленнєвої діяльності – для навчання говоріння і для навчання слухання;
- за етапами становлення цих мовленнєвих умінь: І тип – тренувальні вправи (з метою активізації навчального матеріалу для формування фонетичних, лексичних і граматичних навичок); ІІ тип – комунікативні (для формування власне мовленнєвих умінь) (основну відмінність цих вправ учений вбачає в тому, що перші спрямовані на мовну форму висловлювання, а другі – на його зміст).

Суттєво поглиблює розуміння заявленого аспекту проблеми дослідження В. Редька, присвячене засобам формування комунікативної компетентності у змісті шкільних підручників з іноземних мов [147]. Аналізуючи важливий структурний компонент книги – апарат організації засвоєння, зокрема навчальні завдання і вправи, автор традиційно поділяє їх на дві групи – мовні (тренувальні) і мовленнєві (комунікативні). З огляду на те, що мовні вправи націлені на підготовку до мовленнєвої діяльності, їх ще називають

підготовчими. Однак автор доповнює систему вправ новою групою – умовно-мовленнєвими, які забезпечують перенесення навичок у мовленнєву діяльність. Окремо дослідник виділяє комунікативні завдання, які сприяють формуванню готовності до спілкування в усній та письмовій формах; інтерактивні технології навчання та навчально-мовленнєві ситуації.

Заявлена позиція співзвучна підходу до класифікації вправ, запропонованому Ю. Пассовим. Відомий методист вважає основним критерієм класифікації вправ їх роль у процесі становлення мовленнєвого вміння, а відтак поділяє вправи на мовні, умовно-мовленнєві та мовленнєві [132, с. 104–105 ].

Коротко розглянемо ці типи вправ.

*Мовні* (некомунікативні) *вправи* спрямовані на формування фонетичних, лексичних і граматичних знань та навичок. Вони забезпечують засвоєння студентами значення, форми та функцій мовних одиниць, що вивчаються. Такі вправи часто називають підготовчими, адже вони забезпечують підготовку до усного і писемного мовлення. Незважаючи на те, що мовні вправи виконуються зазвичай поза ситуацією (на рівні слова, словосполучення, ізольованого речення), вони покликані стати основою, що забезпечить такий рівень сформованості мовних механізмів, який дасть змогу майбутнім фахівцям з туристичного обслуговування швидко і безпомилково виконувати необхідні мовні операції та вміння переносити їх в інші ситуації професійної діяльності.

*Умовно-мовленнєві вправи* спрямовані на вдосконалення мовних навичок (лексичних, граматичних, фонетичних). Цей вид, як зазначає В. Редько, сприяє усвідомленню тими, хто навчається, особливостей використання мовних одиниць у безпосередніх мовленнєвих актах; навчає способів формулювання думки в результаті застосування мовних одиниць у ситуативно зумовлених мікрОВисловлюваннях; закладає психофізіологічні засади для формування мовленнєвого динамічного стереотипу, забезпечуючи вдосконалення набутих навичок у процесі мовленнєвої діяльності [147, с. 101]. Методисти вказують на те, що визначальною якістю цього типу вправ є наявність ситуації, мовленнєвого завдання та опори. Ситуативність – це особлива якість мовлення,

яка проявляється в тому, що мовленнєві одиниці завжди співвідносяться із ситуацією і створюють потенційний контекст певного діапазону [110, с. 184].

Призначення *мовленнєвих* (комунікативних) *вправ* – формування у студентів основних умінь у чотирьох видах мовленнєвої діяльності (аудіюванні, говорінні, читанні, письмі), стосовно нашого дослідження – умінь «реплікувати», укладати діалогічні єдності, мікродіалоги та діалоги різних функціональних типів. У своєму дослідженні В. Скалкін ці типи вправ трактує як «форми роботи, що розвивають уміння, навички повноцінного, осмисленого мовлення, яке виникає та існує в умовах природного мовного спілкування» [164, с. 3]. А. Щукін визначає комунікативні вправи як вид творчих вправ, що забезпечують формування мовленнєвих умінь і найвищий рівень володіння мовою. Автор вважає, що використання комунікативних вправ має займати до 85% заняття [227], адже вони сприяють використанню мовних одиниць у різноманітних висловлюваннях; забезпечують усвідомлення студентами функцій нової лексичної та граматичної одиниці у процесі сприймання та породження текстів.

Запропонована підсистема вправ для формування АКДМ майбутніх фахівців з туристичного обслуговування реалізується в межах тем, передбачених чинною програмою з навчальної дисципліни «Англійська мова за професійним спрямуванням» майбутніх фахівців із туристичного обслуговування:

- People in Tourism;
- Transport and Tourism;
- Pages from the History of Tourism;
- Forms of Tourism;
- Tourism Companies;
- Types of Hotels;
- Types of Hotel Rooms;
- Organizational Structure of a Hotel;
- Restaurant Services;



- Types of Restaurants;
- Tourism in English-Speaking Countries;
- Customs Regulations;
- Places to visit in Ukraine;
- Ethnic Tourism in Ukraine;
- Green Tourism in Ukraine;
- Ternopil Region for Tourists.

Перш ніж приступити до розгляду розробленої нами підсистеми вправ, коротко зупинимося на структурі вправи, адже правильність добору її складових є, на нашу думку, важливою умовою оптимізації формування англомовного діалогічного мовлення у майбутніх фахівців з туризму. Заслуговує уваги твердження Н. Скляренко про трикомпонентну структуру вправи. Науковець виділяє інструкцію, виконання вправи та контроль виконаного завдання [166, с. 3]. Ширшою вважаємо класифікацію, розроблену С. Ніколаєвою [110, с. 181]. Відповідно до фазової структури мовленнєвої діяльності вправа об'єднує чотири компоненти:

- завдання-інструкцію до вправи (вказівка на те, що слід зробити);
- зразок виконання завдання-інструкції (ілюстрація того, як треба виконувати вправу). Методисти зазначають, що цей компонент є факультативним;
- виконання вправи;
- контроль за виконанням вправи викладачем, самоконтроль та взаємоконтроль тих, хто навчається.

У наукових доробках В. Скалкіна знаходимо подібну класифікацію структури вправи, проте вчений деталізує два останніх її компоненти дещо по-іншому: лінгвіст виділяє стимул (первісний мовний матеріал, який підлягає обробці або який повинен служити відправним пунктом навчальної операції) та реакцію (результат навчальної діяльності тих, хто навчається) [164, с. 15].

Важливим фактором у побудові вправи вважають урахування певних вимог до кожного з її структурних компонентів. Розроблена нами підсистема вправ також складена з урахуванням відповідних вимог (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

**Вимоги до вправ для формування АКДМ майбутніх фахівців  
із туристичного обслуговування**

<b>Структурний компонент вправи</b>	<b>Вимоги до вправи</b>	<b>Зміст вимоги</b>
Завдання-інструкція	Вмотивованість	Майбутні фахівці з туризму мають знати не лише те, що їм робити у вправі, а й для чого це потрібно.
	Культурологічна спрямованість	Вправа має стати засобом формування у майбутніх фахівців з туризму не тільки мовної та мовленнєвої компетентностей, а й лінгвосоціокультурної.
	Професійна спрямованість	Важливе врахування у змісті вправи професійного аспекту: <ul style="list-style-type: none"> <li>• добір вправ у межах навчальних тем з курсу «Англійська мова за професійним спрямування»;</li> <li>• створення реальних мовленнєвих ситуацій, з урахуванням професійної діяльності майбутніх фахівців з туристичного обслуговування;</li> <li>• наповнення вправ професійно орієнтованою лексикою.</li> </ul>
Зразок виконання завдання-інструкції	Зразок виконання завдання	Зразок виконання вправи має містити алгоритм дії студентів та приклад діалогу.
Виконання вправи	Обґрунтований вибір рівня керування вправою	Повний, частковий або мінімальний рівень керування вправою.
	Забезпечення студентів необхідними опорами	Використання у процесі формування АКДМ як штучних опор (спеціально створених

		викладачем роздавальних матеріалів), так і природних (матеріали, які оточують студентів під час навчальної діяльності).
	Вибір оптимального способу виконання вправи	При формуванні АКДМ перевага надається фронтальній, парній, груповій або командній видам роботи.
	Вибір місця виконання вправи	Виконання вправи у звичайній аудиторії, у лабораторії мовлення, у комп'ютерній аудиторії або відеоаудиторії.
Контроль виконання вправи	Відповідність форми контролю і критеріїв оцінювання об'єктам контролю	Контроль за рівнем сформованості АКДМ класифікуватимемо: <ul style="list-style-type: none"> <li>• за формою організації (фронтальний, груповий, парний);</li> <li>• за характером оформлення відповіді (усний або письмовий);</li> <li>• критерії оцінювання встановлені з урахуванням рівнів навченості студентів.</li> </ul>

Конкретизуємо матеріал, систематизований у табл. 2.4.

Розробляючи підсистему вправ для формування АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування, ми враховували структурні компоненти зазначеної компетентності – мовну, мовленнєву, лінгвосоціокультурну та навчально-стратегічну.

Ключове місце у підсистемі вправ відводимо **завданням для формування мовленнєвої компетентності**, що охоплює уміння в аудіюванні та уміння в говорінні («реплікувати», укладати діалогічні єдності, мінідіалоги та діалоги певних функціональних типів). Їх добір ми здійснювали з урахуванням індуктивного підходу. Наведені типи вправ реалізовані в чотири етапи та впорядковані з урахуванням особливостей формування АКДМ (табл. 2.5). У зазначеному аспекті продуктивною є думка Н. Скляренко. Науковець стверджує, що при доборі вправ слід враховувати і реалізацію мети вправи:

**Вправи для формування мовленнєвої компетентності  
як структурного компонента АКДМ**

<b>Підхід до формування АКДМ</b>	<b>Етапи формування АКДМ</b>	<b>Групи вправ для формування АКДМ</b>	<b>Типи вправ для формування АКДМ</b>	<b>Види вправ для формування АКДМ</b>
Індуктивний підхід («знизу вверху»)	I етап «реплікування»	I підгрупа вправ – <i>для формування вміння «реплікувати»</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• умовно-мовленнєві;</li> <li>• рецептивно-репродуктивні та репродуктивні;</li> <li>• з повним або частковим керуванням з боку викладача;</li> <li>• зі штучними та природними опорами;</li> <li>• фронтальні, індивідуальні, парні, в малих групах;</li> <li>• без ігрового компонента, з рольовим ігровим компонентом.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• вправи на підстановку, трансформаці, множинний вибір;</li> <li>• вправи на заповнення пропусків, завершення зразка мовлення;</li> <li>• вправи на використання імітаційно-рольового компоненту;</li> <li>• вправи на розпізнання під час аудіювання реплік, які висловлюють певні мовленнєві наміри, заповнення таблиці;</li> <li>• вправи на запит інформації за зразком;</li> <li>• перегляд відеофонограм, прослуховування аудіо фонограм з подальшим аналізом норм поведінки у ситуаціях професійного спілкування.</li> </ul>

	<p>II етап – укладання діалогічних єдностей</p>	<p>II підгрупа вправ – для формування вміння укладати діалогічні єдності</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• умовно-мовленнєві;</li> <li>• рецептивно-продуктивні;</li> <li>• з повним або частковим керуванням з боку викладача;</li> <li>• зі штучними та природніми опорами;</li> <li>• індивідуальні, парні, в малих групах;</li> <li>• без ігрового компонента, з рольовим компонентом.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• прогнозування змісту діалогу перед прослуховуванням;</li> <li>• обмін думками в парах/малих групах щодо змісту мікродіалогу-зразка;</li> <li>• вправи на відтворення певних частин діалогу на рівні діалогічних єдностей;</li> <li>• вправи на перефразування реплік;</li> <li>• вправи на знаходження та виправлення помилок;</li> <li>• вправи на заповнення пропусків.</li> </ul>
	<p>III етап – укладання мінідіалогів</p>	<p>III підгрупа вправ – для формування вміння укладати мінідіалоги</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• мовленнєві;</li> <li>• рецептивно-продуктивні;</li> <li>• з частковим, мінімальним керуванням з боку викладача;</li> <li>• зі штучними та природніми опорами;</li> <li>• парні, групові, в малих групах;</li> <li>• з рольовим ігровим компонентом.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• аналіз мовленнєвого матеріалу;</li> <li>• прогнозування подальшого перебігу прослуханого діалогу;</li> <li>• встановлення послідовностей діалогічних єдностей;</li> <li>• аналіз структури діалогу-зразка;</li> <li>• вправи на підстановку реплік, запис надиктованого тексту;</li> <li>• вправи на висловлювання</li> </ul>

				власної думки щодо змісту діалогу-зразка; • створення міні діалогу за комунікативною ситуацією, аналогічною діалогу-зразку.
	IV етап – укладання діалогів певних функціональних типів	IV підгрупа вправ – для формування вміння укладати діалоги певних функціональних типів	<ul style="list-style-type: none"> <li>• мовленнєві;</li> <li>• рецептивно-продуктивні;</li> <li>• з мінімальним керуванням з боку викладача;</li> <li>• лише з природніми опорами або без них;</li> <li>• парні, групові, в малих групах;</li> <li>• з рольовим ігровим компонентом.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• обговорення в парах, групах та малих групах;</li> <li>• створення власних професійно спрямованих діалогів різних функціональних типів за поданою ситуацією.</li> </ul>

– практична мета – розвивати певні мовленнєві вміння діалогічного мовлення;

– професійна мета – надавати відповідні професійно орієнтовані знання;

– розвивальна мета – розвивати загальнонавчальні навички та вміння [166].

У межах *I етапу*, мета якого полягає у формуванні здатності майбутнього фахівця з туризму реагувати на подану репліку і продукувати ініціативну, раціональним є використання умовно-мовленнєвих рецептивно-репродуктивних та репродуктивних вправ. Їх характерною ознакою є застосування здебільшого двох рівнів керування діяльністю студентів – повного або часткового. Повністю керовані мовленнєві дії представляють собою імітацію мовленнєвих одиниць, що обов'язково має бути звернена до адресата мовлення. У вправах з частково керованими діями вони виконуються за певним мовленнєвим зразком, але студент має можливість вибрати мовленнєву одиницю згідно з ситуацією

мовлення (вправи на підстановку, трансформацію, множинний вибір, заповнення пропусків, завершення зразка мовлення, відповіді на запитання, знаходження та виправлення помилок тощо). Наприклад:

– некомунікативні тренувальні вправи на заповнення пропусків (пропонується доповнити речення в діалозі, роздрукованому на листку паперу (спеціально створені опори), словосполученнями/словами із поданих варіантів, зазначених у дужках);

– умовно-комунікативне тренувальне завдання з вибором однієї правильної відповіді (до кожного із завдань пропонуються декілька варіантів відповіді, з яких лише один правильний).

Невід’ємною умовою ефективності I етапу є наявність вербальних опор (штучні опори в основному для тренування, природні слухові або слухо-зорові опори чи їх відсутність – для мовленнєвої практики). Вправи цього етапу доречно супроводжувати штучними опорами (синтезовані аудіотреки, відеосюжети для проведення евристичних бесід), авторськими вербальними опорами (підстановчі таблиці з мовленнєвими кліше). Ефективними також є вправи без рольового ігрового компонента та з цим компонентом.

## **Група 1. Вправи для формування мовленнєвої компетентності**

### **Підгрупа 1.1. Вправи для формування вміння «реплікувати»**

#### **Приклад 1.**

*Тема:* Types of Hotels. Types of Hotel Rooms.

*Мета:* вчити студентів «реплікування» (будувати стимулюючу репліку і відповідну репліку-реакцію).

*Тип вправи:* умовно-мовленнєва рецептивно-репродуктивна.

*Вид вправи:* на імітацію зразка мовлення.

*Режим роботи:* «викладач – студент»

*Інструкція:* Complete the sentences as in the example:

– *I would like to stay at an inexpensive hotel. Say that you would like to stay at the same hotel.*

– *I would like to stay at a moderate hotel. Say that you would like to stay at the same hotel.*

– *I would like to stay at an expensive hotel. Say that you would like to stay at the same hotel.*

– *I would like to stay at a deluxe hotel. Say that you would like to stay at the same hotel.*

– *I would like to stay at a superdeluxe hotel. Say that you would like to stay at the same hotel.*

### **Приклад 2.**

*Тема:* Transport and Tourism.

*Мета:* вчити студентів «реплікування» (будувати стимулюючу репліку і відповідну репліку-реакцію).

*Тип вправи:* умовно-мовленнєва рецептивно-репродуктивна.

*Вид вправи:* на підстановку у зразок мовлення.

*Режим роботи:* «викладач – студент».

*Інструкція:* Complete the sentences as in the example:

– *I am fond of travelling by plane. Say that you are fond of some other means of transport.*

– *I am fond of travelling by car. Say that you are fond of some other means of transport.*

– *I am fond of travelling by train. Say that you are fond of some other means of transport.*

– *I am fond of travelling by coach. Say that you are fond of some other means of transport.*

– *I am fond of travelling by bus. Say that you are fond of some other means of transport.*

### **Приклад 3.**

*Тема:* Organizational Structure of a Hotel.

*Мета:* вчити студентів «реплікування» (будувати стимулюючу репліку і відповідну репліку-реакцію).



*Тип вправи:* умовно-мовленнєва рецептивно-репродуктивна.

*Вид вправи:* на трансформацію зразка мовлення.

*Режим роботи:* «студент 1 – студент 2».

*Інструкція:* Make-up replicas to the following situations as in the examples:

a) Tell your friend about your future career plans:

– *I would like to work as a hotel receptionist.*

– *My groupmate dreams about it too;*

б) Ask him/her about his/her duties:

– *What do you say you are going to do if you work as a hotel receptionist?*

– *I am going to deal with the hotel guests.*

в) Say whether you share your friend's opinion:

– *I think a receptionist must be sociable, flexible and helpful.*

– *That's right./No, I don't think so. To my mind...*

#### **Приклад 4.**

*Тема:* Types of Restaurants. Restaurant Services.

*Мета:* вчити студентів розпізнавати стимулювальні репліки і відповідні репліки-реакції.

*Тип вправи:* умовно-мовленнєва рецептивно-репродуктивна.

*Вид вправи:* на розпізнання під час аудіювання реплік, які висловлюють певні мовленнєві наміри (заповнення таблиці).

*Режим роботи:* «фонограма – студент».

*Інструкція:* Read the following sentences. Listen to the audio recording. Try to find out which of the following replicas are initiative and stimulating. Write these replicas in the table: 1–2 – stimulating replicas; 3–4 – initiative replicas.

1.	<i>a) May I get you anything to drink?</i>	1.
	<i>b) Would you like an appetizer?</i>	2.
	<i>c) I'll have barbeque wings.</i>	3.
	<i>d) Yes, please. May I get a glass of lemonade?</i>	4.
2.	<i>a) There will be 4 of us.</i>	1.

	<i>b) Good afternoon, I would like to make a dinner reservation.</i>	2.
	<i>c) How many people will you need the reservation for?</i>	3.
	<i>d) Shogun Restaurant.</i>	4.
3.	<i>a) Our meal was delicious, thank you!</i>	1.
	<i>b) So how was your meal?</i>	2.
	<i>c) We would like two cups of coffee.</i>	3.
	<i>d) May I bring you some coffee or tea with your dessert?</i>	4.

### **Приклад 5.**

*Тема:* Types of Hotels. Types of Hotel Rooms.

*Мета:* вчити студентів «реплікування» (будувати стимулюючу репліку і відповідну репліку-реакцію).

*Тип вправи:* умовно-мовленнєва рецептивно-репродуктивна.

*Вид вправи:* на використання імітаційно-рольового компонента.

*Режим роботи:* «студент 1 – студент 2».

*Інструкція:* Hotel residents have different complaints. For example, they can be dissatisfied with some of hotel services, view, cleanliness and tidiness of hotel rooms or bed linen, etc. Don't forget, you have to be polite while asking for help.

Ask about fixing your problems, if you need:

- *to change bed linen;*
- *an iron;*
- *a hair drier;*
- *an extra bed.*

У межах **II етапу** навчання (формування уміння укладати діалогічні єдності) розвиваються навички сприйняття нормального (середнього) темпу мовлення з достатньою кількістю телефонних кліше, штампів та слухових опор. Вправи для опрацювання мовного і мовленнєвого матеріалу проводяться на

основі синтезованих діалогів. Підрупи вправ відрізняються невисоким рівнем змістової та мовної складності з використанням обмеженого, ретельно підібраного для опрацювання мовного і мовленнєвого матеріалу. Окрім зняття труднощів (фонетичних, лексичних, граматичних), метою I етапу є також демонстрування аудіозразка і перевірка його розуміння. Тому на цьому етапі доречно використовувати вправи на усунення труднощів перед прослуховуванням мінідіалогу-зразка, а також на перевірку розуміння почутого.

### **Підгрупа 1.2. Вправи для формування вміння укладати діалогічні єдності**

#### **Приклад 1.**

*Тема:* Types of Hotels. Types of Hotel Rooms.

*Мета:* вчити студентів укладати діалогічні єдності.

*Тип вправи:* умовно-мовленнєва рецептивно-продуктивна.

*Вид вправи:* на обмін репліками.

*Режим роботи:* «студент 1 – студент 2».

*Інструкція:* You and your friend are foreign tourists. He wants to stay at the same hotel. Tell him what type of room you've already booked. In pairs, make up short exchanges using the following lexical material as in the example: *double room, twin room, duplex, suite room.*

*Student 1: I booked a single room.*

*Student 2 (a foreign guest): I booked a single room too./I haven't booked a room yet.*

#### **Приклад 2.**

*Тема:* Customs Regulations.

*Мета:* вчити студентів укладати діалогічні єдності.

*Тип вправи:* умовно-мовленнєва рецептивно-продуктивна.

*Вид вправи:* на відтворення певних частин діалогу на рівні діалогічних єдностей.

*Режим роботи:* «студент 1 – студент 2».

*Інструкція:* Fill-in the gaps making up dialogical units.

1. *Customs official:* \_\_\_\_\_

*Passenger:* \_\_\_\_\_

*Customs official:* No, you can have up to three liters of wine.

*Passenger:* Great.

*Customs official:* Have you brought any food into the country?

*Passenger:* Just some cheese I bought in France.

*Customs official:* \_\_\_\_\_

*Passenger:* \_\_\_\_\_

*Customs official:* Unfortunately, you are not allowed to bring cheese into the country. I'm sorry.

*Passenger:* That's strange! Oh well. Here you are.

*Customs official:* Thank you. Anything else?

*Passenger:* I bought a T-shirt for my daughter.

*Customs official:* That's fine. Have a nice day.

*Passenger:* You, too.

2. *Customs official:* Welcome to Canada. May I see your passport please?

*Passenger:* \_\_\_\_\_

*Customs official:* \_\_\_\_\_

*Passenger:* I'm coming from Seoul, Korea.

*Customs official:* What is the purpose of your visit?

*Passenger:* I'm here on business.

*Customs official:* How long are you planning to stay?

*Passenger:* I'll be staying for three weeks.

*Customs official:* Where will you be staying?

*Passenger:* \_\_\_\_\_

*Customs official:* \_\_\_\_\_

*Passenger:* No, this is my first time.

*Customs official:* Do you have anything to declare?

*Passenger:* No, nothing.

*Customs official:* Enjoy your stay.

*Passenger:* Thank you.

### **Приклад 3.**

*Тема:* Types of Restaurants. Restaurant Services.

*Мета:* вчити студентів укладати діалогічні єдності.

*Тип вправи:* умовно-мовленнєва рецептивно-продуктивна.

*Вид вправи:* на перефразування зразка мовлення.

*Режим роботи:* «студент 1 – студент 2».

*Інструкція:* Solve the following problems as in the example.

– *What would happen if you couldn't choose a bottle of wine?*

*(I / ask / the wine steward)*

– *If I couldn't choose a bottle of wine, I would ask the wine steward.*

1. What would you do if your business partners couldn't come to the banquet?

*(I / postpone the banquet)*

2. What would you do if the restaurant was fully reserved? *(I / find another restaurant)*

3. What would you do if your steak was oversalted? *(I / ask to fix)*

4. What would you do if the guests of your restaurant had some complaints? *(I / apologize and deal with a complaint).*

### **Приклад 4.**

*Тема:* Transport and Tourism.

*Мета:* вчити студентів укладати діалогічні єдності.

*Тип вправи:* умовно-мовленнєва рецептивно-продуктивна.

*Вид вправи:* на заповнення пропусків.

*Режим роботи:* «студент 1 – студент 2».

*Інструкція:* Make up dialogical units with the following replicas for these communicative situations (fill-in the gaps). 1–2. You work as a cashier at a railway station. Foreign tourists are going to buy railway tickets. Help them answering their questions. 3–4. You are at the booking office at a railway station. Ask the cashier about available tickets.

1. A: Excuse me, where can I book a ticket to Birmingham?

B: \_\_\_\_\_

2. A: Good afternoon. I'd like a rail ticket to Amsterdam, please.

B: \_\_\_\_\_

3. A: \_\_\_\_\_

B: Certainly. Thank you. Sign here, please.

4. A: \_\_\_\_\_

B: Yes, we have some tickets left in a second-class sleeper if you wish.

### **Приклад 5.**

*Тема:* Types of Restaurants. Restaurant Services.

*Мета:* вчити студентів укладати діалогічні єдності.

*Тип вправи:* умовно-мовленнєва рецептивно-продуктивна.

*Вид вправи:* на перефразування зразка мовлення.

*Режим роботи:* «студент 1 – студент 2».

*Інструкція:* You work as a waiter at a local café. The customers ask you to recommend them some meals from the menu. Help them, as in the example.

– *Will you recommend us something from the menu?*

– *Sure. You may order combo: soup, entrée and drink add. It costs only \$4.50.*

Навчання на **III етапі** передбачає формування умінь укладати мікродіалоги і реалізується у процесі виконання *умовно-мовленнєвих та мовленнєвих рецептивно-продуктивних вправ*. В *умовно-мовленнєвих вправах* зміст і форма мовлення підказуються структурою розмови (початок або завершення висловлювань, елементи речень), ключовими стандартними фразами, які рекомендують вживати. Тут репродукція превалює над продукцією, але провідними стають *мовленнєві вправи*, оскільки вони головним чином розвивають уміння цілісного спілкування (а не його фрагментів). Це пов'язано з проблемним характером самого процесу діалогічної комунікації, що і зумовлює необхідність використання проблемних завдань для його навчання.

Щодо наявності вербальних опор, то *спеціально створені опори* в основному використовуються для тренування, *природні слухові або слухозорові опори* або їх *відсутність* – для мовленнєвої практики. Вправи цього етапу супроводжують спеціально створені опори (синтезовані аудіозаписи, відеосюжети для проведення евристичних бесід), авторські вербальні опори (підстановчі таблиці, структурно-мовленнєві схеми діалогічних єдностей, мікродіалогів, картки з ролями) та природні опори (рекламні брошури, логотипи торгових марок, автентичні бланки запиту товарів, відеофрагменти автентичних сюжетів ведення телефонних домовленостей).

З мети вправ (як *умовно-мовленнєвих*, так і *мовленнєвих*) – розвивати вміння цілісного клішованого спілкування в діалогічній формі – впливає спосіб їх організації. Вправи цього етапу – *парні* та *групові*, оскільки комунікація потребує не менше двох співрозмовників, що відповідає діалогічному характеру мовлення.

Щоб забезпечити професійну орієнтованість АКДМ, значну частину навчальних матеріалів складають автентичні аудіодіалоги. Основними характеристиками цих вправ є слухання та розуміння аудіоматеріалів для подальшої діяльності – створення мікродіалогу за ситуацією, аналогічною діалогу-зразку. Тому основна відмінність вправ від попередніх етапів полягає в тому, що в них слухання проводиться для того, щоб на основі почутого виконати певні задані мовленнєві дії.

Щодо критерію вмотивованості, то усі вправи цього етапу *вмотивовані*, що є прямим наслідком їхнього комунікативного спрямування (наявність мовленнєвої інтенції, навчально-комунікативної ситуації, адресата/слухача мовлення). Характерна риса таких вправ – використання здебільшого двох рівнів керування діями/діяльністю студентів (залежно від мети вправи) – *часткового або мінімального*, так як мовленнєвій практиці притаманні вправи з мінімальним керуванням.

### Підгрупа 1.3. Вправи для формування вміння укладати мінідіалоги

#### Приклад 1.

*Тема:* Types of Hotels. Types of Hotel Rooms.

*Мета:* вчити студентів створювати мінідіалоги на основі запропонованої комунікативної ситуації.

*Тип вправи:* мовленнєва рецептивно-продуктивна (зі штучною опорою).

*Вид вправи:* створення мінідіалогів за поданою комунікативною ситуацією.

*Режим роботи:* «студент 1 – студент 2».

*Інструкція:* Make up a minialogue for the communicative situation using the replicas from the table. Role-play it in pairs. *Student A:* You are a hotel resident. You have to wake up early tomorrow. Ask the receptionist to provide you with wake-up call service. *Student B:* You work as a receptionist. A resident of your hotel asks you to wake him up early tomorrow. Ask him about the most convenient time for the service.

– *I need to request a wake-up call for tomorrow morning.*

– *I can't think of anything. If I do think of something, I'll be sure to call again.*

– *I need two calls, one at 7 and another at 7:15.*

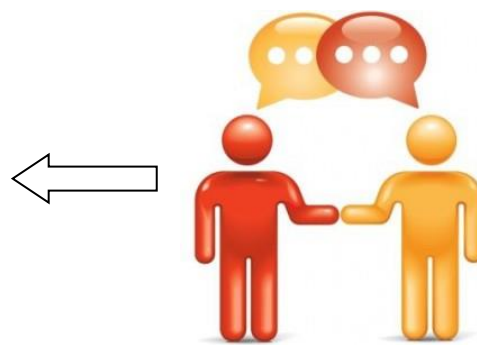
– *We can certainly do that. Expect a call from us at 7:00, and then again at 7:15.*

– *Okay. Good night, sir.*

– *Actually, can I change the latter wake-up call to 7:30 am?*

– *What time do you want the call?*

– *I can certainly do that. Is there anything else?*



*Example:*

*Student 1:* I need to request a wake-up call for tomorrow morning.

*Student 2:* What time do you want the call?



**Приклад 2.**

*Тема: Transport and Tourism.*

*Мета:* вчити студентів створювати мінідіалоги на основі запропонованої їм комунікативної ситуації.

*Тип вправи:* мовленнєва рецептивно-продуктивна (зі штучною опорою).

*Вид вправи:* на підстановку реплік, запис надиктованого тексту.

*Режим роботи:* «фонограма – студент», «студент 1 – студент 2».

*Інструкція:* Listen to the dialogue (a conversation between a cashier and a tourist at the airport). Fill-in the gaps. Role play the dialogue in pairs.

A: Hello, I need to schedule my trip to Paris for next week.

B: When would you like to travel?

A: \_\_\_\_\_

B: Is this a round trip? Will you need a return ticket, too?

A: \_\_\_\_\_

B: Yes, there's a nonstop flight to Paris from Kennedy airport on 24th at 6AM. On 31st you may board flight 309 which is also nonstop at 4:30PM.

A: \_\_\_\_\_

B: Would you like to book the tickets then?

A: \_\_\_\_\_

B: It'll be \$2750.

A: Do you accept cards?

B: \_\_\_\_\_

**Приклад 3.**

*Тема: Tourism Companies.*

*Мета:* вчити студентів створювати мінідіалоги на основі запропонованої комунікативної ситуації.

*Тип вправи:* мовленнєва рецептивно-продуктивна (зі штучною опорою).

*Вид вправи:* на продукування мінідіалогу.

*Режим роботи:* «студент 1 – студент 2».

*Інструкція:* Make up short dialogues as in the example. You are a tourist. Ask your travel agent about accommodation and prices during the tour you'll buy.

*Customer:* And how long does the tour last?

*Travel Agent:* About three hours.

*Customer:* How much is it?

*Travel Agent.* Only 20 pounds.

#### **Приклад 4.**

*Тема:* Tourism in English-speaking countries.

*Мета:* вчити студентів створювати мінідіалоги на основі запропонованої комунікативної ситуації.

*Тип вправи:* мовленнєва рецептивно-продуктивна (зі штучною опорою).

*Вид вправи:* на висловлення власної думки щодо змісту діалогу-зразка.

*Режим роботи:* «студент 1 – студент 2».

*Інструкція:* Read the dialogue. Ask your groupmate about:

- sights in London mentioned in the conversation;
- other tourist attractions in Great Britain.

*Armin:* I'm going to drive you through the centre of London today. This is a good opportunity to show you the sights of our capital.

*Markus:* It is really very nice of you!

*Armin:* After driving through the centre of London commercial life I'll bring you to Trafalgar Square.

*Markus:* Fine!

*Armin:* Look over there. That's the building of the Royal Exchange.

*Markus:* Is this old building still used as the Royal Exchange?

*Armin:* No, it isn't. There is a modern Royal Exchange in London at present. It was built recently.

*Markus:* What is this large building on the right?

*Armin:* This is the Bank of England. This bank is over 270 years already. And on the left you can see the Mansion House. It is the residence of our Lord Mayor.

*Markus:* What is that interesting building over there?

*Armin:* That is the St. Paul's Cathedral. It is one of the finest samples of European architecture.

*Markus:* This is a very big cathedral! How long did it take to build it?

*Armin:* Thirty-five years.

*Markus:* I see Trafalgar Square!

*Armin:* We will stop here and walk a little.

*Markus:* I couldn't imagine that Trafalgar Square is so big.

*Armin:* The citizens of London often arrange their meeting in this square. And on the left you can see the National Gallery. This gallery displays pictures of many famous artists.

*Markus:* I always wanted to visit this famous gallery.

*Armin:* Now you have a chance to do it.

### **Приклад 5.**

*Тема:* Transport and Tourism.

*Мета:* вчити студентів створювати мінідіалоги на основі запропонованої комунікативної ситуації.

*Тип вправи:* мовленнєва рецептивно-продуктивна (зі штучною опорою).

*Вид вправи:* на створення мінідіалогів за ситуацією, аналогічною діалогу-зразку.

*Режим роботи:* «студент 1 – студент 2».

*Інструкція:* Make up short dialogues as in the example для наступних комунікативних ситуацій: 1) Ask the customs officer to weight and check your luggage. 2) You work as a steward. Offer other passengers fish or meat and ask what they want to drink.

*A:* Yes, sir?

*B:* I'd like to book a seat on an afternoon train to Glasgow.

*A:* Single or return?

*B:* Return, please.

*A:* That'll be fifty-seven pounds, sir.

*B:* Here you are.

Метою вправ, що використовуються на *IV етапі*, є формування вміння створювати власні діалоги певних функціональних типів на основі запропонованих ролей у межах конкретної професійно орієнтованої ситуації. Якщо вправи, що використовуються на попередніх етапах, передбачали в основному простий обмін інформацією (довідки, повідомлення), то завдання цього етапу навчання фокусують увагу на обговоренні інформації.

**Підгрупа 1.4. Вправи для формування вміння укладати діалоги певних функціональних типів**

**Приклад 1.**

*Тема:* Types of Hotels.

*Мета:* формувати вміння опрацьовувати професійно орієнтовану інформацію; вчити студентів створювати діалог-розпитування на основі запропонованої комунікативної ситуації.

*Тип вправи:* мовленнєва рецептивно-продуктивна (лише природні опори).

*Вид вправи:* створення професійно спрямованого діалогу за поданою ситуацією (з використанням кейс-методу).

*Тип діалогу:* діалог-розпитування.

*Режим роботи:* «студент 1 – студент 2».

*Інструкція:* а) Read the offered information (case) about the 5-star Plaza Hotel.

b) Using this information, make up a question-answer dialogue for the situation. *Student A:* You are a tourist. You are going to buy a tour package. Ask the tour operator about advantages and disadvantages of the hotel you will stay at during the trip. *Student B:* You are a tour operator. Your department developed new tour packages last week. You have already checked the quality of services at the hotel tourists will stay at during the trip. Answer the tourist's questions and share your impressions.

**Приклад 2.**

*Тема:* People in Tourism.

*Мета:* вчити студентів створювати діалог-домовленість на основі запропонованої комунікативної ситуації.

*Тип вправи:* мовленнєва рецептивно-продуктивна (лише природні опори).

*Вид вправи:* створення професійно спрямованого діалогу за поданою ситуацією.

*Тип діалогу:* діалог-домовленість.

*Режим роботи:* «студент 1 – студент 2».

*Інструкція:* Make up a dialogue for such situation. *Student A:* You work as a travel agent. A tourist wants to make an appointment with you and discuss the itinerary (hotels, excursions, catering etc.). Provide him with all the necessary information. *Student B:* You are a tourist. You've just bought a tour package. Make an appointment with the travel agent and ask him everything you need about your future trip.

### **Приклад 3.**

*Тема:* Forms of Tourism.

*Мета:* вчити студентів створювати діалог-обмін враженнями на основі запропонованої комунікативної ситуації.

*Тип вправи:* мовленнєва рецептивно-продуктивна (лише природні опори).

*Вид вправи:* створення професійно спрямованого діалогу за поданою ситуацією (з використанням інтерактивного методу «інтерв'ю»).

*Тип діалогу:* діалог-обмін враженнями.

*Режим роботи:* «студент 1 – студент 2».

*Інструкція:* Make up a dialogue according to the communicative situation. *Student A:* You work as a journalist of a local newspaper. Have an interview with local students that just arrived from a sightseeing tour. Ask them about their impressions. Take into account positive and negative comments. *Student B:* You've just arrived from an English-Speaking country with your groupmates. Share your impressions with the local journalist.

### **Приклад 4.**

*Тема:* Types of Hotels.

*Мета:* вчити студентів створювати діалог-обмін враженнями на основі запропонованої комунікативної ситуації.

*Тип вправи:* мовленнєва рецептивно-продуктивна (лише природні опори).

*Вид вправи:* створення професійно спрямованого діалогу за поданою ситуацією.

*Тип діалогу:* Діалог-обмін враженнями.

*Режим роботи:* «студент 1 – студент 2».

*Інструкція:* Make up a dialogue for such situation. *Student A, B:* You work for a travel agency. Your department develops new tour packages. Discuss advantages and disadvantages of different hotels in the cities tourists will stay at.

### **Приклад 5.**

*Тема:* Types of Restaurants. Restaurant Services.

*Мета:* вчити студентів створювати діалог-розпитування на основі запропонованої комунікативної ситуації.

*Тип вправи:* мовленнєва рецептивно-продуктивна (лише природні опори).

*Вид вправи:* створення професійно спрямованого діалогу за поданою ситуацією.

*Тип діалогу:* діалог-розпитування.

*Режим роботи:* «студент 1 – студент 2».

*Інструкція:* Make up a dialogue for such situation. *Student A:* You work as a waiter at a restaurant. A passing tourist enters the restaurant and wants to order something to eat and to drink from Ukrainian national cuisine. Help him to choose. *Student B:* You are a foreign tourist. You want to try traditional Ukrainian dishes. Ask the waiter about the most popular Ukrainian dishes and drinks. Order an appetizer, a main course and a beverage.

Відповідно до структури наступними ми розглядаємо **вправи для формування мовної компетентності.**

Засадничим у цьому контексті вважаємо положення методистів про те, що становлення мовленнєвих умінь відбувається успішно за умови міцно сформованих мовних навичок. Увіразнює це положення образне

висловлювання В. Плахотника, який стверджує, що «якщо ми ставимо завдання розповісти англійською мовою, що бачив учень у Москві, не сформувавши необхідні лексичні і граматичні навички, то ми уподібнюємось до виконроба, який пропонує робітникам побудувати дім, не забезпечивши їх будівельним матеріалом: навіть фахівці найвищої кваліфікації не збудують нічого» [141, с. 205].

Зазначене вище підтверджує ефективність впровадження у процес навчання майбутніх фахівців із туристичного обслуговування навчальної дисципліни «Англійська мова за професійним спрямуванням» вправ для формування фонетичних, лексичних та граматичних знань і навичок, які ми систематизували у табл. 2.6.

Таблиця 2.6

**Вправи для формування мовної компетентності  
як структурного компонента АКДМ**

Мовні (некомунікативні) вправи	Вправи для формування фонетичних знань і навичок	<ul style="list-style-type: none"> <li>• на артикуляційну гімнастику;</li> <li>• на розвиток мовленнєвого слуху;</li> <li>• на формування вимовних навичок: а) диференціацію, б) повторення, в) порівняння, г) аналіз.</li> </ul>
	Вправи для формування лексичних знань і навичок	<ul style="list-style-type: none"> <li>• вправи на систематизацію лексичних одиниць;</li> <li>• підготовчі тренувальні вправи рецептивного та продуктивного спрямування: а) на диференціацію, б) на повторення, в) на порівняння, г) на групування, г) на вибір за певними ознаками;</li> <li>• на підстановку: а) заповнення пропусків, б) заміну, в) заповнення;</li> <li>• на конструювання: а) побудову речення із поданих компонентів, б) «виправлення помилок», в) завершення мовленнєвих висловлювань, г) заповнення пропусків у мовленнєвих висловлюваннях, г) заміну окремих слів їхніми синонімами/антонімами, д) побудову мовленнєвих висловлювань за даними компонентами, е) визначення співвідношень між</li> </ul>

		<p>реченнями/висловлюваннями і малюнками;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• на трансформацію: а) розширення речення/висловлювання, б) скорочення речення/висловлювання, в) перефразування, г) заміну окремих компонентів речення/висловлювання даними, г) заміну змісту висловлювання, д) перетворення, е) заміну окремих компонентів речення/висловлювання іншими за смыслом, є) ретрансформацію змісту діалогічного спілкування в монологічне висловлювання, ж) перетворення змісту тексту відповідно до даних вказівок;</li> <li>• на активізацію лексичного матеріалу: а) доповнення, б) розширення, в) заповнення, г) компонування, г) продукування тексту в усній/письмовій формі, д) формулювання відповідей на запитання.</li> </ul>
	<p>Вправи для формування граматичних знань і навичок</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• на формування рецептивних граматичних навичок: а) вибрати необхідну граматичну форму із запропонованих, б) порівняти граматичні форми, в) знайти в тексті граматичне явище, г) визначити граматичну форму зі списку поданих, г) дібрати до репрезентованих речень/словосполучень їхні відповідники рідною мовою та ін.;</li> <li>• імітаційні: а) повторення за диктором/викладачем мовленнєвого зразка з наступним виконанням дій, б) знаходження в тексті речень з граматичним явищем, в) підтвердження/заперечення в усній або письмовій формі того, що говорить диктор або що прочитано у тексті, та ін.;</li> <li>• підстановчі: а) утворення речень за допомогою підстановчої таблиці, б) доповнення речень/висловлювань інформацією відповідно до їхнього змісту, в) продукування речень/висловлювань за аналогією, г) групування речень за певними ознаками</li> </ul>



		<p>та ін.;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• трансформаційні: а) перетворення речення/висловлювання відповідно до вказаних ознак, б) заміна речень у мовленнєвому висловлюванні, в) порадити/пояснити/запропонувати щось, використовуючи певну граничну конструкцію, г) дати відповідь на запитання і поставити аналогічне запитання співрозмовникові, г) прореагувати позитивно/негативно на певні висловлювання та ін.;</li> <li>• вправи ігрового характеру: а) коментування дії/події, згаданої у висловлюванні, б) відгадування/прогнозування результату завершення події, в) конструювання речень/висловлювань із даними граматичними структурами та ін.</li> </ul>
--	--	--

Наведемо приклади таких вправ.

## **Група 2. Вправи для формування мовної компетентності**

### **Підгрупа 2.1. Вправи для формування лексичних знань і навичок**

#### **Приклад 1.**

*Тема:* Transport and Tourism.

*Мета:* вчити студентів заповнювати пропуски у реченнях, що ілюструють семантику лексичних одиниць, відповідними словами.

*Тип вправи:* мовна вправа для формування лексичних навичок.

*Вид вправи:* на підстановку (на заповнення пропусків).

*Інструкція:* Fill in the correct word using active vocabulary.

1. Ryanair is Europe's largest ... company carrying 130 million customers a year on more than 1,800 daily flights. 2. A ... is a document provided by an airline during check-in, giving a passenger permission to enter the restricted area of an airport and to board the airplane for a particular flight. 3. Passengers can also buy tickets by calling the ... . 4. When a passenger starts a ... ride, the meter must be turned on at the correct tariff rate. 5. I can't believe what I've just seen on the road, a ... load of tourists taking photographs of the tower.

**Приклад 2.**

*Тема:* English-speaking Countries and Tourism.

*Мета:* вчити студентів перефразувати, інтерпретувати інформацію, користуючись активною лексиноюю.

*Тип вправи:* мовна вправа для формування лексичних навичок.

*Вид вправи:* на трансформацію.

*Інструкція:* Paraphrase the following sentences using active vocabulary as in the example.

*Example:* I saw them through the window. They were waiting by the door. – I saw them waiting by the door.

1. We didn't feel sorry that we had visited that place. There was much to see there.
2. I advise you not to deal with this British tour company. You will be sorry.
3. Though they followed the given directions they were afraid to go past the place.
4. John couldn't find his hotel in Liverpool and had to ask the policeman.
5. While having breakfast we suddenly saw a group of Chinese tourists.

**Приклад 3.**

*Тема:* English-speaking Countries and Tourism.

*Мета:* вчити студентів конструювати нові речення/висловлювання, «виправляючи помилки» та користуючись активною лексиноюю.

*Тип вправи:* мовна вправа для формування лексичних навичок.

*Вид вправи:* конструювання (на «виправлення помилок»).

*Інструкція:* Correct mistakes in the following sentences, using active vocabulary.

1. A woman is hungry at the airport, so she goes to the departure terminal.
2. The passengers at the food court are relaxing.
3. John isn't allowed to travel because he has a valid passport.
4. My brother's passport is expired now, but he will need a new one in a month.

5. You can't travel to another country without your credit card.

#### **Приклад 4.**

*Тема:* Organizational Structure of a Hotel.

*Мета:* формувати репродуктивні навички говоріння на базі засвоєних лексичних одиниць з використанням мовленнєвих ситуацій.

*Тип вправи:* мовна вправа для формування лексичних навичок.

*Вид вправи:* на активізацію мовного матеріалу (на продукування тексту в усній/письмовій формі).

*Інструкція:* Work in pairs. Fill in the table with the following statements about advantages and disadvantages of working in tourism. Discuss them.

- Stressful environment. That makes part of any job related to working with people. That's because we're not machines, and anything can go wrong when the human factor is involved.
- An opportunity to start a career without any experience or education.
- The enormous satisfaction you get from making other people feel welcome and happy.
- Working weekends and holidays.
- Meeting new people. This is a perfect chance to practice your soft skills and learn to communicate across cultures effectively.
- Well-paid jobs.

Advantages	Disadvantages

#### **Приклад 5.**

*Тема:* Tour Companies.

*Мета:* вчити студентів добирати синоніми.

*Тип вправи:* мовна вправа для формування лексичних навичок.

*Вид вправи:* на заміну окремих слів їхніми синонімами

*Інструкція:* Choose words from the list that are similar in meaning to the underlined part in each sentence.

*Charter flight – guided tour – settle the bill – walking tour – spa*

1. Hotel residents have to pay the fees listed on the bill before check-out.
2. Jane often spends time at a place where people receive different kinds of beauty treatments.
3. If tourists need more information about the city, they can take the visit to popular locations with a guide.
4. Is there an opportunity of a walking visit to popular tourist locations?
5. David took a flight that takes holidaymakers to popular travel destinations from LA.

**Підгрупа 2.2. Вправи для формування граматичних знань і навичок**

**Приклад 1.**

*Тема:* Forms of Tourism.

*Мета:* формувати навички вживання дієслів активного і пасивного станів.

*Тип вправи:* мовна вправа для формування граматичних навичок.

*Вид вправи:* формування рецептивних граматичних навичок (на вибір необхідної граматичної форми зі списку поданих).

*Інструкція:* Copy out the numbers of the following sentences comprising Active Voice and Passive Voice.

1. This kind of trip is called honeymoon.
2. Business travelers are very busy during their trip.
3. Our tickets were booked two weeks ago.
4. Expensive equipment was used at the conference.
5. Sometimes people travel to celebrate something.

Active Voice	Passive Voice

**Приклад 2.**

*Тема:* Customs Regulations.

*Мета:* вдосконалювати граматичні навички (вживання питальних і розповідних речень).

*Тип вправи:* мовна вправа для формування граматичних навичок.

*Вид вправи:* підстановча вправа на продукування речень/висловлювань за аналогією.

*Інструкція:* Make up sentences as in the example.

*Example:*

*What is your name? – John Smith.* Name – Jane Adams/Robert Brown

*Where are you from? – I'm from Liverpool, England.* Home country – Wales/Canada.

*Is this your first time here? – Yes, I've never been to Miami before. / No,*

*I've been to Miami for three times.* Reason – business/traveling.

*What is the reason of your visit? – I'm on vacation.*

### **Приклад 3.**

*Тема:* English-speaking countries.

*Мета:* формувати навички групування речень за певними ознаками (часами).

*Тип вправи:* мовна вправа для формування граматичних навичок.

*Вид вправи:* підстановча вправа на групування речень за певними ознаками.

*Інструкція:* Choose the right tense in the following sentences (Past Simple or Present Perfect).

1. We have just booked three tickets to Liverpool.
2. Where did you stay in New York last summer?
3. Have you already visited any restaurants in London?
4. Jane has worked in Montreal since she left university.
5. John started exploring the UK when he was twenty.
6. Sean didn't work as an animator when he lived in Canada.

Past Simple: \_\_\_\_\_

Present Perfect: \_\_\_\_\_

#### **Приклад 4.**

*Тема:* Hotel Services.

*Мета:* формувати навички вживання речень різних типів (питальних і розповідних).

*Тип вправи:* мовна вправа для формування граматичних навичок.

*Вид вправи:* на трансформацію (дати відповідь на запитання і поставити аналогічне запитання співрозмовникові).

*Інструкція:* You work as a receptionist. The hotel residents have different problems. Discuss them in pairs as in the example.

*S1: How did you book two hotel rooms in Egypt?*

*S2: I used booking.com. And how did you book hotel rooms in Turkey?*

*S1: My tour operator helped me to find vacant rooms.*

*S1: Why did you choose this hotel?*

*S2: I read commentaries on the web site. And why did you choose the hotel?*

*S1: My brother recommended to stay here.*

1. The lights went out.
2. The hotel room caught fire.
3. A burglar broke in the hotel.
4. The TV-set broke.

#### **Приклад 5.**

*Тема:* Organizational Structure of a Hotel. Hotel Services.

*Мета:* формувати навички побудови речень із даними граматичними структурами.

*Тип вправи:* мовна вправа для формування граматичних навичок.

*Вид вправи:* на конструювання речень із даними граматичними структурами.

*Інструкція:* Put these words into the correct order to make sentences with verb patterns.

1. may / you / as / member / a / to / clean / housekeeping / have / rooms / towels / guest / bedding / wash / etc. / of / and / .

2. help / the / room / to / her / porters / his / guests / luggage / or / take / the / to / ?

3. in / car / front / the / hotel / of / the / and / valet / it / parked / our / left / we / .

4. meets / and / greets / doorman / hotel / to / the / entrance / the / at / residents / and / hotel / guests / .

5. at / were / we / tipped / was / service / because / impeccable / restaurant / hotel / of / satisfied / the / and / the / waiter / .

У Загальноєвропейських Рекомендаціях з мовної освіти зазначається, що «знання суспільства і культури спільноти або спільнот країни, мова якої вивчається, є одним із аспектів знань світу» [53, с.102], а відтак увага акцентується на невід'ємності культурологічного аспекту в навчальній діяльності. Враховуючи зазначене вище, вважаємо, що для успішного здійснення іншомовного міжкультурного спілкування майбутні фахівці із туристичного обслуговування повинні володіти не лише мовною та мовленнєвою компетентностями, а й **лінгвосоціокультурною**. Це детермінує збагачення нашої підсистеми вправ належним країнознавчим матеріалом про мову та менталітет англійців. Приклади вправ наводимо нище.

### **Група 3. Вправи для формування лінгвосоціокультурної компетентності**

#### **Приклад 1.**

*Тема:* Transport and Tourism.

*Мета:* вчити студентів вживати у професійному спілкуванні фонову лексику.

*Тип вправи:* мовна вправа для формування лінгвосоціокультурної компетентності.

*Вид вправи:* на трансформацію (з використанням проектної технології).

*Інструкція:* а) Give Ukrainian equivalents of the following vocabulary:  
security screening –

departure lounge –

food court –

hand baggage, carry-on baggage –

arrivals/departures terminal –

to wrap –

domestic/international flights –

b) Fill-in the gaps in the sentences using this vocabulary.

1. If some people get hungry at the airport, so they eat at the \_\_\_\_\_.

2. Some people fly in and enter through the \_\_\_\_\_.

Other passengers fly out from the airport. They go to \_\_\_\_\_.

3. All passengers arrive early at the gate. If it's before the boarding time, they relax in the \_\_\_\_\_.

4. \_\_\_\_\_ are generally cheaper and shorter than most \_\_\_\_\_.

5. Jane and Robert pass a \_\_\_\_\_ and sometimes it takes a long time.

6. I've just bought this vase and I'd like to \_\_\_\_\_ it.

7. Harry has only one light bag. It's his \_\_\_\_\_.

c) Make up a project: choose 10–12 words or/and word-combinations with definitions that can be used in your professional activity using dictionaries; work in small pairs.

### **Приклад 2.**

*Тема:* English-Speaking Countries.

*Мета:* перевірити знання студентів про англomовні країни.

*Тип вправи:* мовна вправа для формування лінгвосоціокультурної компетентності.

*Вид вправи:* формулювання відповідей на запитання.

*Інструкція:* Choose the correct answers. Make up full sentences.

1. Who was the first president of the USA?

a) George Washington; b) Theodore Roosevelt; c) Abraham Lincoln; d)

Ronald Reagan.

2. Who was the first African American to be elected to the presidency?



- a) Ronald Reagan; b) Barack Obama; c) Thomas Jefferson 3; d) Abraham Lincoln.
3. Official currency of Great Britain is: a) euro; b) pound (sterling); c) Australian dollar; d) American dollar.
4. Which part of the UK has a dragon on its flag?  
a) England; b) Wales; c) Scotland; d) Northern Ireland.
5. Which is the largest English speaking country?  
a) Canada; b) the USA; c) the UK; d) Australia.
6. Which is the national bird of the USA?  
a) lark; b) swallow; c) bald eagle; d) stork.
7. The capital of Australia is: a) Sydney; b) Melbourne; c) Canberra; d) Salt Lake City.
8. The official languages of Canada are: a) English and Spanish; b) English and French; c) English and German; d) English and Italian.
9. The longest river of the USA is: a) the Mississippi; b) the Colorado; c) the Potomac; d) the Hudson.
10. 9. Three oceans wash: a) Australia; b) the USA; c) New Zealand; d) Canada.

### Приклад 3.

*Тема:* English-Speaking Countries.

*Мета:* вчити студентів правильно трактувати англійські фразеологізми.

*Тип вправи:* мовна вправа для формування лінгвосоціокультурної компетентності.

*Вид вправи:* на диференціацію.

*Інструкція:* Choose Ukrainian equivalents of the following phraseological units.

1. When pigs fly.	a) Бути не у своїй тарілці.
2. Fish out of water.	b) Як постелиш – так і виспишся.
3. You make your bad, you must lie on it.	c) Читати між рядків.

4. To read between the lines.	d) Як рак на горі свисне.
5. A piece of cake.	е) Дуже легко. Дуже проста справа.

#### **Приклад 4.**

*Тема:* English-Speaking Countries.

*Мета:* вчити студентів правильно трактувати англійські прислів'я.

*Тип вправи:* мовленнєва вправа для формування лінгвосоціокультурної компетентності.

*Вид вправи:* продукування тексту в усній/письмовій формі.

*Інструкція:* Translate the following proverbs and explain their meanings.

1. The most difficult step of any journey is the first.
2. He who runs fastest doesn't always arrive first.
3. Life is a journey where the destination is unknown.
4. Travel broadens the mind.

#### **Приклад 5.**

*Тема:* English-Speaking countries.

*Мета:* поглибити знання студентів про культуру, традиції та побут англомовних країн.

*Тип вправи:* мовленнєва вправа для формування лінгвосоціокультурної компетентності.

*Вид вправи:* продукування тексту в усній/письмовій формі (з використанням проектної технології).

*Інструкція:* You are members of different tour operators. You take part in the conference «New Horizons». Make up a tour package «Road to an English-speaking country» working in small groups. Provide listeners with some interesting information about new destinations (local sights, culture and traditions) from your tour packages. Answer their questions.

## Група 4. Вправи для формування навчально-стратегічної компетентності

### Приклад 1.

*Тема:* Transport and Tourism.

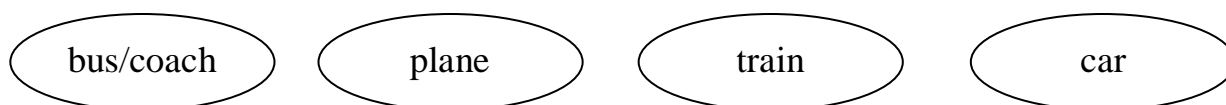
*Мета:* формувати вміння добирати і групувати професійно орієнтовану лексику за певною ознакою та використовувати її в іншомовному спілкуванні.

*Тип вправи:* умовно-мовленнєва рецептивно-продуктивна.

*Вид вправи:* побудова мовленнєвих висловлювань за даними компонентами (з використанням інтерактивних методів «асоціативний куц» та «дискусія»).

*Режим роботи:* «студент 1 – студент 2».

*Інструкція:* а) Write down words that are associated with the following means of transport:



б) Discuss advantages (pros) and disadvantages (cons) of one means of transport using the following clichés.

Stating an opinion	Agreement	Partial agreement	Disagreement
It seems to me that ...	That's right!	That's true, but...	I don't agree!
In my opinion ...	Absolutely!	I can agree with that only with reservations.	I totally disagree!
My personal view is that ...	Exactly!	That seems obvious, but...	Absolutely not!
As far as I understand / can see ...	Me too!	That is not necessarily so.	That's not right!
As far as I know ...	Yes, I agree!	I agree with you in part, but...	I'm not sure about that.
I must admit that ...	I totally agree!	Well, you could be right.	
	I couldn't agree more!		
	I see exactly what you mean!		
	You're right.		
	That's a good point.		

### Приклад 2.

*Тема:* Transport and Tourism.

*Мета:* вдосконалювати вміння добирати англійські терміни зі спеціальності, їх репродукувати і продукувати в усному мовленні.

*Тип вправи:* умовно-мовленнєва рецептивно-репродуктивна.

*Вид вправи:* на доповнення, на групування.

*Режим роботи:* «студент 1 – студент 2».

*Інструкція:* Work in pairs. While you read the text «Renting a car», fill in the following table with as many related words and expressions as possible. Retell the text using the table.

Economy	
Compact	
Luxury	
Rental requirements	

### Приклад 3.

*Тема:* Transport and Tourism.

*Мета:* формувати навички трансформації англійської професійно спрямованої лексики та вміння її вживати в усному мовленні.

*Тип вправи:* умовно-мовленнєва рецептивно-репродуктивна.

*Вид вправи:* на запам'ятовування та мовну здогадку.

*Режим роботи:* у малих групах.

*Інструкція:* Complete the table given below with *verb*, *noun* or *adjective* forms. Your partner will find Ukrainian equivalents to translate each term. Then make up your own questions with these terms to interview each other.

*Model:* *to travel – traveller – travelled. Each arriving traveller goes through security screening, doesn't he/she?*

<i>Verb</i>	<i>Noun</i>	<i>Adjective</i>
to attract to choose	_____	_____
_____	choice	chosen
to differ	_____	developing
_____	flight	_____
_____	_____	secured

#### **Приклад 4.**

*Тема:* Types of restaurants. Restaurant services.

*Мета:* розвивати вміння використовувати англійську фахову лексику в усному мовленні на основі комунікативних ситуацій; вчити працювати в малих групах.

*Тип вправи:* мовленнєва продуктивна.

*Вид вправи:* на продукування тексту в усній/письмовій формі.

*Режим роботи:* «студент 1 – студент 2»

*Інструкція:* Divide into two groups – half of you are restaurant administrators, half of you are customers. In pairs role-play the following situation using active vocabulary.

*Student 1:* You work as a restaurant administrator. You've just got a list of different services available at the restaurant. Customers will come to you with particular requests. Try to sell them different restaurant services that suit their needs.

*Student 2:* Think about one or two restaurant services you are interested in. Ask a restaurant administrator who can provide you with the same service or a similar one. Visit different restaurants and choose the best offer.

Feedback:

*Student 1:* How many services did you offer? Did you satisfied the needs of many customers? Which of these services were the most popular among visitors?

*Student 2:* Did you find the restaurant service you wanted? How helpful did you find the restaurant administrator?

#### **Приклад 5.**

*Тема:* Tourism.

*Мета:* розвивати вміння продукувати текст в усній/письмовій формі, використовуючи професійно орієнтовану лексику.

*Тип вправи:* мовленнєва продуктивна.

*Вид вправи:* на продукування тексту в усній/письмовій формі.

*Режим роботи:* індивідуальний.

*Інструкція:* Write a 2–3 page report on one of the topics given below and then deliver it to the class. Refer to different additional sources to make your report informative and interesting. Use active vocabulary, key terms, appropriate linking words and phrases, visual aids if possible. Be ready to answer questions during your presentation. Topics for your report are as follows:

- «A journey of a thousand miles must begin with a single step».
- «A journey is best measured in friends, rather than miles».

Таким чином, нами обґрунтована і розроблена підсистема вправ, спрямована на формування в майбутніх фахівців із туристичного обслуговування АКДМ як інтегрованого утворення, структурними компонентами якої є мовна, мовленнєва, лінгвосціокультурна і навчально-стратегічна компетентності. Теоретично обґрунтована підсистема вправ потребувала експериментальної перевірки, що і стало предметом нашого подальшого дослідження.

## **Висновки до розділу 2**

У ході роботи нами обґрунтовано підходи до відбору змісту навчання англomовного діалогічного мовлення майбутніх фахівців з туризму в коледжах, які базуються на моделі відбору змісту навчання для ділового спілкування, розробленій О. Тарнопольським; особливостях професійної діяльності фахівців із туристичного обслуговування; вимогах Загальноєвропейських Рекомендацій з мовної освіти; структурі АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування. Відповідно до цього як основну сферу спілкування визначено професійну; серед видів спілкування перевагу надано офіційному індивідуальному контакту діалогічної форми; виокремлено основні тематичні блоки змісту навчання англійської мови («Екскурсійна діяльність», «Ресторанне обслуговування», «Готельне обслуговування», «Туристична діяльність») та відповідні теми для професійного спілкування. Визначено критерії добору мовленнєвого і мовного матеріалу для навчання діалогічного

мовлення майбутніх фахівців із туристичного обслуговування; з урахуванням зазначених критеріїв дібрано найбільш уживаний матеріал для здійснення іншомовного професійного спілкування, а також розроблено тематичне наповнення змісту мовленнєвих ситуацій із навчальної дисципліни «Англійська мова за професійним спрямуванням».

Розроблено модель формування АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування, основними блоками якої є цільовий, змістово-процесуальний і критеріально-результативний. Цільовий блок охоплює мету, теоретичні підходи (комунікативно-діяльнісний, компетентнісний, діяльнісно орієнтований, культурологічний і рівневий), принципи навчання (комунікативності, врахування рідної мови і культури, комунікативно спрямованого формування мовних навичок, професійно орієнтованого іншомовного навчального спілкування); змістово-процесуальний – етапи формування (на матеріалі навчальної дисципліни «Англійська мова за професійним спрямуванням»), підсистему вправ, методи і засоби навчання; критеріально-результативний – компоненти АКДМ, критерії та рівні її сформованості, очікуваний результат.

Розкрито два підходи, на яких базується навчання діалогічного мовлення, – індуктивний (аналітичний, «знизу вгору») і дедуктивний (синтетичний, «зверху вниз»). У дослідженні увагу зосереджено на індуктивному підході, згідно з яким цей процес передбачає ознайомлення з окремими репліками діалогічних єдностей, а також подальше засвоєння змісту діалогу в цілому на основі запропонованої навчальної комунікативної ситуації, що не виключає прослуховування діалогів-зразків, тобто елементів дедуктивного підходу.

Модель навчання діалогічного мовлення, згідно з індуктивним підходом, націлює на реалізацію таких етапів: I – «реплікування», II – укладання діалогічних єдностей, III – укладання мінідіалогів, IV – укладання діалогів певних функціональних типів, на кожному з яких використовуються відповідні вправи. Серед методів навчання ефективними вважаємо інтерактивні методи

(«асоціативний куш», «дискусія», «інтерв'ю» та ін.), метод проектів, кейс-метод; застосовуються як технічні (відео- та аудіозасоби), так і нетехнічні (вербальні, невербальні та вербально-зображувальні) засоби навчання.

Визначальним компонентом моделі, зокрема змістово-процесуального блоку, є розроблена підсистема вправ, спрямована на формування АКДМ як інтегрованої якості особистості в єдності її основних компонентів упродовж усього курсу навчання дисципліни «Англійська мова за професійним спрямуванням» та в межах кожної із виокремлених тем. Зважаючи на те, що ядром АКДМ є мовленнєва компетентність, увага акцентувалася насамперед на поетапності засвоєння базових діалогічних умінь – «реплікувати», укладати діалогічні єдності, укладати мінідіалоги та діалоги певних функціональних типів.

З огляду на те, що АКДМ – компонент іншомовної професійної компетентності, структуру якої складають, окрім мовленнєвої, мовна, лінгвосоціокультурна та навчально-стратегічна компетентності, вона формується комплексно, у взаємозв'язку цих компонентів. Тому розроблена підсистема включала також вправи для формування мовної (активізацію мовного матеріалу; продукування речень/висловлювань за аналогією; формулювання відповіді на запитання і постановку запитань співрозмовникові), лінгвосоціокультурної (вживання фонової лексики, правильне трактування англійських фразеологізмів, прислів'їв тощо; ознайомлення з побутом і культурою країни, мова якої вивчається; оволодіння засобами вербальної і невербальної поведінки носіїв іноземної мови) та навчально-стратегічної (розвиток процесів запам'ятовування, пошук і сортування необхідної інформації, розвиток уміння співпрацювати з іншими) компетентностей.

Основні результати цього аспекту проблеми відображені в таких публікаціях автора: [71; 74; 75; 79; 81].



### РОЗДІЛ 3

## ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА ПЕРЕВІРКА МЕТОДИКИ ФОРМУВАННЯ АНГЛОМОВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ В ДІАЛОГІЧНОМУ МОВЛЕННІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ІЗ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

### 3.1. Організація і проведення експериментального навчання

Проаналізовані в попередніх розділах теоретико-методичні положення стали основою для визначення ефективності запропонованої нами методики формування АКДМ майбутніх фахівців з туристичного обслуговування. У цьому підрозділі ми розкриємо підготовку, організацію і проведення експерименту, беручи до уваги вимоги та рекомендації, обгрунтовані в наукових працях П. Гурвича [43], С. Сисоєвої [158], В. Шейко [223], Е. Штульман [224].

Відповідно до загальноприйнятої концепції П. Гурвича, методичний експеримент розглядаємо як організовану для вирішення методичної проблеми спільну діяльність досліджуваних і експериментатора, невід'ємними ознаками якої є: 1) чітка обмеженість у часі (початок і завершення); 2) наявність попередньо сформульованої гіпотези; 3) розроблення плану та організаційної структури, що відповідають висунутій гіпотезі; 4) можливість ізольованого врахування методичного впливу фактора, який досліджується; 5) вимірювання вихідного та підсумкового стану релевантних для проблеми дослідження знань, навичок і вмінь за критеріями, що відповідають специфіці проблеми і цілям експерименту [43, с. 39–40].

Експериментальне дослідження було спрямоване на формування АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування та передбачало перевірку ефективності запропонованої нами методики, аналіз отриманих результатів та формулювання рекомендацій щодо її подальшого використання.

На етапі підготовки ми аналізували теоретичні й методичні підходи до навчання англійської мови (у тому числі й за професійним спрямуванням) в

Україні [11; 39; 84; 86; 100; 123] та за кордоном [31; 45; 68; 104; 107; 183], зокрема діалогічного мовлення [100; 144; 160; 204; 207; 218]. Це дало змогу виділити оптимальний, на нашу думку, підхід до формування АКДМ майбутніх фахівців з туристичного обслуговування («знизу вверх»), який складається із 4 етапів:

- I – формувати вміння «реплікувати»;
- II – укладати діалогічні єдності;
- III – укладати мінідіалоги;
- IV – укладати діалоги певних функціональних типів.

Експериментальне навчання передбачало розв'язання таких завдань:

- проведення констатувального зрізу для визначення вихідного рівня сформованості АКДМ;
- здійснення експериментального навчання АКДМ відповідно до розробленої нами методики;
- проведення післяекспериментального зрізу сформованості АКДМ;
- порівняльний аналіз результатів обох зрізів з метою визначення ефективності запропонованої методики;
- підготовку рекомендацій щодо застосування розробленої нами методики формування АКДМ.

Експеримент проводився на базі коледжів серед студентів 2–3-х курсів, які готують молодших спеціалістів зі спеціальності 252 «Туристичне обслуговування», а саме Технічного коледжу Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя, Галицького коледжу імені В'ячеслава Чорновола (експериментальна група – ЕГ, 46 чол.) та Тернопільського кооперативного торговельно-економічного коледжу і Коломийського економіко-правового коледжу Київського національного торговельно-економічного університету (контрольна група – КГ, 43 чол.). Передекспериментальний (констатувальний) зріз проводився на початку 2015/2016 навчального року, післяекспериментальний (контрольний) – у кінці 2016/2017 навчального року. Базою для проведення експериментального

дослідження слугувала навчальна дисципліна «Англійська мова за професійним спрямуванням», вивчення якої триває 4 семестри (II–III навчальні роки).

Експериментальна методика передбачала цілеспрямоване формування АКДМ як інтегрованого утворення в єдності її основних компонентів – мовної, мовленнєвої, лінгвосоціокультурної, навчально-стратегічної компетентностей упродовж усього курсу навчання цієї дисципліни та в межах кожної із виокремлених тем, однак увага акцентувалася на поетапності засвоєння базових діалогічних умінь (підхід «знизу вверху»): «реплікувати» – перший семестр, укладати діалогічні єдності – другий, укладати мікродіалоги – третій, укладати діалоги певних функціональних типів – четвертий.

У першому семестрі студенти збагачували своє мовлення професійно орієнтованою лексикою (відповідно до навчальної програми з англійської мови за професійним спрямуванням), отримували необхідну інформацію про теоретичні основи діалогу (ініціативні й реактивні репліки, діалогічні єдності, мінідіалоги та діалоги різних функціональних типів), вчилися «реплікувати». Основними темами навчання, що тривало 30 академічних годин, були:

- Forms of Tourism;
- Pages from the History of Tourism;
- Transport and Tourism;
- People in Tourism.

Протягом другого семестру (32 академічні години) традиційно забезпечувалася поетапність формування англомовного діалогічного мовлення (підхід «знизу вверху») у межах кожної теми, однак акцент робився на формуванні вміння укладати діалогічні єдності. Провідними темами у другому семестрі були:

- Tourism Companies;
- Types of Hotels. Types of Hotel Rooms;
- Organizational Structure of a Hotel.

Під час третього семестру (26 академічних годин) студенти закріплювали вміння «реплікувати», укладати діалогічні єдності, однак основне завдання ми

вбачали у формуванні в майбутніх фахівців з туристичного обслуговування вміння укладати мікродіалоги. Провідними темами були такі:

- Restaurant Services;
- Customs Regulations;
- Tourism in English-Speaking Countries.

Теми, передбачені навчальною програмою, дають змогу формувати лінгвосоціокультурну компетентність студентів (краще пізнати місця та регіони, що є привабливими для туристів – як в Україні, так і за її межами, зокрема території та туристичні атракції англомовних країн).

Паралельно студенти оволодівали вербальними і невербальними засобами комунікації. До вербальних засобів відносять усні й письмові повідомлення. Майбутні фахівці з туристичного обслуговування отримували знання про традиції в англомовних країнах (свята, фестивалі), правила етикету (зокрема під час прийому їжі – традиційні кулінарні уподобання, правила поведінки за столом), стиль одягу, менталітет тощо. Наголошувалося на тому, що у сфері обслуговування англомовних клієнтів, до якої належить і туристичне обслуговування, персоналу слід бути охайним, привітним, використовувати такі слова як «Thank you», «Please», «Enjoy your stay!» (у готелях), «Enjoy your meal!», «How is your tea/steak/chicken/salad/main course?» (у закладах харчування), «I'm sorry you have had a bad experience» (на випадок скарги) тощо.

Серед засобів невербальної комунікації виокремлюють жести, міміку, інтонацію, паузи, позу, сміх, сльози, які підсилюють або замінюють слова чи репліки. Науковець А. Піз зазначає, що 55% повідомлень сприймається через вираз обличчя, позу і жести [136]. Тому варто пам'ятати, що те, як ми кажемо, є не менш важливим, аніж зміст самого повідомлення. Якщо спілкування відбувається між представниками різних націй і культур, то навіть незначний жест, який має певне значення для одного учасника діалогу, може нести зовсім інше забарвлення для другого співбесідника чи навіть стати причиною зіпсованих стосунків між ними. Англійці, як правило, не жестикулюють під час

бесіди, а намагаються незворушно вислухати співрозмовника. Вони вважають багатослівність некоректним тоном; суворо ставляться до вибору одягу. Американці енергійні, відкриті, не надто прискіпливі у виборі одягу, лояльні до довготривалих та надійних партнерів по бізнесу; люблять довго не відпускати руку особи, з якою вітаються, та тримати відстань під час розмови. У деяких країнах Північної Америки та Британії, зазвичай, прийнято уникати поцілунків при зустрічі чи прощанні. Обмінюватися візитівками для визначення статусу співрозмовника модно у східних країнах, таких як Японія, Китай тощо. Також слід уникати потиску руки співбесідника та демонструвати увагу до нього.

Студентам спеціальності «Туристичне обслуговування» також пропонувалося виконувати невеликі проектні роботи у парах (наприклад, порівняти два вітчизняних туроператори (запропоновані тури, ціни, система знижок, відгуки клієнтів тощо)).

У четвертому семестрі, у якому на вивчення англійської мови за професійним спрямуванням відведено 32 академічні години, студенти закріплювали попередньо вивчений матеріал та оволодівали вміннями укладати діалоги певних функціональних типів (діалог-розпитування, діалог-домовленість, діалог-обмін враженнями). Перелік тем, що виносяться на опрацювання протягом цього етапу навчання:

- Places to visit in Ukraine;
- Ethnic Tourism in Ukraine. Green tourism in Ukraine;
- Ternopil region for tourists.

Ефективними для формування АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування є інтерактивні методи навчання, зокрема «мікрофон» (під час проведення ділової конференції), «асоціативний куц», «дискусія», «мозковий штурм», обговорення аудіо- та відеозаписів, метод рольової гри та ін.

З метою вдосконалення зазначеної якості ми використовували метод проектів (зокрема для студентів з туристичного обслуговування доречним вважаємо виконання парних або групових інформаційно-дослідницьких

проектів – «Ідеальний готель», «Євротур моєї мрії», «Я – майбутній ресторатор»); кейс-метод (з використанням інформації про найцікавіші місця та пам'ятки архітектури Тернопільської області, про готельне обслуговування тощо). Так, наприклад, вивчаючи тему «Типи готелів», студенти аналізували відповідні матеріали про готелі різних типів, особливості проходження процедури поселення у готелях, про посадові обов'язки обслуговуючого персоналу, про правила внутрішнього розпорядку для клієнтів тощо; складалі діалоги відповідно до запропонованих ситуацій; обговорювали переваги і недоліки поселення у готелі різних типів, поведінку обслуговуючого персоналу у різних ситуаціях.

Майбутні фахівці з туризму навчалися в сучасній аудиторії, оснащених інноваційними технологіями (ноутбуком, динаміками, мікрофонами, проектором, лазерною указкою тощо), що сприяло відтворенню аудіо- та відеоматеріалів, підготовці та презентації туристичних проектів, організації самостійної роботи, виконанню завдань у парах і групах.

Провівши експериментальне навчання, ми запропонували студентам виконати комплекс завдань з метою визначення рівня сформованості знань, навичок та умінь діалогічного мовлення, набутих у процесі вивчення курсу «Англійська мова за професійним спрямуванням» (III–VI семестри). Аналіз результатів мав стати каталізатором щодо подальшого застосування та можливого редагування розробленої нами методики формування АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування.

Таким чином, експериментальна методика формування АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування базувалася на індуктивному підході («знизу вгору») і охоплювала чотири етапи, на кожному із яких використовувалася відповідна підсистема вправ, розроблена на професійно орієнтованому навчальному матеріалі. Результати діагностики, їх аналіз, трактування та рекомендації щодо подальшого застосування представлені у наступних підрозділах нашого наукового дослідження.

### 3.2. Результативність експериментальної методики

Запропонована методика формування АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування потребувала експериментальної перевірки. З метою діагностики рівня сформованості зазначеної компетентності у студентів і визначення результативності експериментальної методики нами було розроблено відповідний *діагностичний інструментарій* (Додаток Е).

Підготовка цього інструментарію передбачала розв'язання таких завдань:

- обґрунтування рівня володіння іноземною мовою (у т. ч. англомовним діалогічним мовленням) студентів коледжу з урахуванням вимог Загальноєвропейських Рекомендацій з мовної освіти;
- визначення об'єктів діагностики АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування та критеріїв її сформованості;
- розробку засобів діагностики зазначеної якості.

В основу діагностики покладена шкала вказаних у Загальноєвропейських Рекомендаціях з мовної освіти рівнів: A1, A2, B1, B2, C1, C2. Враховуючи якісні характеристики кожного із рівнів, можемо стверджувати, що після закінчення дев'ятого класу рівень володіння іноземною мовою комуніканта має відповідати A2+ (середній рівень або «виживання») [53, с. 34]. Згідно з чинною програмою з англійської мови висловлювання кожного із учасників діалогу ускладнюється у кількісному та якісному відношеннях і має налічувати не менше 8 правильно оформлених реплік [120]. Продовжуючи навчання у середній загальноосвітній школі або коледжі, учень чи студент стає незалежним користувачем іноземної мови та набуває рівня B1+ (просунутий рубіжний) [53, с. 34]. Обсяг висловлювання кожного учасника діалогу – 12 реплік, оформлених відповідно до мовних норм [60].

З урахуванням особливостей усного діалогічного мовлення Загальноєвропейські Рекомендації з мовної освіти пропонують ілюстративні шкали для:

- загального усного спілкування (діалогічного мовлення);

- розуміння носія мови у ролі співрозмовника;
- бесіди;
- неформальної дискусії;
- формальних дискусій і зустрічей;
- цілеспрямованої співпраці;
- трансакції з метою отримання товарів і послуг;
- обміну інформацією;
- надання та отримання інтерв'ю [53, с. 73–82].

Відповідно до цих видів мовленнєвої діяльності ми систематизували матеріал щодо якісних характеристик діалогічного мовлення незалежного користувача (рівень B1+) (табл. 3.1) і послуговувалися ним під час проведення експериментального дослідження.

Таблиця 3.1

**Якісні характеристики діалогічного мовлення комуніканта рівня B1+ (відповідно до вимог Загальноєвропейських Рекомендацій з мовної освіти)**

№ п/ п	Вид мовленнєвої діяльності	У процесі мовленнєвої діяльності мовець може
1.	<i>Загальне усне спілкування (діалогічне мовлення)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Вільно спілкуватися на знайомі звичайні та незвичайні теми, пов'язані зі своїми інтересами та професійною діяльністю;</li> <li>– обмінюватися інформацією, перевіряти та підтверджувати її, справлятися з незвичайними ситуаціями і пояснювати, в чому проблема;</li> <li>– виражати думки на більш абстрактні, культурні теми</li> </ul>
2.	<i>Розуміння носія мови у ролі співрозмовника</i>	– розуміти чітко аргументоване мовлення, адресоване їй/йому, хоча може час від часу просити повторити окремі слова і фрази;
3.	<i>Бесіда</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– без підготовки вступати в бесіду на знайомі теми;</li> <li>– розуміти чітко сформульоване</li> </ul>



		<p>мовлення, адресоване їй/йому у повсякденних розмовах, хоча іноді має потребу попросити про повторення окремих слів та фраз;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– підтримувати розмову або дискусію, проте іноді відчуває труднощі, коли намагається точно сформулювати те, що він/вона хоче сказати;</li> <li>– виражати такі почуття як подив, радість, сум, зацікавлення, байдужість і відповідати на них;</li> </ul>
4.	<i>Неформальна дискусія</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– розуміти більшу частину з того, про що говорять при ньому/ній на загальні теми за умови, що співрозмовники ухиляються від надмірного вживання ідіоматизмів і чітко артикулюють;</li> <li>– виражати свої думки на абстрактні або культурні теми;</li> <li>– стисло коментувати інші точки зору;</li> <li>– порівнювати й зіставляти альтернативи;</li> </ul>
5.	<i>Формальна дискусія і зустріч</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– розуміти більшість зі сказаного, якщо воно стосується його сфери і співрозмовники не вживають надмірну кількість ідіоматизмів й чітко формулюють;</li> <li>– точно викласти свою точку зору, проте відчуває труднощі, виступаючи в дебатах;</li> <li>– брати участь у звичайній формальній дискусії на знайомі теми, мовлення якої нормативне й чітко сформульоване, якщо відбувається обмін фактичною інформацією, даються інструкції або обговорюється вирішення практичних проблем;</li> </ul>
6.	<i>Цілеспрямована співпраця</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– розуміти те, що говорить, хоча іноді відчуває потребу у повторенні або поясненні, якщо інші люди розмовляють швидко чи багатослівно;</li> <li>– пояснити, чому щось є проблемою, обговорити, що слід робити потім, порівняти і зіставити варіанти/альтернативи;</li> <li>– стисло коментувати точки зору інших учасників;</li> </ul>

7.	<i>Трансакція з метою отримання товарів і послуг</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– здійснювати більшість трансакцій, які можуть виникнути під час подорожі, організації подорожі або проживання, владнати стосунки з органами влади під час закордонного візиту;</li> <li>– сформулювати скаргу та впоратися з менш звичними ситуаціями в магазинах, на пошті, в банках тощо;</li> <li>– діяти у більшості ситуацій, що виникають у процесі перебування чи подорожі за допомогою агента або під час власне подорожі</li> </ul>
8.	<i>Обмін інформацією</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– досить впевнено здійснювати обмін, перевірку та підтвердження накопиченої фактичної інформації на знайомі, звичні й незвичні теми в межах сфери своєї діяльності;</li> <li>– описати, як щось зробити, даючи детальні інструкції;</li> <li>– підсумувати і викласти свою думку про коротке оповідання, статтю, розмову, дискусію, інтерв'ю, документальні матеріали і відповідати потім на запитання про деталі;</li> </ul>
9.	<i>Надання та отримання інтерв'ю</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– надавати конкретну інформацію, необхідну для інтерв'ю/консультації, проте робить це з обмеженою точністю;</li> <li>– вести підготовлене інтерв'ю, перевіряючи і підтверджуючи інформацію, хоча й може час від часу просити повторити, якщо відповідь іншої особи швидка або надто довга.</li> </ul>

Щодо об'єктів контролю рівня сформованості АКДМ, то відома дослідниця у цій галузі В. Черниш розглядає їх як перелік умінь, яких набувають учні у середньому загальноосвітньому навчальному закладі відповідно до вимог чинної навчальної програми з іноземної мови для певного типу навчального закладу і кожного етапу навчання (початкова, основна і старша школа) [214, с. 10].

З огляду на те, що АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування ми трактуємо як цілісне, інтегративне утворення, яке певним

чином структуроване, об'єктами контролю вважаємо його компетентності (компоненти): мовну (знання – про туризм і діалоги та відповідні навички – фонетичні, лексичні, граматичні), мовленнєву (уміння в аудіюванні та в говорінні – «реплікувати», укладати діалогічні єдності, мінідіалоги та діалоги певних функціональних типів), лінгвосоціокультурну (знання фонові лексики, сталих виразів, прислів'їв, приказок тощо країни, мова якої вивчається; обізнаність із побутом і культурою носіїв іноземної мови; володіння засобами вербальної і невербальної поведінки носіїв мови) і навчально-стратегічну (уміння запам'ятовувати і відтворювати навчальний матеріал, уміння відшукувати і сортувати необхідну інформацію, уміння співпрацювати з іншими (робота в парах і групах)), сформовані на професійно орієнтованому навчальному матеріалі. Крім цього, науковці стверджують, що найбільш адекватною формою контролю у цьому виді мовленнєвої діяльності є парна, акцентуючи увагу на двосторонності спілкування – сприйнятті й висловлюванні власної думки [214, с. 11]. Тому об'єктом перевірки були не лише вміння студента брати участь у діалозі, а й те, як сприймаються ним репліки партнера по спілкуванню та як реагує на них інший партнер (уміння в аудіюванні).

Узагальнені критерії оцінювання рівня сформованості усного іншомовного мовлення представлені у Загальноєвропейських Рекомендаціях з мовної освіти, де вони визначені таким чином: стратегії реплікування, стратегії співпраці, запит про роз'яснення, швидкість, гнучкість, зв'язність, розкриття теми, точність, соціолінгвістична компетентність, загальний діапазон, лексичний діапазон, граматичний діапазон, граматична правильність, лексичний та фонологічний контроль [53, с. 193].

Поглиблює розуміння зазначеного аспекту проблеми підхід до розробки критеріїв оцінювання діалогічного мовлення студентів технічних ЗВО, запропонований О. Тарнопольським. До таких критеріїв автор відносить: відповідність висловлювань ситуації спілкування; дотримання відносної правильності мовлення; розгорнутість висловлювань і логічний зв'язок їх

компонентів; різноманітність використаної лексики і граматичних моделей; темп мовлення (говоріння); ініціативність у продукуванні реплік; правильне розуміння на слух реплік співрозмовника [185, с. 153].

У методичній літературі розрізняють кількісні та якісні критерії оцінювання рівня АКДМ. До кількісних відносять:

- кількість реплік, що продукуються кожним співрозмовником;
- кількість різнотипових діалогічних єдностей;
- кількість пауз хезитації.

Якісними показниками вважаються:

– відповідність висловлювання поставленій темі й комунікативній ситуації;

- спонтанність;
- емоційна забарвленість мовлення;
- вміння поєднувати різні типи мікродіалогів;

– вміння вирішувати поставлене комунікативне завдання під час спілкування у діалогічній формі (переконати, забезпечити, не погодитися, висловити свою думку, запросити тощо);

– граматична і лексична правильність висловлювання (наявність і правильна реалізація мовленнєвих формул);

– вимова, основними вимогами до якої є фонематичність (ступінь правильності фонетичного оформлення, достатній для того, щоб воно було зрозумілим для співрозмовника) та швидкість (ступінь автоматизованості вимовних навичок, що дає змогу говорити в нормальному темпі);

– дотримання характеристик діалогу (еліптичність, ситуативність, наявність емоційно-оцінних слів і речень);

– ефективність спілкування (здатність не лише дохідливо висловлюватися, а й вислуховувати інших, ввічливо й адекватно реагувати на висловлювання співрозмовника, говорити почергово, не перебивати і не намагатися домінувати в бесіді; оцінюється також здатність студента підтримувати співрозмовника) [110, с. 339–340].

Поглиблює психологічні аспекти критеріальної бази дослідження Н. Завіниченко [52]. Автор виокремлює дві групи студентів за рівнем сформованості комунікативної компетентності:

– рівень комунікативної компетентності, який відповідає професійним вимогам: професійно достатній рівень комунікативної компетентності, що характеризується готовністю до діалогічної взаємодії, побудови суб'єкт-суб'єктних взаємин, прагнення вирішувати під час спілкування репродуктивні і продуктивні завдання, увага до внутрішньої, глибинної сторони спілкування, яка стосується особистісно-сміслових утворень;

– рівень комунікативної компетентності, який не відповідає описаним вимогам: домінування монологічних стратегій взаємодії з партнерами, спілкування за типом розпоряджень, наказів, інструкцій, вимог, коли увага спрямована на операційно-інструментальну, поведінкову сторону професійного спілкування, на його репродуктивний рівень.

Зарубіжні методисти звертають увагу на те, що основними критеріями оцінювання діалогічного мовлення є вимова, вміння використовувати відповідний лексичний і граматичний матеріал, зрозумілість/доступність висловлювання [237, с. 330]. Важливо також враховувати довжину фраз, складність мовлення, його темп, гнучкість, правильність, доцільність стилю, незалежність (мовцю необхідне запитання або стимул чи він може ініціювати мовлення), повторення (як часто запитання або стимул потрібно повторювати), наявність та довжина хезитаційних пауз [253, с. 96].

Узагальнивши напрацювання вчених у зазначеному аспекті проблеми, визначено критерії сформованості АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування:

– раціональність використання у мовленнєвому потоці відповідного лексичного і граматичного матеріалу;

– кількість сформульованих реплік, їх доцільність, питома вага ініціативних;

- досягнення комунікативної мети, що полягає в реалізації мовленнєвого наміру мовця і комунікативних завдань у межах створеної комунікативної ситуації;

- відповідність характеристик створеного діалогу його функціональному типу;

- здатність керувати мовленнєвою ситуацією;

- доречність використання мовленнєвих формул і кліше, оперування країнознавчим матеріалом.

Діагностичні процедури передбачали систематичні спостереження, бесіди з викладачами і студентами, моделювання діалогів на основі запропонованих комунікативних ситуацій, однак перевага надавалася аналізу результатів виконання діагностичних завдань (у т. ч. і тестів) відповідно до виокремлених критеріїв.

Варто зазначити, що ступінь навченості майбутніх фахівців із туристичного обслуговування в межах В1+ може бути різним. З огляду на це раціональним вважаємо здійснювати контроль навчальних досягнень, виокремлюючи високий, середній та низький рівні. Рівень сформованості АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування визначався таким чином: відповідь повна, правильна – високий рівень; допущені незначні помилки – середній; відповідь неправильна або відсутня – низький.

З метою діагностики дослідники радять використовувати в основному одні й ті ж засоби: відповідні ситуації, що передбачають організацію рольових ігор (Тарнопольський О.); рольові ігри (дискусії), а також комунікативно спрямовані завдання і тести (Черниш В.). Комунікативні завдання можуть пропонуватися студентам у такому вигляді: а) функціональної схеми діалогу; б) комунікативної ситуації [214, с. 14]. У своєму дослідженні ми надавали перевагу вправам, які будувалися на матеріалі певних комунікативних ситуацій. Тестові завдання використовувалися з метою виявлення знань студентів – предметних та професійно орієнтованих (наприклад, про історію і культуру носіїв мови, про туризм тощо).

Діагностичні завдання ми розробляли з урахуванням структурних компонентів АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування та відповідно до розглянутих вище критеріїв.

В основі діагностичного інструментарію – завдання для перевірки рівня сформованості *мовленнєвої компетентності* в діалогічному мовленні студентів (Додаток Е). Контроль здійснювався нами поетапно, у тій же послідовності, що й навчання: від контролю уміння «реплікувати» до контролю вміння будувати діалоги певних функціональних типів.

Так, наприклад, для контролю уміння «реплікувати» студенти виконували вправи на підбір відповідної репліки. Наведемо фрагмент такого завдання за напрямом «готельне обслуговування»:

*а) до поданої ініціативної репліки сформулюйте реактивну:*

– What are your room rates?

– \_\_\_\_\_

*б) до поданої реактивної репліки сформулюйте ініціативну:*

– \_\_\_\_\_

– No, we would like to have an inside room, because we can't stand the noise of any sort.

Окремим аспектом розробленого нами діагностичного інструментарію була перевірка рівня сформованості уміння вживати діалогічні єдності. Однак перш ніж оволодіти цим умінням, студенти мають засвоїти його змістову основу, тобто знати найпоширеніші види діалогічних єдностей (запитання – відповідь, повідомлення – запитання, спонукання – згода/відмова та ін.). З огляду на те, що перед майбутніми фахівцями з туристичного обслуговування у їхній професійній діяльності виникатиме проблема вирішення багатьох комунікативних ситуацій, вони повинні знати і вміти вживати діалогічні єдності різних видів. На це й зорієнтоване наступне завдання, приклад якого наводимо нижче.

*Вкажіть види запропонованих діалогічних єдностей: а) запитання – відповідь; б) повідомлення – запитання; в) спонукання – згода/відмова.*

- Would you like to book a ticket to Liverpool?
- No, we want to make a trip to Germany.
- \_\_\_\_\_
- We recommend you roast beef.
- No, I prefer fish.
- \_\_\_\_\_
- Our students stayed at a resort hotel.
- Is there a parking zone?
- \_\_\_\_\_

Студенти також виконували вправу на доповнення діалогів на різні теми (у готелі, в ресторані, обмін враження щодо подорожі) діалогічними єдностями відповідно до їх змістового наповнення. Наприклад:

*Доповніть діалог відповідними діалогічними єдностями:*

*You:* I'm leaving now. Here is my key.

*Checkout:* Thank you; just one second and I'll give you your bill. Here you go

*You:* Thank you.

*Checkout:* Did you enjoy your stay?

*You:* Yes, for the most part.

*Checkout:* \_\_\_\_\_

*You:* \_\_\_\_\_

*Checkout:* Yes, of course. If you step out the front doors there should be a cab waiting, but if not, the doorman will call one for you. Have a safe trip home.

*You:* Thank you.

Наступне завдання полягало у впорядкуванні ряду реплік та побудові мікродіалогів. Наведемо приклад такого завдання до теми «У туристичному агентстві».

*Пронумеруйте запропоновані репліки, утворивши з них мінідіалоги.*

1. Great! I appreciate this offer very much!
2. Thank you so much. I can't believe I'll have an opportunity to take a picture of the Eiffel Tower.



3. You can also attend a business conference in the capital of France. You'll meet a lot of our business partners there.

4. Here is your ticket. Have a nice trip!

5. Good morning, Mr. Shevchenko. We would like to offer you an incentive tour to France. You worked very hard last month.

---

Завдання для контролю рівня сформованості АКДМ мають співвідноситися із ситуаціями спілкування, в яких майбутні фахівці із туристичного обслуговування можуть їх застосовувати (як це відбувається в реальному житті). Тому студентам пропонувалося опрацювати три діалоги на різну тематику та визначити їх функціональний тип (діалог-розпитування, діалог-домовленість, діалог-обмін враженнями).

Наступне завдання передбачало побудову власних діалогів за поданою ситуацією. Наприклад:

- *Ви організуєте поїзду для студентів. Розпитайте туроператора про можливі види відпочинку, додаткові екскурсії та необхідні документи; поцікавтеся цінами та вартістю харчування і проживання.*

Такі завдання студенти виконували в парах, чітко розподіливши між собою ролі. Саме здатність майбутніх фахівців побудувати діалог за поданою професійно орієнтованою ситацією свідчила про рівень сформованості в них мовленнєвої компетентності як структурного компонента АКДМ.

Аналіз зібраного емпіричного матеріалу дав змогу розподілити студентів за рівнями сформованості мовленнєвої компетентності (табл. 3.2).

Аналіз табл. 3.2 свідчить про те, що рівень сформованості мовленнєвої компетентності у структурі АКДМ майбутніх фахівців з туристичного обслуговування за результатами експериментального навчання суттєво підвищився. Результати виконання студентами завдань діагностичного інструментарію дають підстави констатувати, що в ЕГ значно збільшився показник високого рівня сформованості мовленнєвої компетентності – з 10,9 % до 32,6 %, тоді як у КГ цей показник становить лише 9,3 %.

Таблиця 3.2

**Розподіл студентів за рівнями сформованості мовленнєвої компетентності  
у структурі АКДМ**

Група	Початок експерименту						Кінець експерименту					
	Рівні сформованості											
	Високий		Середній		Низький		Високий		Середній		Низький	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
ЕГ	5	10,9	28	60,9	13	28,2	15	32,6	28	60,9	3	6,5
КГ	5	11,6	26	60,5	12	27,9	9	20,9	26	60,5	8	18,6

Середній рівень сформованості зазначеної якості на початку експерименту продемонстрували 60,9 % студентів ЕГ, у КГ – 60,5 %; за результатами контрольного зрізу представники обох груп мають такі ж результати відповідно. Позитивними виявилися показники низького рівня: в ЕГ вони знизилися на 21,7 %, у КГ – лише на 9,3 %.

Наступні завдання були спрямовані на діагностику рівня сформованості *мовної компетентності* студентів. З огляду на те, що вона охоплює знання (про туризм та про діалоги), а також відповідні навички (лексичні, граматичні, фонетичні), студентам було запропоновано завдання на переклад професійно орієнтованого тексту, на добір слів на кожну із запропонованих тем (екскурсійна діяльність, готельне та ресторанне обслуговування, туристична діяльність). Також були дані завдання на побудову розповідних і питальних речень, виконання яких визначило рівень сформованості навичок вживання студентами належних часових форм та граматичних конструкцій. Вважаємо, що постійне збагачення лексичного запасу майбутніх фахівців з туристичного обслуговування, розвиток у них навичок правильного оформлення висловлювань згідно із граматичними та фонетичними нормами є однією із умов, які забезпечують формування висококваліфікованого мовлення у професійній діяльності.

Результати виконання завдань під час констатувального та контрольного зрізів дали змогу розподілити студентів за рівнями сформованості мовної компетентності як складника АКДМ (табл. 3.3).

Таблиця 3.3

**Розподіл студентів за рівнями сформованості мовної компетентності  
у структурі АКДМ**

Група	Початок експерименту						Кінець експерименту					
	Рівні сформованості											
	Високий		Середній		Низький		Високий		Середній		Низький	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
ЕГ	6	13	26	56,5	14	30,5	15	32,6	27	58,7	4	8,7
КГ	6	14	24	55,8	13	30,2	8	18,6	25	58,2	10	23,2

Дані, систематизовані у табл. 3.3, засвідчують, що за результатами констатувального зрізу високий рівень сформованості мовної компетентності у майбутніх фахівців із туристичного обслуговування в ЕГ становить 13 %, у КГ – 14%. Після контрольного зрізу виявлено приріст в ЕГ на 19,6 %, у КГ – лише на 4,6 %. За результатами зрізів показник середнього рівня сформованості мовної компетентності в ЕГ збільшився на 2,2 %, у КГ – 2,4 %. На початковому етапі діагностики низький рівень виявлено у 30,5 % студентів ЕГ і 30,2 % КГ, проте в кінці експерименту цей показник суттєво зменшився в ЕГ (склав 8,7 %), тоді як у КГ – лише на 7 %.

Для діагностики наступної компетентності – *лінгвосоціокультурної* – ми використовували тестові завдання. Контроль здійснювався на основі країнознавчого та лінгвокраїнознавчого матеріалу, передбачаючи виявлення рівня знань студентів про побут і культуру країни, мова якої вивчається; їх здатності користуватися мовними та мовленнєвими засобами іншомовного спілкування. Окрім цього, ми пропонували майбутнім фахівцям із туристичного обслуговування підібрати українські відповідники до прислів'їв, поданих

англійською мовою, а також вказати відповідність між фразеологізмами та їхніми значеннями.

Результати виконання завдань представлені у табл. 3.4.

Таблиця 3.4

**Розподіл студентів за рівнями сформованості лінгвосоціокультурної компетентності у структурі АКДМ**

Група	Початок експерименту						Кінець експерименту					
	Рівні сформованості											
	Високий		Середній		Низький		Високий		Середній		Низький	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
ЕГ	7	15,2	25	54,3	14	30,5	14	30,4	27	58,7	5	10,9
КГ	7	16,3	23	53,5	13	30,2	10	23,3	24	55,8	9	20,9

Як видно із табл. 3.4, вплив експериментальної методики виявився найбільш відчутним на середній та низький рівні сформованості лінгвосоціокультурної компетентності. За результатами констатувального зрізу середній рівень виявлено у 54,3 % студентів ЕГ і 53,5 % КГ; контрольний зріз показав вищі результати – 58,7 % і 55,8 % відповідно (приріст складає 4,4 % і 2,3 %). Значно зменшилися показники низького рівня в ЕГ – з 30,5 % до 10,9 %; у КГ вони становлять 30,2 % та 20,9 %.

Наведені вище види діагностичних завдань дали змогу комплексно дослідити АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування, зокрема і навчально-стратегічну. Так, наприклад, відтворення навчального матеріалу, його групування, підбір слів до кожної із запропонованих тем, побудова діалогів на основі комунікативних ситуацій свідчать про рівень сформованості *навчально-стратегічної компетентності*; завдання на визначення виду кожного із запропонованих діалогів, діалогічних єдностей та реплік дають змогу діагностувати знання про діалоги – складник мовної компетентності.

Дагностичний інструментарій розроблявся нами таким чином, щоб за допомогою окремих груп вправ перевірити усі структурні компоненти АКДМ,

що дало змогу визначити інтегрований рівень сформованості зазначеної якості у майбутніх фахівців з туристичного обслуговування на початку та в кінці експерименту (табл. 3.5).

Таблиця 3.5

### Розподіл студентів за рівнями сформованості АКДМ

Група	Початок експерименту						Кінець експерименту					
	Рівні сформованості											
	Високий		Середній		Низький		Високий		Середній		Низький	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
ЕГ	6	13	26	56,5	14	30,5	15	32,6	27	58,7	4	8,7
КГ	6	14	24	55,8	13	30,2	9	20,9	25	58,2	9	20,9

Результати, які були отримані на початку експерименту, засвідчують, що показники рівнів сформованості АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування є практично однаковими в обох групах. Після експериментального навчання в ЕГ показник високого рівня становить 32,6 %, що на 11,7 % більше, ніж у КГ. Середнім рівнем володіє більшість студентів обох груп: в ЕГ – 58,7 %, у КГ – на 0,5 % менше. Кількість майбутніх фахівців з туристичного обслуговування, які показали низький рівень сформованості зазначеної якості, в ЕГ зменшилася на 21,8 %, а в КГ – лише на 9,3 %.

Динаміка рівнів сформованості АКДМ на початку та в кінці експерименту для кожної із груп представлена на рис. 3.1 і 3.2.

Аналіз і узагальнення результатів експериментальної роботи уможливили висновок про позитивний вплив запропонованої методики, оскільки показники рівнів сформованості АКДМ в ЕГ засвідчили більше позитивних змін, ніж у КГ: високий – +19,6 %, +6,9 %; середній – +2,2 %, +2,4 %; низький – -21,8 %, -9,3 %.

Для з'ясування ефективності експериментальної методики ми скористалися методом кількісного аналізу результатів експерименту. Нами було перевірено достовірність нульової гіпотези на прийнятому рівні довірчої ймовірності. Якщо виявиться, що  $T_{одерж.}$  (результат математичної обробки даних) менше, ніж  $T_{табл.}$

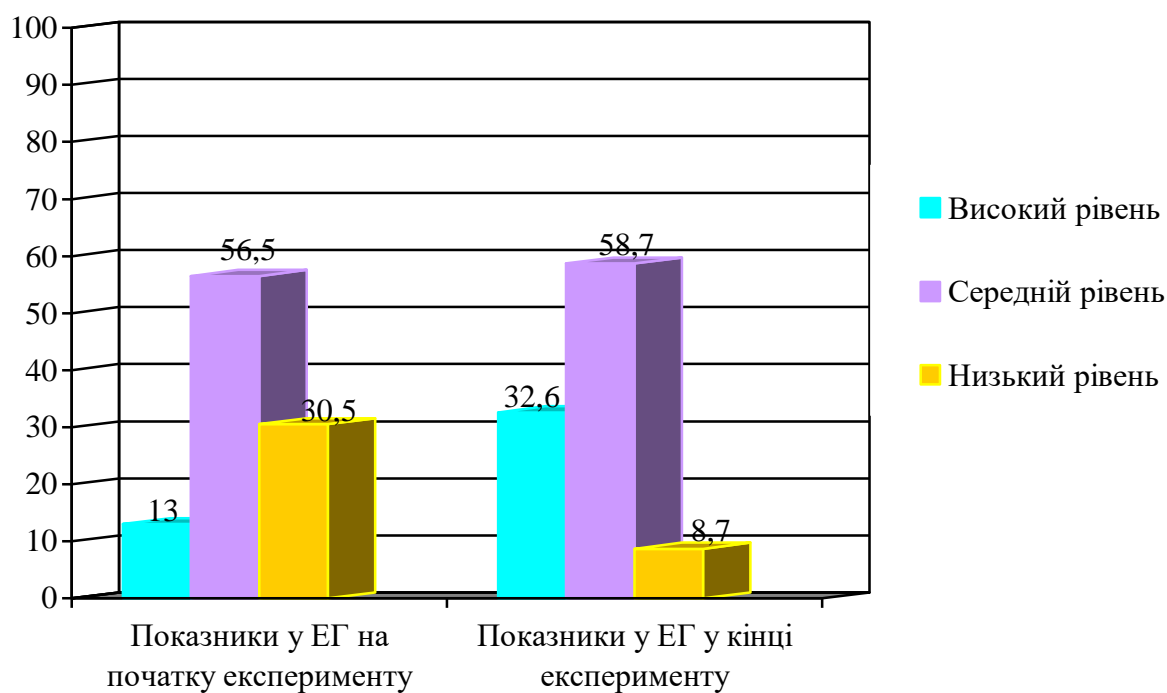


Рис. 3.1. Динаміка рівнів сформованості АКДМ у студентів ЕГ на початку та в кінці експерименту.

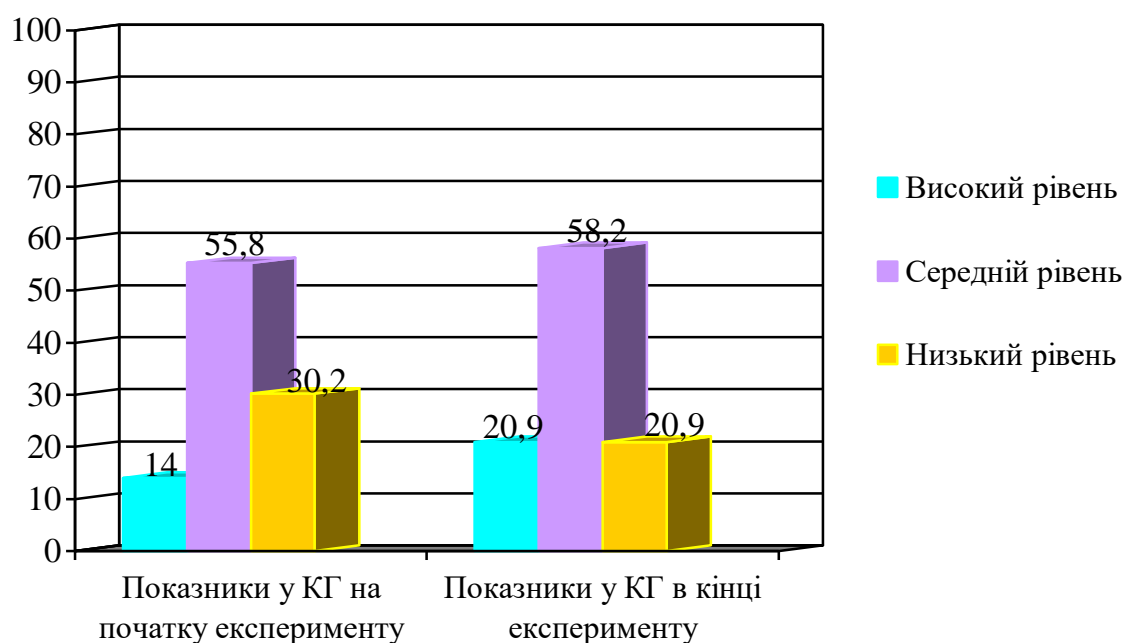


Рис. 3.2. Динаміка рівнів сформованості АКДМ у студентів КГ на початку та в кінці експерименту.

(таблична величина), то існує нульова гіпотеза, згідно з якою зафіксовані розходження отриманих результатів у КГ та ЕГ зумовлені дією випадкових чинників. Проте якщо очевидним буде наступний аспект:  $T_{одерж.} > T_{табл.}$ , то це свідчатиме про ефективність розробленої методики формування АКДМ майбутніх фахівців з туристичного обслуговування.

Для перевірки достовірності отриманих даних результати експерименту оброблялися за допомогою методів математичної статистики, зокрема ми застосували метод порівняння двох незалежних вибірок вибірок – критерій  $\chi^2$  Пірсона [37].

Для визначення критерію  $T_{одерж.}$  ми використали таку формулу:

$$T_{одерж.} = \frac{1}{n_1 \times n_2} \sum_{i=1}^c \frac{(n_1 \times O_{2i} - n_2 \times O_{1i})^2}{O_{1i} + O_{2i}}, \quad (3.1)$$

де  $n_1$  – абсолютна кількість студентів ЕГ;

$n_2$  – абсолютна кількість студентів КГ;

$c$  – кількість рівнів сформованості АКДМ майбутніх фахівців з туристичного обслуговування;

$O_{1i}$  – абсолютна кількість студентів ЕГ, які мають певний рівень сформованості АКДМ;

$O_{2i}$  – абсолютна кількість студентів КГ, які мають певний рівень сформованості АКДМ;

$\Sigma$  – знак суми.

На основі даних, отриманих за результатами формувального етапу експерименту, за формулою обчислюємо  $T_{одерж.}$ :

$$T_{одерж.} = \frac{1}{46+43} \left( \frac{(46+9-43+15)^2}{9+15} + \frac{(46+25-43+27)^2}{25+27} + \frac{(46+9-43+4)^2}{4+9} \right) = \frac{1}{1978} \left( \frac{69069+726+1405536}{312} \right) \\ = \frac{1}{1978} \left( \frac{1475331}{312} \right) \approx 2,4$$

За розрахунками  $T_{одерж.} \approx 2,4$ .

У контексті виконаного дослідження ступінь вільності  $\gamma = c - 1 = 3 - 1 = 2$ , а рівень ймовірності  $\alpha = 0,99$ .  $T_{табл.}$  у нашому випадку становить 0,020.

Таким чином, порівнявши значення  $T_{одерж.}$  і  $T_{табл.}$ , ми отримали нерівність  $T_{одерж.} > T_{табл.}$ , оскільки  $2,4 > 0,020$ . Даний результат свідчить про те, що нульова

гіпотеза відхиляється, а приймається встановлена нами гіпотеза. Тобто всі відмінності між результатами, які ми отримали, не є випадковими, а зумовлені впливом експериментальної методики.

Зазначене дає підстави стверджувати, що запропонована нами методика формування АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування є ефективною, оскільки: збільшилася кількість студентів високого рівня сформованості зазначеної якості; суттєво зменшилася кількість майбутніх фахівців низького рівня; експериментальна методика також позитивно вплинула на оволодіння студентами іноземною мовою загалом.

### **3.3. Методичні рекомендації з формування англомовної компетентності в діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туризму в коледжах**

За результатами експериментального навчання нами сформульовано такі методичні рекомендації:

- важливо цілеспрямовано формувати всі структурні компоненти АКДМ фахівців з туризму в коледжах – мовну, мовленнєву, лінгвосоціокультурну та навчально-стратегічну. Основу зазначеної компетентності складають базові діалогічні вміння – «реплікувати», укладати діалогічні єдності, укладати міні діалоги, укладати діалоги певних функціональних типів (для майбутніх фахівців із туристичного обслуговування – це діалог-розпитування, діалог-домовленість, діалог-обмін враженнями);

- зміст навчання англомовного діалогічного мовлення майбутніх фахівців з туризму має бути професійно орієнтованим і охоплювати такі тематичні блоки:

- «Екскурсійна діяльність»;
- «Ресторанне обслуговування»;
- «Готельне обслуговування»;
- «Туристична діяльність».



Відповідно до зазначених блоків виокремлено теми для професійного спілкування:

- «Customs Regulations»;
- «Ternopil Region for Tourists»;
- «Tourism in English-Speaking Countries»;
- «Tourism in Ukraine»;
- «Places to Visit in Ukraine»;
- «Types of Restaurants. Restaurant Services»
- «Types of Hotels. Types of Hotel Rooms»;
- «Organizational Structure of a Hotel. Hotel Services»;
- «Transport and Tourism», «People in Tourism»;
- «Tourism Companies»;
- «Forms of Tourism»;
- «Pages from the History of Tourism»;

• важливим засобом формування АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування є комунікативна ситуація, яку структуруємо таким чином: обставини, в яких відбувається комунікація, предмет розмови, комуніканти і взаємовідносини між ними, мовленнєві наміри. Зміст комунікативної ситуації має бути професійно орієнтованим, тобто відображати специфіку професії (об'єкти туризму – пам'ятки, музеї, ландшафти тощо та установи, які забезпечують цей процес; суб'єкти – соціальні суб'єкти, які подорожують країною (туристи), та працівники організацій, установ тощо, які здійснюють діяльність, спрямовану на задоволення цих потреб; комунікативні наміри – порадити, поінформувати, переконати, заспокоїти, аргументувати, оцінити, попросити вибачення, обговорити тощо). Комунікативна ситуація знаходить своє відображення в ситуативній (комунікативній) вправі (завданні). До структури комунікативної вправи входять: опис комунікативної ситуації, завдання (інструкція, яка дається кожному із комунікантів або сформульована проблемно – «розіграйте діалог»), за наявності – ключові слова, навідні питання тощо, рідше – мовленнєва реакція («мовленнєвий продукт»). Ситуації

професійно-трудової діяльності (ситуації офіційного спілкування) моделюються в комунікативних вправах у формі рольових ігор (типу «уявіть собі...»);

- у процесі навчання діалогічного мовлення перевагу варто надавати індуктивному підходу («знизу вверху»), згідно з яким цей процес передбачає ознайомлення студентів з окремими репліками діалогічних єдностей з подальшим засвоєнням змісту діалогу в цілому на основі запропонованої комунікативної ситуації, що не виключає прослуховування діалогів-зразків, тобто елементів дедуктивного підходу;

- процес навчання діалогічного мовлення охоплює такі етапи:

I – «реплікування»;

II – укладання діалогічних єдностей;

III – укладання мінідіалогів;

IV – укладання діалогів певних функціональних типів.

Відповідно до виокремлених етапів розроблена підсистема вправ на формування АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування. Так, наприклад, на I етапі доцільно використовувати умовно-мовленнєві рецептивно-репродуктивні та репродуктивні вправи (на імітацію зразка мовлення, на підстановку у зразок мовлення, на трансформацію зразка мовлення, на розпізнавання під час аудіювання реплік, які висловлюють певні мовленнєві наміри, на використання імітаційно-рольового компонента); на II етапі – умовно-мовленнєві рецептивно-продуктивні вправи (на обмін репліками, на відтворення певних частин діалогу на рівні діалогічних єдностей, на перефразування зразка мовлення, на заповнення пропусків); III етап передбачає використання мовленнєвих рецептивно-продуктивних вправ з керуванням (на встановлення послідовностей діалогічних єдностей, на підстановку реплік, запис надиктованого тексту, на продукування мінідіалогу, на висловлення власної думки щодо змісту діалогу-зразка, на створення мінідіалогів за ситуацією, аналогічною діалогові-зразку); IV етап – мовленнєві

рецептивно-продуктивні вправи без керування (на створення власного професійно спрямованого діалогу за поданою ситуацією).

Оскільки АКДМ охоплює, окрім мовленнєвої, інші компетентності, розроблена підсистема вправ містить також завдання на активізацію мовного матеріалу, на продукування речень/висловлювань за аналогією, на формулювання відповіді на запитання і постановку запитань співрозмовникові (мовна компетентність); на вживання фонової лексики, на правильне трактування англійських фразеологізмів, прислів'їв тощо, на ознайомлення з побутом і культурою носіїв іноземної мови, на оволодіння засобами вербальної і невербальної поведінки носіїв мови (лінгвосоціокультурна компетентність); на розвиток процесів запам'ятовування, на пошук і сортування необхідної інформації, на розвиток уміння співпрацювати з іншими (навчально-стратегічна компетентність).

Розроблена підсистема вправ передбачає формування АКДМ як інтегрованої якості особистості в єдності її основних компонентів упродовж усього курсу навчання дисципліни «Англійська мова за професійним спрямуванням» в межах кожної із виокремлених тем;

- з метою вдосконалення АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування радимо на I–II етапах використовувати інтерактивні методи навчання («асоціативний куш», «мозковий штурм», обговорення аудіо- та відеозаписів, метод рольової гри та ін.), на III–IV етапах – метод проектів («Ідеальний готель», «Свотур моєї мрії», «Я – майбутній ресторатор») та кейс-метод. Зазначені методи мотивують студентів до мовленнєвої взаємодії, стимулюють до іншомовного спілкування, збагачують професійно орієнтовану компоненту у структурі АКДМ.

### Висновки до розділу 3

Методичний експеримент проводився у 2015–2017 рр. на базі коледжів, які готують молодших спеціалістів зі спеціальності 252 «Туристичне обслуговування», а саме: в Технічному коледжі Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя, Галицькому коледжі імені В'ячеслава Чорновола, Тернопільському кооперативному торговельно-економічному коледжі і Коломийському економіко-правовому коледжі Київського національного торговельно-економічного університету (ЕГ налічувала 46 чол., КГ – 43 чол.), в межах дисципліни «Англійська мова за професійним спрямуванням», вивчення якої триває чотири семестри (II–III навчальні роки).

У процесі дослідження розроблено діагностичний інструментарій сформованості АКДМ майбутніх фахівців з туризму в коледжах. Встановлено, що рівень володіння іноземною мовою (у т. ч. й англомовним діалогічним мовленням) студентів коледжу з урахуванням вимог Загальноєвропейських Рекомендацій з мовної освіти має відповідати B1+ (просунутий рубіжний); об'єктами діагностики АКДМ є її структурні компоненти – мовна, мовленнєва, лінгвосоціокультурна та навчально-стратегічна компетентності; визначено критерії сформованості АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування (використання у мовленнєвому потоці відповідного лексичного і граматичного матеріалу; кількість сформульованих реплік, їх доцільність, питома вага ініціативних; досягнення комунікативної мети, що полягає в реалізації мовленнєвого наміру мовця і комунікативних завдань у межах створеної комунікативної ситуації; відповідність характеристик створеного діалогу його функціональному типу; здатність керувати мовленнєвою ситуацією; доречність використання мовленнєвих формул і кліше, оперування країнознавчим матеріалом).

Діагностичні процедури передбачали систематичні спостереження, бесіди з викладачами і студентами, моделювання діалогів на основі запропонованих

комунікативних ситуацій (робота в парах), виконання діагностичних завдань (у т. ч. і тестів) та їх аналіз відповідно до виокремлених критеріїв.

Узагальнення результатів констатувального етапу дало підстави для висновку про коректність формування експериментальної та контрольної вибірок, оскільки розподіл його учасників за рівнями сформованості АКДМ відповідно становить: високий – 13 % і 14 %; середній – 56,5 %, 55,8 %; низький – 30,5 %, 30,2 %.

На формувальному етапі експерименту в навчальний процес ЕГ було впроваджено розроблену методику формування АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування; у КГ ця компетентність формувалася за усталеною методикою. За результатами контрольного зрізу визначено динаміку змін порівняно з констатувальним етапом. Аналіз і узагальнення результатів експериментальної роботи уможливили висновок про позитивний вплив запропонованої методики, оскільки показники рівнів сформованості АКДМ в ЕГ засвідчили більше позитивних змін, ніж у КГ: високий – +19,6 %, +6,9 %; середній – +2,2 %, +2,4 %; низький – -21,8 %, -9,3 %.

Достовірність отриманих даних перевірялася за допомогою методів математичної статистики (t-критерію Стьюдента для незалежних вибірок (t-test for Independent Samples)), унаслідок чого відхилено нульову гіпотезу і встановлено статистичну значущість результатів дослідження.

Обґрунтовано методичні рекомендації з формування АКДМ майбутніх фахівців з туризму в коледжах.

Основні результати розділу відображені у таких публікаціях автора: [72; 77].

## ВИСНОВКИ

1. На основі аналізу психолого-педагогічної і методичної літератури з'ясовано, що термін «іншомовна комунікативна компетентність» дослідники трактують як здатність успішно вирішувати завдання взаєморозуміння і взаємодії з носіями мови, яка вивчається, відповідно до норм і культурних традицій в умовах прямого й опосередкованого спілкування. У контексті професійної підготовки зазначене поняття розглядається як інтегративне утворення особистості, яке має складну структуру і забезпечує здійснення іншомовної, а отже, міжмовної, міжкультурної й міжособистісної комунікації. Науковці стверджують, що успішність професійної діяльності фахівця значною мірою зумовлюється рівнем його ІКК, і послуговуються терміном «професійна іншомовна комунікативна компетентність» («іншомовна професійна компетентність») – складне інтегративне ціле, яке забезпечує компетентне професійне спілкування мовою спеціальності в умовах міжкультурної комунікації. Структура ІКК охоплює мовний (лінгвістичний), мовленнєвий, лінгвосоціокультурний та навчально-стратегічний компоненти.

АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування є інтегрованою якістю особистості, компонентом іншомовної професійної компетентності, що передбачає наявність професійно орієнтованих знань, а також тих, що стосуються теоретичних основ діалогічного мовлення; відповідних фонетичних, лексичних і граматичних навичок, пов'язаних як з аудіюванням, так і з говорінням; умінь ініціативно розпочинати діалог, реагувати на репліки співрозмовника, спонукати його до продовження розмови з урахуванням країнознавчих та лінгвокраїнознавчих особливостей мовця. У її структурі виокремлюємо мовну компетентність, що охоплює відповідні знання (предметні та професійно орієнтовані) і навички; мовленнєву – уміння в аудіюванні й говорінні (базові діалогічні вміння: «реплікувати», укладати діалогічні єдності, укладати мінідіалоги та діалоги певних функціональних типів); лінгвосоціокультурну (знання фонової лексики, сталих виразів, прислів'їв, приказок тощо країни, мова якої вивчається; обізнаність із побутом і

культурою носіїв іноземної мови; володіння засобами вербальної і невербальної поведінки носіїв мови) і навчально-стратегічну (уміння запам'ятовувати і відтворювати навчальний матеріал, уміння відшукувати і сортувати необхідну інформацію, уміння співпрацювати з іншими (робота в парах і групах)).

2. Розкрито особливості комунікативної ситуації як важливого засобу формування АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування, зокрема: уточнено структуру комунікативної ситуації (обставини, в яких відбувається комунікація, предмет розмови, комуніканти і взаємовідносини між ними, мовленнєві наміри); уточнено її змістове наповнення з урахуванням специфіки професії (об'єкти туризму – пам'ятки, музеї, ландшафти тощо та установи, що надають туристичні послуги; суб'єкти – соціальні суб'єкти, які подорожують країною (туристи), та працівники організацій, установ тощо, що здійснюють діяльність, спрямовану на задоволення потреб туристів); комунікативні наміри – порадити, поінформувати, переконати, заспокоїти, аргументувати, оцінити, попросити вибачення, обговорити тощо). Комунікативні ситуації використовуються у процесі формування АКДМ у формі комунікативних вправ.

3. Зміст навчання англomовного діалогічного мовлення майбутніх фахівців із туризму в коледжах обґрунтовано з урахуванням компонентів змісту навчання іноземної мови, зокрема: сфери та види спілкування; теми і типові ситуації іншомовного спілкування та комунікативні наміри, які виникають у цих ситуаціях; мовний і мовленнєвий матеріал, необхідний для здійснення професійного іншомовного спілкування; відповідні знання, навички та вміння. Доведено, що серед видів іншомовного спілкування домінує офіційний індивідуальний контакт діалогічної форми; зміст навчання англійської мови майбутніх фахівців із туристичного обслуговування охоплює такі тематичні блоки: «Екскурсійна діяльність», «Ресторанне обслуговування», «Готельне обслуговування», «Туристична діяльність». У зв'язку з цим відібрано теми для професійного спілкування, які є основою комунікативних ситуацій.

4. Розроблено модель формування АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування, яка включає такі блоки: цільовий (мета; теоретичні підходи – комунікативно-діяльнісний, компетентнісний, діяльнісно орієнтований, культурологічний і рівневий; принципи навчання – комунікативності, врахування рідної мови і культури, комунікативно спрямованого формування мовних навичок, професійно орієнтованого іншомовного навчального спілкування); змістово-процесуальний (етапи формування (підхід «знизу вгору»)): I – «реплікування», II – укладання діалогічних єдностей, III – укладання мінідіалогів, IV – укладання діалогів певних функціональних типів; підсистема вправ; методи навчання – інтерактивні, метод проектів, кейс-метод; засоби (технічні – відео та аудіозасоби і нетехнічні – вербальні, невербальні та вербально-зображувальні), які реалізувалися у процесі вивчення курсу «Англійська мова за професійним спрямуванням»; критеріально-результативний (компоненти АКДМ – мовна, мовленнєва, лінгвосоціокультурна, навчально-стратегічна компетентності; критерії та рівні її сформованості; очікуваний результат).

З урахуванням виокремлених етапів розроблено підсистему вправ для формування АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування: I етап – умовно-мовленнєві рецептивно-репродуктивні та репродуктивні вправи (імітація зразка мовлення, підстановка у зразок мовлення, трансформація зразка мовлення, розпізнавання під час аудіювання реплік, які висловлюють певні мовленнєві наміри, використання імітаційно-рольового компонента); II етап – умовно-мовленнєві рецептивно-продуктивні вправи (обмін репліками, відтворення певних частин діалогу на рівні діалогічних єдностей, перефразування зразка мовлення, заповнення пропусків); III етап – мовленнєві рецептивно-продуктивні вправи з керуванням (встановлення послідовностей діалогічних єдностей, підстановка реплік, запис надиктованого тексту, продукування мінідіалогу, висловлення власної думки щодо змісту діалогу-зразка, створення мінідіалогів за ситуацією, аналогічною діалогові-зразку); IV етап – мовленнєві рецептивно-продуктивні вправи без керування (створення



власного професійно спрямованого діалогу за поданою ситуацією). На кожному із етапів використовувалися також вправи для оволодіння мовною, лінгвосоціокультурною та навчально-стратегічною компетентностями, що забезпечувало формування АКДМ як інтегрованої якості. Обґрунтована підсистема вправ реалізується в межах тем, передбачених чинною програмою з навчальної дисципліни «Англійська мова за професійним спрямуванням».

5. Результати контрольного зрізу засвідчили ефективність експериментальної методики формування АКДМ: кількість майбутніх фахівців із туристичного обслуговування, які продемонстрували високий рівень, в ЕГ становить 32,6 %, а в КГ – на 11,7 % менше; показник низького рівня сформованості зазначеної якості в ЕГ – 8,7 %, що на 12,2 % менше, ніж у КГ; середнім рівнем володіє 58,7 % та 58,2 % студентів відповідно.

За результатами експерименту укладено методичні рекомендації з формування АКДМ майбутніх фахівців із туризму в коледжах.

Перспективи подальших наукових пошуків вбачаємо у дослідженні проблеми формування АКДМ засобами інтерактивних технологій; у вивченні потенційних можливостей навчальної дисципліни «Англійська мова в туристичній індустрії» у формуванні АКДМ майбутніх фахівців із туристичного обслуговування (аспект наступності).

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Азимов Э. Г., Щукин А. Н. Словарь методических терминов. СПб.: Златоуст, 1999. 472 с.
2. Андриенко А. С. Развитие иноязычной профессиональной коммуникативной компетентности студентов технического вуза (на основе кредитно-модульной технологии обучения): автореф. дис... канд. пед. наук: 13.00.08. Ростов н/Д, 2007. 26 с.
3. Арванітополо Е. Г. Проектна робота з англійської мови учнів старшої школи. Бібліотечка журналу «Іноземні мови». К.: Ленвіт, 2003. Вип. 2/2003. 64 с.
4. Артемов В. А. Психология обучения иностранным языкам. М.: Просвещение, 1969. 279 с.
5. Баглай О. І. Концептуальні умови готовності майбутніх фахівців міжнародного туризму до міжкультурного спілкування. Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України (Серія: Педагогічні науки). Електрон. наук. фах. вид. 2013. Вип. 1. URL: [http://www.archive.nbuv.gov.ua/ejournals/Vnadps/2013\\_1/index.html.pdf](http://www.archive.nbuv.gov.ua/ejournals/Vnadps/2013_1/index.html.pdf).
6. Бакаєва Г. С., Бакаєва Г. Є., Борисенко О. А. та ін. Програма з англійської мови для професійного спілкування. К.: Ленвіт, 2005. 119 с.
7. Барышникова С. Н. Формирование коммуникативной компетенции в системе обучения иноязычной речевой деятельности студентов медицинских вузов: автореф. дис... канд. пед. наук: 13.00.08. Саратов, 2005. 24 с.
8. Бацевич Ф. С. Словник термінів міжкультурної комунікації. К.: Довіра, 2007. 205 с.
9. Бернацька О. В. Моделювання ситуацій професійної діяльності у навчанні іноземної мови у вищому навчальному закладі військового профілю: автореф. дис... канд. пед наук: 13.00.04. К., 2004. 21 с.
10. Бим И. Л. Методика обучения иностранным языкам как наука и проблема школьного ученика. М. : Русский язык, 1977. 288 с.

11. Биркун Л. В., Мошков В. В. Комунікативні методи та матеріали для викладання англійської мови: ознайомлювальна брошура для українських учителів англійської мови. Oxford University Press, 1998. 49 с.
12. Биць Г. Досвід Австралії з формування фахівців сфери туризму. Молодь і ринок. 2011. № 2 (73). С. 126–130.
13. Бібік Н. Компетентність і компетенції у результатах початкової освіти. Початкова школа. 2010. № 9. С. 1–4.
14. Бігич О. Б. Електронний кейс як засіб формування у майбутніх менеджерів туризму міжкультурної компетентності. Іноземні мови. 2017. № 1. С. 17–22.
15. Болотов В. А., Суриков В. В. Компетентностная модель: от идеи к образовательной программе. Педагогика. 2003. № 10. С. 8–14.
16. Борецька Г. Е. Сучасні технології формування англійської компетентності в говорінні в учнів основної і старшої школи. Іноземні мови. 2010. № 2. С. 23–26.
17. Бочкарьова О. Ю. Критерії відбору автентичних аудіотекстів для навчання майбутніх учителів англійської професійно спрямованого аудіювання. Вісник Київського національного лінгвістичного університету (Серія «Педагогіка та психологія»). 2006. № 11. С. 33–40.
18. Бубнова Д. В. Методика навчання ділового спілкування англійською мовою студентів старших курсів вищих технічних навчальних закладів: автореф. дис ... канд. пед. наук : 13.00.02. К., 2007. 24 с.
19. Верещагин Е. М., Костомаров В. Г. Язык и культура. М.: Индрик, 2005. 1038 с.
20. Воевода Я. Л. Структура системи та особливості підготовки кадрів для туристичної сфери. Проблеми активізації рекреаційно-оздоровчої діяльності населення: мат-ли ІХ Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю (м. Львів, 15–16 травня 2014 р.). Львів, 2014. С. 320–326.

21. Волкова Н. П., Тарнопольський О. Б. Моделювання професійної діяльності у викладанні навчальних дисциплін у вишах: монографія / за заг. та наук. ред. О. Б. Тарнопольського. Дніпропетровськ: Дніпропетровський університет імені Альфреда Нобеля, 2013. 228 с.

22. Вуйцик О. Роль і місце реакційно-туристичного комплексу в структурі економіки України. Вісник Львівського університету (Серія економічна). Львів : ВЛУ, 2008. Вип. 39. С. 87–95.

23. Гайдукова Л. В. Формування професійно орієнтованої компетенції в діалогічному мовленні у майбутніх учителів англійської мови: дис... канд. пед. наук: 13.00.02. К., 2008. 342 с.

24. Галаєвська Л. В. Функції ситуативних вправ у підручнику української мови. Проблеми сучасного підручника: зб. наук. праць / ред. кол.; гол. ред. О. М. Топузов. К.: Педагогічна думка, 2015. Вип. 15. Ч. 1. С. 106–115.

25. Галицька М. М. Реалізація Загальноєвропейських Рекомендацій з мовної освіти у процесі навчання іноземних мов у вищих навчальних закладах сфери туризму. Вісник Житомирського державного університету ім. Івана Франка. Житомир, 2004. Вип. 19. С. 80–82.

26. Галицька М. М. Формування у студентів вищих навчальних закладів сфери туризму готовності до іншомовного спілкування: дис... канд. пед. наук: 13.00.04. К., 2006. 369 с.

27. Галузевий стандарт вищої освіти України: освітньо-кваліфікаційна характеристика молодшого спеціаліста зі спеціальності 5.14010301 «Туристичне обслуговування» / розробн. А. А. Мазаракі, М. І. Пересічний, Л. Є. Калиновська та ін. К., 2013. 25 с.

28. Галузевий стандарт вищої освіти України: освітньо-професійна програма підготовки молодшого спеціаліста зі спеціальності 5.14010301 «Туристичне обслуговування» / розробн. А. А. Мазаракі, М. І. Пересічний, Л. Є. Калиновська та ін. К., 2013. 32 с.

29. Гальскова Н. Д. Современная методика обучения иностранным языкам. М.: АРКТИ, 2004. 192 с.

30. Гапонова С. В. Взаємопов'язане навчання видів мовленнєвої діяльності у процесі навчання іноземної мови. *Іноземні мови*. 2009. № 2. С. 13–16.
31. Гапонова С. В. Сучасні методи викладання іноземних мов за рубежом. *Іноземні мови*. 1998. № 1. С. 24–31.
32. Гарбар Г. Підготовка кадрів для сфери туризму як соціальне завдання. *Вища освіта України*. 2011. № 4. С. 49–55.
33. Гез Н. И. Формирование коммуникативной компетенции как объект зарубежных методических исследований. *Иностранные языки в школе*. 1985. № 2. С. 17–24.
34. Глазкова І. Я. Ситуація як засіб реалізації комунікативного підходу до оволодіння іноземною мовою. *Культура народів Причорномор'я*. 2006. № 82. Т. 1. С. 83–85.
35. Гойхман О. Я., Надина Т. М. *Речевая коммуникация*. М.: ИНФРА-М, 2003. 272 с.
36. Гончаренко С. *Український педагогічний словник*. К.: Либідь, 1997. 376 с.
37. Грабар М. И., Краснянская К. А. *Применение математической статистики в педагогических исследованиях: непараметрические методы*. М.: Педагогика, 1977. 136 с.
38. Грибова Л. В. *Організаційно-методичні засади підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму: автореф. дис... канд. пед. наук: 13.00.04*. Вінниця, 2010. 22 с.
39. Гришкова Р. О. *Іншомовна освіта в Україні у контексті євроінтеграції*. Наукові праці Миколаївського державного гуманітарного університету ім. Петра Могили. Миколаїв: МДГУ ім. Петра Могили, 2007. Т. 55. Вип. 42. С. 25–28.
40. Гудима Ю. П. Підсистема вправ для формування у майбутніх учителів навчально-стратегічної компетентності в процесі навчання англomовного діалогічного мовлення. *Вісник Київського національного*

лінгвістичного університету (Серія: Педагогіка та психологія). 2013. Вип. 22. С. 80–89.

41. Гулович М. М. Формування іншомовної компетентності студентів як необхідного фактору академічної мобільності. Проблеми та перспективи формування національної гуманітарно-технічної еліти: зб. наук. праць / ред.: Л. Л. Товажнянський, О. Г. Романовський. Харків: НТУ «ХПІ», 2012. Вип. 32–33 (36–37). С. 74–81.

42. Гуменюк Г. М., Польова Л. В. Необхідність вивчення компетентнісного підходу при професійній підготовці фахівців з туризму. Проблеми сучасної педагогічної освіти (Сер.: Педагогіка і психологія): зб. статей. Ялта, 2007. Вип. 16; Ч. 1 / РВНЗ «Кримський гуманітарний університет»; редкол.: О. В. Глузман та ін.; відп. за вип. М. Я. Ігнатенко. С. 225–229.

43. Гурвич П. Б. Теория и практика эксперимента в методике преподавания иностранных языков. Владимир: изд-во Владимирского пед. ин-та, 1980. 104 с.

44. Дацків О. П. Методика формування вмінь говоріння у майбутніх учителів англійської мови засобами драматизації: дис... канд. пед. наук: 13.00.02. К., 2012. 321 с.

45. Джурило А. П., Маріуц І. О., Шпарик О. М. Про навчання англійської мови в країнах ЄС. Український педагогічний журнал. 2016. № 1. С. 6–15.

46. Дидактика средней школы / под ред. М. А. Данилова, М. Н. Скаткина. М.: Просвещение, 1975. 303 с.

47. Дубасенюк О. А. Інноваційні навчальні технології – основа модернізації університетської освіти. Освітні інноваційні технології у процесі викладання навчальних дисциплін: зб. наук.-метод праць / за ред. О. А. Дубасенюк. Житомир: вид-во ЖДУ, 2004. С. 3–14.

48. Дука М. В. Поняття «лінгвосоціокультурна компетентність» та аналіз методів її формування в педагогічній теорії і практиці. Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології. 2015. № 7. С. 39–48.
49. Дюканова Н. М. Англійська мова професійного спрямування (економічні спеціальності). Київ: ТОВ «ВП Логос-М», 2009. 384 с.
50. Дяченко М. Д. Розвиток культури діалогу майбутніх фахівців професій типу «людина – людина» як педагогічна проблема. Молодий вчений. № 2 (17). С. 234–236.
51. Жорняк Н. Є., Тимняк З. С. Досвід формування змісту програм канадської професійної та допрофесійної туристської підготовки. Науковий вісник Херсонського державного університету (Серія: Психологічні науки). 2014. Вип. 1. Т. 1. С. 172–176.
52. Завіниченко Н. Б. Особливості розвитку комунікативної компетентності майбутнього практичного психолога системи освіти: дис... канд. психол. наук: 19.00.07. К., 2003. 216 с.
53. Загальноєвропейські Рекомендації з мовної освіти: вивчення, викладання, оцінювання / наук. ред. укр. видання д-р пед. наук, проф. С. Ю. Ніколаєва. К.: Ленвіт, 2003. 273 с.
54. Задорожна І. П. Теоретико-методичні засади організації самостійної роботи майбутніх учителів з оволодіння англійською комунікативною компетенцією: автореф. дис... д-ра пед. наук: 13.00.02. Київ, 2012. 44 с.
55. Зайчук Г. Педагогічні технології як засіб формування професійних компетенцій майбутніх фахівців туристичної галузі. Вісник НУТУ «КПІ» (Серія: Філософія. Психологія. Педагогіка). 2010. Вип. 1. С. 166–168.
56. Земліна Ю. Зарубіжний досвід професійної підготовки фахівців туристичної галузі. Педагогіка і психологія професійної освіти. 2015. № 1–2. С. 165–176.
57. Зимняя И. А. Психология обучения иностранным языкам в школе. М.: Просвещение, 1991. 219 с.

58. Изория Н. М. Формирование иноязычной компетентности будущих специалистов сферы туризма в вузах культуры и искусств: автореф. дис... канд. пед. наук: 13.00.08. М., 2008. 24 с.

59. Іванова О. В. Case Study на заняттях із англійської мови як засіб формування критичного мислення студентів-філологів. Молодий вчений. 2017. № 8 (48). С. 215–218.

60. Іноземна мова: програма для загальноосвітніх навчальних закладів: Рівень стандарту. 10–11 класи. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/zagalna%20serednya/programy-10-11-klas/1-inoz-st.pdf>.

61. Казакова Р. Х. Диалог как форма интенсивного изучения английского языка. Вестник ТИСБИ. 2013. № 1 (53). С. 49–55.

62. Карп В. С. Проблеми розвитку українського туристичного бізнесу на сучасному етапі. Актуальні проблеми міжнародних відносин: зб. наук. праць. К.: КНУ ім. Т. Шевченка, 2005. Вип. 52, ч. II. С. 162–168.

63. Китайгородская Г. А. Методические основы интенсивного обучения иностранным языкам. М.: изд-во Московского университета, 1986. 52 с.

64. Кіш Н. В. Педагогічні умови формування культури іншомовного професійного спілкування майбутніх інженерів: автореф. дис... канд. пед. наук: 13.00.04. Тернопіль, 2015. 20 с.

65. Клименко Е. В. Формирование иноязычной профессиональной коммуникативной компетентности будущих финансистов: дис... канд. пед. наук: 13.00.08. Калуга, 2004. 200 с.

66. Кнодель Л. В. Система підготовки кадрів сфери туризму в Німеччині. К.: вид-во Федерації профспілок України, 2007. 183 с.

67. Кнодель Л. В. Теорія і практика підготовки фахівців сфери туризму в країнах-членах Всесвітньої туристської організації: автореф. дис... д-ра. пед. наук: 13.00.04. Тернопіль, 2007. 34 с.



68. Коваленко О. М. Розвиток системи професійно спрямованого навчання іноземної мови в університетах Великої Британії: автореф. дис... канд. пед. наук: 13.00.01. Хмельницький, 2016. 20 с.

69. Кодлюк І. В. Англomовна компетентність в діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туризму в сучасних наукових дослідженнях. Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка (Серія: Педагогіка). 2017. № 2. С. 143–151.

70. Кодлюк І. В. Англomовна компетентність у діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туристичного обслуговування: структурний аналіз. Актуальні питання педагогіки та психології: наукові дискусії: зб. тез міжнар. наук.-практ. конференції (Україна, м. Харків, 9–10 вересня 2016 року). Харків: Східноукраїнська організація «Центр педагогічних досліджень», 2016. С. 45–49.

71. Кодлюк І. В. Вправи як засіб формування іншомовної комунікативної компетентності в діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туризму. Педагогіка та психологія сьогодні: постулати минулого і сучасні теорії: зб. наук. робіт учасників Міжнар. наук.-практ. конференції (Україна, м. Одеса, 16–17 жовтня 2015 р.). Одеса: ГО «Південна фундація педагогіки», 2015. С. 60–65.

72. Кодлюк І. В. Діагностика англomовної компетентності в діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туризму в коледжах. Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка (Серія: Педагогіка). 2017. № 4. С. 184–191.

73. Кодлюк І. В. Діалогічне мовлення у структурі іншомовної комунікативної компетентності майбутніх фахівців у галузі туризму. Роль педагогічних та психологічних наук у процесі розвитку суспільства в умовах сьогодення: мат-ли Міжнар. наук.-практ. конференції (Україна, м. Київ, 5 грудня 2014 р.). К.: ГО «Київська наукова організація педагогіки та психології», 2014. С. 22–24.

74. Кодлюк І. В. До проблеми моделювання процесу формування англomовної компетентності в діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туристичного обслуговування. Stav, problému a perspektívu pedagogického štúdia

a sociálnej práce: medzinárodná vedecko-praktická konferencia (Sládkovičovo, Slovak Republic, 28 – 29 októbra 2016). С. 106–109.

75. Кодлюк І. В. Зміст англомовного діалогічного мовлення майбутніх фахівців з туризму в коледжах. Молодий вчений. 2017. № 8 (48). Ч. 1. С. 228–234.

76. Кодлюк І. В. Іншомовне діалогічне мовлення майбутніх фахівців з туризму як педагогічна проблема. Проблемы современного педагогического образования (Сер.: Педагогика и психология): сб. статей. Ялта: РИО ГПА, 2015. Вып. 48. Ч. 2. С. 78–84.

77. Кодлюк І. В. Кейс-метод як технологія формування англомовної компетентності в діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туристичного обслуговування. Інноваційні наукові дослідження у галузі педагогіки та психології: мат-ли Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Запоріжжя, 3–4 лютого 2017 р.). Запоріжжя: Класичний приватний університет, 2017. С. 58–62.

78. Кодлюк І. В. Компетентність у діалогічному мовленні як структурний компонент іншомовної комунікативної компетентності майбутніх фахівців з туристичного обслуговування. The scientific heritage (Budapest, Hungary). 2016. № 4(4). С. 69–75.

79. Кодлюк І. В. Модель формування англомовної компетентності в діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туризму в коледжах. Педагогічний альманах: зб. наук. праць / редкол.: В. В. Кузьменко (голова) та ін. Херсон: КВНЗ «Херсонська академія неперервної освіти», 2017. Вип. 35. С. 128–136.

80. Кодлюк І. В. Стан проблеми формування англомовної компетентності в діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туризму в педагогічній теорії. Новые тенденции в науке: мат-лы IV (LXVIII) Междунар. научн.-практ. конференции по философским, филолоическим, юридическим, педпгогическим, экономическим, психологическим, социологическим и политическим наукам (Украина, г. Киев, 29 апреля 2016 г.). Горловка: ФЛП Пантюх Ю. Ф., 2016. С. 49–51.

81. Кодлюк І. Етапи формування англомовної компетентності у діалогічному мовленні майбутніх фахівців з туристичного обслуговування. Актуальні проблеми германо-романської філології та освітній соціокультурний процес: мат-ли Міжнародної науково-практичної конференції (м. Тернопіль, 11–12 листопада 2016 р.); за ред. Задорожної І. П. Тернопіль: ТНПУ імені Володимира Гнатюка, 2016. С. 179–181.

82. Кодлюк Я. П. Компетентнісний підхід у підготовці майбутніх педагогів як пріоритет модернізації вищої освіти України. Професійні компетенції та компетентності вчителя: мат-ли регіонального науково-практичного семінару. Тернопіль: вид-во ТНПУ ім. В. Гнатюка, 2006. С. 10–13.

83. Козак С. В. Формування іншомовної комунікативної компетенції майбутніх фахівців морського флоту: дис... канд. пед. наук: 13.00.04. Одеса, 2001. 224 с.

84. Колодязна В. В. Навчання діалогічного мовлення на уроках англійської мови за комунікативною методикою. Англійська мова та література. 2004. № 5. С. 4–9; № 6. С. 5–11.

85. Кондаков Н. И. Логический словарь-справочник; отв. ред. Д. П. Горский. М.: Наука, 1975. 720 с.

86. Коробейнікова Т. І. Мультимедійні вправи для навчання діалогічного мовлення на заняттях з англійської мови. Педагогічний процес: теорія і практика. К., 2012. Вип. 3. С. 122–134.

87. Коробейнікова Т. І. Формування англомовної компетентності в діалогічному мовленні майбутніх учителів з використанням інформаційно-комунікаційних технологій: дис... канд. пед. наук: 13.00.02. К., 2013. 230 с.

88. Коробейнікова Т. І. Зміст формування англомовної компетентності в діалогічному мовленні майбутніх учителів. Теоретичні питання культури, освіти та виховання. 2014. № 49. С. 70–74.

89. Король С. В. Комунікативний підхід у навчанні іноземних мов. Педагогічний дискурс. 2012. Вип. 11. С. 133–136.

90. Корольов І. Р. Мовленнєвий жанр і комунікативна ситуація: співвідношення понять. *Studia linguistica*: зб. наук. праць КНУТШ. К., 2009. Вип. 3. С. 130–134.

91. Костенко Н. І. Особливості формування іншомовної комунікативної компетентності у студентів ВНЗ нефілологічних спеціальностей. Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна». 2012. № 5. С. 86–89.

92. Кравець Р. А. Типи комунікативних ситуацій у контексті полікультурної освіти майбутніх фахівців аграрної галузі на заняттях з іноземної мови. Педагогічні науки: зб. наук. праць Херсон. держ. ун-ту. 2016. Вип. LXXI. С. 102–106.

93. Кривега Л. Д., Головащенко О. В. Туризм як одна із форм соціалізації людини. *Пост Методика*. 2002. № 7–8. С. 45–46.

94. Крохмаль А. М. Мовні ситуації як засіб навчання діалогової форми мовлення у студентів вищих технічних навчальних закладів. Комунікативна спрямованість вивчення мовних дисциплін у вищих навчальних закладах: матеріали міжвузівського науково-практичного семінару (Харків, 15 жовтня 2015 року). Харків: НЮУ ім. Ярослава Мудрого, 2015. С. 62–64.

95. Крохмаль А. М. Розвиток діалогової форми мовлення в мовленевих ситуаціях як інструмент розвитку потреби професійного самовдосконалення на заняттях з іноземної мови. Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах. 2014. Вип. 38. С. 193–197.

96. Кузьменко Ю. В. Методика формування соціокультурної компетенції учнів основної школи в процесі навчання англійського діалогічного мовлення: дис... канд. пед. наук: 13.00.02. К., 2007. 305 с.

97. Курбатова Ю. В. Розвиток навичок та умінь діалогічного спілкування в позааудиторній роботі з англійської мови. Педагогіка і психологія формування творчої особистості: проблеми і пошуки: зб. наук. праць. Запоріжжя, 2007. Вип. № 43. С. 178–181.

98. Кухта І. В. Формування іншомовної комунікативної культури майбутніх фахівців туристичної сфери: автореф. дис... канд. пед. наук: 13.00.04. Тернопіль, 2011. 22 с.

99. Леонтьев А. А. Психология общения. 2-е изд., испр. и доп. М.: Смысл, 1997. 351 с.

100. Литвиненко С. П. Навчання діалогічного спілкування англійською мовою з використанням відеофонограми. Іноземні мови. 2007. № 1. С. 39–41.

101. Лінгводидактичні засади навчання іноземної мови старших класів загальноосвітніх навчальних закладів / В. Г. Редько, Т. К. Полонська, Н. П. Басай та ін.; за наук. ред. В. Г. Редька. К.: Педагогічна думка, 2013. 360 с.

102. Любивий Я. В. Мережа туристської комунікації як чинник глобальної синергії культур. Туризм у ХХІ століття: глобальні тенденції і регіональні особливості: мат-ли II-ї Міжнар. наук.-практ. конф. К.: Знання України, 2002. С. 101–104.

103. Люлька Л. А. Навчальна програма дисципліни «Іноземна мова (за професійним спрямуванням) (англійська)» (для бакалаврів нефілологічних спеціальностей). К.: МАУП, 2008. 44 с.

104. Ма Мінь. Формування усномовленнєвої компетентності китайського діалогічного мовлення відповідно до типів діалогічної взаємодії та етапів навчання на середньому рівні мовного вузу. Молодий вчений. 2017. № 11 (51). С. 353–357.

105. Макаренко С. С. Психологічні умови розвитку комунікативної компетентності учителя: дис... канд. психол. наук : 19.00.07. К., 2001. 180 с.

106. Максименко Л. О. Навчання професійно спрямованого діалогу майбутніх менеджерів невиробничої сфери: дис... канд. пед. наук: 13.00.02. К., 2011. 282 с.

107. Максименко О. О. Організаційно-педагогічні засади професійно-орієнтованого навчання іноземних мов у країнах Європейського Союзу: автореф. дис... канд. пед. наук: 13.00.01. К., 2013. 20 с.

108. Мартинова Р. Ю. Цілісна загальнодидактична модель змісту навчання іноземних мов. К.: Вища школа, 2004. 454 с.

109. Методика викладання іноземних мов у середніх навчальних закладах / кол. авторів під керівн. С. Ю. Ніколаєвої. вид. 2-е, випр. і доп. К.: Ленвіт, 2002. 327 с.

110. Методика навчання іноземних мов і культур: теорія і практика / О. Б. Бігич, Н. Ф. Бориско, Г. Е. Борецька та ін. / за загальн. ред. С. Ю. Ніколаєвої. К.: Ленвіт, 2013. 590 с.

111. Методика навчання іноземних мов у загальноосвітніх навчальних закладах / Л. С. Панова, І. Ф. Андрійко, С. В. Тезікова. К.: Академія, 2010. 328 с.

112. Метьолкіна О. Експериментальна перевірка ефективності англomовної компетентності в діалогічному мовленні студентів-митників. Педагогічні науки : зб. наук. праць. Полтава, 2011. Вип. 2. С. 86–89.

113. Метьолкіна О. М. Етапи формування іншомовної компетенції у діалогічному мовленні студентів-митників. Вісник НУТУ «КП» (Серія: Філософія. Психологія. Педагогіка). 2010. Вип. 2. С. 163–166.

114. Метьолкіна О. М. Формування англomовної професійно орієнтованої компетенції у діалогічному мовленні майбутніх митників: дис... канд. пед. наук: 13.00.02. К., 2012. 241 с.

115. Микитенко Н. О. Технологія формування іншомовної комунікаційної компетентності майбутніх фахівців природничого профілю / за ред. Г. В. Терещука. Тернопіль: ТНПУ, 2011. 411 с.

116. Миронець Д. К. Особливості формування іншомовної мовленнєвої компетенції студентів педагогічних спеціальностей. Наукові праці ДонНТУ (Серія: Педагогіка, психологія і соціологія). 2012. № 11. С. 244–248.

117. Михайлов Л. М. Грамматика немецкой диалогической речи. М.: Высшая школа, 1994. 110 с.

118. Модель. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D1%8C>.

119. Морська Л. І. Формування вмінь професійного спілкування англійською мовою у студентів факультету фізичного виховання: дис... канд. пед. наук: 13.00.02. К., 2001. 220 с.

120. Навчальні програми з іноземних мов для загальноосвітніх навчальних закладів і спеціалізованих шкіл із поглибленим вивченням іноземних мов. 5–9 класи. К., 2017. 113 с.

121. Нацюк М. Б. Методика формування лінгвосоціокультурної компетентності у майбутніх учителів англійської мови в читанні художньої літератури. Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету (Серія: Педагогіка). 2014. № 3. С. 90–97.

122. Ніколаєва С. Ю. Від «навчання іноземної мови» до «міжкультурної іншомовної освіти»: сторічна історія цілей навчання (1917–2017 роки). Молодий вчений. 2017. № 8 (48). С. 256–262.

123. Ніколаєва С. Ю., Шерстюк О. М. Сучасні підходи до викладання іноземних мов. Іноземні мови. 2002. № 1. С. 39–46.

124. Ніколаєва С. Ю. Цілі навчання іноземних мов в аспекті компетентнісного підходу. Іноземні мови. 2010. № 2. С. 11–17.

125. Озадовська Л. В. Парадигма діалогічності в сучасному мисленні. К.: ПАРАПАН, 2007. 164 с.

126. Онуфрієва Л. А. Психологічні особливості формування іншомовної комунікативної компетенції у студентів-майбутніх випускників немовних спеціальностей ВНЗ. Проблеми сучасної психології: зб. наук. праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України / за ред. С. Д. Максименка, Л. А. Онуфрієвої. Кам'янець-Подільський: Аксіома, 2011. Вип. 12. С. 727–739.

127. Орлова О. П. Формування культури українського діалогічного мовлення студентів нефілологічних спеціальностей: дис... канд. пед. наук: 13.00.02. Тернопіль, 2015. 227 с.

128. Осадченко І. І. Теорія і практика ситуаційного навчання у підготовці майбутніх учителів початкової школи. Умань: ПП. Жовтий, 2011. 414 с.

129. Павленко О. О. Формування комунікативної компетенції фахівців митної служби в системі неперервної професійної освіти: автореф. дис... д-ра пед. наук: 13.00.04. К., 2005. 40 с.
130. Палихата Е. Я. Методика навчання українського усного діалогічного мовлення учнів основної школи. Тернопіль: ТДПУ, 2002. 271 с.
131. Пассов Е. И. Коммуникативный метод обучения иноязычному говорению. 2-е изд. М.: Просвещение, 1991. 223 с.
132. Пассов Е. И. Основы коммуникативной методики обучения иноязычному общению. М.: Русский язык, 1989. 276 с.
133. Пассов Е. И. Условно-речевые упражнения для формирования грамматических навыков. М.: Просвещение, 1978. 128 с.
134. Петрашук Е. П. Обучение английской медицинской лексике устного профессионального общения с учётом индивидуально-психологических особенностей студентов (2-й этап обучения): автореф. дис... канд. пед. наук: 13.00.02. К., 1991. 16 с.
135. Петроє О. М. Поняття «діалог» у термінологічній традиції зарубіжної та вітчизняної наукової думки. Державне управління: теорія та практика. Електронне наукове фахове видання. 2011. № 12. URL: <http://www.academy.gov.ua/ej/ej14/>.
136. Пиз А. Язык телодвижений. СПб.: Гутенберг, 2000. 188 с.
137. Писаревський І. М., Александрова С. А. Професійно-комунікативна компетентність (в туризмі). Х.: ХНАМГ, 2010. 230 с.
138. Письменная О. А. Английский для международного туризма. К.: ООО «ИП Логос-М», 2010. 384 с.
139. Платон. Государство. Законы. Политик / предисл. Е. И. Темнова. М.: Мысль, 1998. 798 с.
140. Платон. Диалоги. М.: Мысль, 1986. 607 с.
141. Плахотник В. М. Система вправ як основна частина підручника з іноземних мов. Проблеми сучасного підручника: зб. наук. праць. К.: Педагогічна думка, 2003. С. 204–208.



142. Полат Е. С., Бухаркина М. Ю., Моисеева М. В. Новые педагогические и информационные технологии в системе образования. М.: Academia, 2000. 216 с.

143. Програма та робоча програма навчальної дисципліни «Іноземна мова (за професійним спрямуванням)», «Іноземна мова професійного спрямування», «Ділова іноземна мова друга» (для студентів 1–2 курсів денної форми навчання за напрямом підготовки 6.020107 «Туризм») / укл.: О. Л. Ільєнко, Л. М. Писаренко. Х.: ХНАМГ, 2010. 43 с.

144. Птушка А. С. Методика використання рольової гри у навчанні діалогічного мовлення учнів на уроках англійської мови. Вісник ХНУ імені В.Н. Каразіна. 2012. № 1003 С. 154–159.

145. Рахманов И. В. Очерки по методике обучения немецкому языку. М.: Просвещение, 1974. 164 с.

146. Редько В. Г. Конструювання змісту шкільних підручників з іноземних мов: теорія і практика. К.: Педагогічна думка, 2017. 628 с.

147. Редько В. Засоби формування комунікативної компетентності у змісті шкільних підручників з іноземних мов. Теорія і практика. К.: Генеза, 2012. 224 с.

148. Рогова Т. В., Рабинович Ф. М., Сахарова Т. Е. Методика обучения иностранным языкам в средней школе. М.: Просвещение, 1991. 287 с.

149. Рожко Т. А. Формування соціальної компетентності студентів технічних коледжів у процесі гуманітарної підготовки: автореф. дис... канд.. пед. наук: 13.00.04. Переяслав-Хмельницький, 2013. 22 с.

150. Савчак І. Діалогова комунікація як чинник професіоналізму майбутнього менеджера туризму в умовах розвитку карпатського регіону. Гірська школа українських Карпат. 2013. № 10. С. 207–209.

151. Савченко О. Я. Компетентнісна спрямованість нових навчальних програм для початкової школи. Початкова школа. 2012. № 8. 1–6.

152. Семенишин І. Є. Навчальні стратегії у вивченні англійської мови як методична проблема. Наукові записки (Серія: Педагогіка). 2011. № 2. С. 156–159.

153. Семенюк І. С. Типологія комунікативних ситуацій. Наукові записки Житомирського державного університету імені Івана Франка (Серія: Філологія). 2008. № 10. С. 190–194.

154. Сергеев И. С. Как организовать проектную деятельность учащихся. М.: Аркти, 2004. 250 с.

155. Сидоренко М. М. Інтерактивні технології навчання іноземних мов як засіб розвитку пізнавальної активності учнів (на матеріалі шкільних підручників з німецької мови). Проблеми сучасного підручника: зб. наук. праць / ред.. кол.; гол. ред. О. М. Топузов. К. : Педагогічна думка, 2015. Вип. 15. Ч. 2. С. 262–269.

156. Сисоєва С. О. Інтерактивні технології навчання дорослих. К.: ВД «ЕКМО», 2011. 320 с.

157. Сисоєва С. О. Освітні технології: методологічний аспект. Професійна освіта: педагогіка і психологія / за ред. Т. Левицького, І. Вільш, І. Зядуне, Н. Никало. К.: Ченстохова, 2000. С. 351–368.

158. Сисоєва С. О., Кристопчук Т. Є. Педагогічний експеримент у наукових дослідженнях неперервної професійної освіти. Луцьк: ВАТ «Волинська обласна друкарня», 2009. 460 с.

159. Сімкова І. О. Методика навчання англійської професійно орієнтованої дискусії студентів інженерних спеціальностей: дис... канд. пед. наук: 13.00.02. К., 2010. 303 с.

160. Сінькова Т. І. Особливості навчання майбутніх інженерів англійського діалога-обміну враженнями та думками з використанням інформаційних технологій. Педагогіка, психологія і соціологія. Донецьк: ДВНЗ «ДонНТУ», 2011. Випуск 10 (193). 252 с.

161. Скалкин В. Л. Коммуникативные упражнения на английском языке. М.: Просвещение, 1983. 128 с.

162. Скалкин В. Л. Обучение диалогической речи (на материале английского языка). К.: Радянська школа, 1989. 158 с.
163. Скалкин В. Л. Основы обучения устной иноязычной речи. М.: Русский язык, 1981. 248 с.
164. Скалкін В. Л. Вправи з розвитку усного комунікативного мовлення (на матеріалі англійської мови). К. : Радянська школа, 1978. 129 с.
165. Скалкін В. Л. Роздавальний матеріал для навчання усного мовлення в школах з поглибленим вивченням англійської мови. Методика викладання іноземних мов: республіканський науково-методичний збірник. К.: Радянська школа, 1988. Випуск 17. С. 98–102.
166. Складенко Н. К. Сучасні вимоги до вправ для формування іншомовних мовленнєвих навичок та вмінь. Іноземні мови. 1999. № 3. С. 3–7.
167. Сковорода Г. Повне зібрання творів: у 2-х т. К., 1973. Т. 1. 532 с.
168. Сліпченко Л. Б. Методика формування професійно орієнтованої компетентності в англійській мові майбутніх фахівців з міжнародної економіки: дис... канд. пед. наук: 13.00.02. К., 2014. 356 с.
169. Соловей Л. С. Становлення вітчизняної системи підготовки майбутніх фахівців сфери туризму (друга половина ХХ ст.): дис... канд. пед. наук: 13.00.01. Київ, 2011. 258 с.
170. Соловова Е. Н. Методика обучения иностранным языкам: базовый курс лекций. 4-е изд. М.: Просвещение, 2006. 239 с.
171. Солодар Л. В. Діалогічне мовлення – основний вид мовленнєвої діяльності при вивченні української мови як іноземної. Вісник Вінницького політехнічного інституту. 2011. № 2. С. 163–167.
172. Сослюк О. Ситуативність діалогічного мовлення в лінгводидактичному аспекті. Теорія і практика викладання української мови як іноземної. 2007. Вип. 2. С. 208–211.
173. Станкевич Н. Навчально-мовленнєва ситуація у діалогічному мовленні: стратегія моделювання. Теорія і практика викладання української мови як іноземної. 2010. Вип. 5. С. 53–60.

174. Старобрянська К. Я. Психологічні особливості навчання усного мовлення. Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна». 2009. № 1. С. 95–97.

175. Старовойт Т. П., Григоренко Т. О. Мотиваційні чинники, які сприяють успішності у вивченні англійської мови студентами «немовних» спеціальностей. Молодий вчений. 2017. № 8 (48). С. 175–178.

176. Столбова Ю. Комунікативний потенціал туризму. Актуальні проблеми соціології, психології, педагогіки: зб. наук. праць. К.: Фенікс, 2010. Вип. 10. С. 153–161.

177. Сура Н. А. Іншомовна професійна компетентність: головні принципи та компоненти процесу навчання професійно орієнтованого спілкування. Вісник Луганського державного педагогічного університету ім. Т. Г. Шевченка. 2003. № 4 (60). С. 190–192.

178. Сура Н. А. Навчання студентів університету професійно орієнтованого спілкування іноземною мовою: автореф. дис... канд. пед. наук: 13.00.04. Луганськ, 2005. 23 с.

179. Сура Н. А. Навчання студентів університету професійно орієнтованого спілкування іноземною мовою. Луганськ: вид-во Східноукраїнського НУ ім. В. Даля, 2008. 126 с.

180. Сучасний словник іншомовних слів: близько 20 тис. слів і словосполучень / уклали: О. І. Скопенко, Т. В. Цимбалюк. К.: Довіра, 2006. 789 с.

181. Сучасний тлумачний словник української мови: 100 000 слів / за заг. ред. д-ра філолог. наук, проф. В. В. Дубічинського. Х.: ВД «Школа», 2009. 1008 с.

182. Сучасні технології навчання іноземних мов і культур у загальноосвітніх та вищих навчальних закладах / С. Ю. Ніколаєва, Г. Е. Борецька, Н. В. Майєр, О. М. Устименко, В. В. Черниш та інші; за ред. С. Ю. Ніколаєвої; техн. ред. І. Ф. Соболевої. К.: Ленвіт, 2015. 444 с.

183. Тадеєва М. І. Розвиток сучасної шкільної іншомовної освіти в країнах-членах Ради Європи. Тернопіль: Навчальна книга – Богдан, 2010. 432 с.

184. Тарелкина Т. Ф. Подбираем менеджеров по-научному. Турбизнес. 2002. № 9. С. 12–16.

185. Тарнопольский О. Б. Методика обучения английскому языку на 1 курсе технического вуза. К.: Выща школа, 1989. 160 с.

186. Тарнопольский О. Б. Основы оптимизации обучения иностранным языкам в неязыковом вузе: дис... д-ра пед. наук: 13.00.02. М., 1992. 524 с.

187. Тарнопольский О. Б., Кожушко С. П. Методика обучения английскому языку для делового общения. К.: Ленвит, 2004. 192 с.

188. Тарнопольський О. Б. Методика навчання англійської мови на II курсі технічного вузу. К.: Вища школа, 1993. 167 с.

189. Тарнопольський О. Б. Методика навчання іншомовної мовленнєвої діяльності у вищому мовному закладі освіти. К.: ІНКОС, 2006. 248 с.

190. Тенищева В. Ф. Интегративно-контекстная модель формирования профессиональной компетенции: автореф. дис... д-ра пед. наук: 13.00.01. М., 2008. 44 с.

191. Теоретические основы методики обучения иностранным языкам в средней школе / под ред. А. Д. Климентенко, А. А. Миролубов. М.: Педагогика, 1981. 455 с.

192. Теорія і практика формування іншомовної професійно орієнтованої компетентності в говорінні у студентів нелінгвістичних спеціальностей / О. Б. Бігич, Л. В. Бондар, М. М. Волошинова, Л. О. Максименко, О. М. Огуй, І. О. Сімкова, Я. В. Окопна; за заг. і наук. ред. О. Б. Бігич. К.: Вид. центр КНЛУ, 2013. 383 с.

193. Терещук Д. Г. Формування у студентів філологічних спеціальностей іншомовних комунікативних стратегій з використанням мовленнєвих симуляцій: дис... канд. пед. наук: 13.00.02. Тернопіль, 2013. 259 с.

194. Тинкалюк О. Сутність і структура іншомовної комунікативної компетенції студентів немовних спеціальностей вищих навчальних закладів. Вісник Львівського університету (Серія педагогічна). 2008 . Вип. 24. С. 53–63.

195. Ткачук Л. М. Освітній туризм у світі й в Україні. Науковий вісник Інституту міжнародних відносин НАУ (Серія: Економіка, право, політологія, туризм): зб. наук. статей. К.: Національний авіаційний університет, 2010. Вип. 2. С. 137–144.

196. Федоренко О. М. До питання про модель професійно-спрямованої іншомовної підготовки студентів юридичних спеціальностей. Вісник Чернігівського національного педагогічного університету (Серія: Педагогічні науки). 2013. Вип. 111. С. 363–367.

197. Федорченко В. К., Фоменко Н. А., Скрипник М. І., Цехмістрова Г. С. Педагогіка туризму. К.: Видавничий дім «Слово», 2004. 296 с.

198. Федорченко В. К. Теоретичні та методичні засади підготовки бакалаврів для сфери туризму / за ред. Н. Г. Ничкало. К.: Видавничий Дім «Слово», 2004. 472 с.

199. Филипс Л., Йоргенсен М. В. Дискурс-анализ: теория и метод; пер. с англ. Х.: Гуманит. центр, 2004. 336 с.

200. Филонова В. В. Методика развития межкультурных умений студентов на основе кейс-метода (английский язык): автореф. дис... канд. пед. наук: 13.00.02. М., 2013. 30 с.

201. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения / пер. с англ. А. Гореловой; предисл. В. А. Кременюка. М.: Наука, 1992. 158 с.

202. Фоменко Н. А. Проектування змісту туристської освіти. Психолого-педагогічні проблеми сільської школи: зб. наук. праць Уманс. держ. пед. ун-ту ім. П. Тичини. К. : Науковий світ, 2004. Вип. 8. С. 32–39.

203. Халеева И. И. Основы теории обучения пониманию иноязычной речи: подготовка переводчиков. М., 1989. 237 с.

204. Хілько Н. В. Навчання діалогічного мовлення як засіб розвитку креативного мислення учнів. Англійська мова та література. 2012. № 13 (347). С. 2–11.

205. Хмілярчук Н. Взаємодія викладача іноземних мов і студента у процесі підготовки фахівців для сфери туризму. Вісник Львівського університету (Серія: Педагогіка). 2005. Випуск 19, Ч. 2. С. 146–152.

206. Хомский Н. Аспекты теории синтаксиса. М., 1972. № 6. С. 122–124.

207. Хорсун М. Система вправ у діалогічному мовленні. English language and culture. 2011. № 15. С.16–18.

208. Церна С. Компоненти змісту навчання іншомовної лексики та їх взаємозв'язок. Науковий вісник Чернівецького університету (Серія: Педагогіка та психологія): зб. наук. праць. Чернівці: Рута, 2003. Вип. 177. С. 195–201.

209. Цехмістрова Г. С. До формування змісту підготовки кадрів для туристичної сфери. Нові технології навчання: наук.-метод. зб. К., 2009. Вип. 56. С. 87–92.

210. Черевко В. П. Формування комунікативної компетентності майбутнього менеджера у процесі професійної підготовки: дис... канд. психол. наук: 19.00.07. К., 2001. 247 с.

211. Черезова М. В. Зміст професійної туристичної освіти. Вісник Луганського національного університету ім. Тараса Шевченка (Серія Педагогічні науки). 2013. Ч. III. № 18 (277). С. 96–102.

212. Черненко Н. М. Підготовка майбутніх менеджерів до ділової комунікації в системі післядипломної освіти: дис... канд. пед. наук: 13.00.02. Одеса, 2004. 217 с.

213. Черниш В. В. Засоби формування іншомовної компетенції у діалогічному мовленні. Іноземні мови. 2011. № 3. С. 15–22.

214. Черниш В. В. Контроль рівня сформованості компетентності в англійськомовному діалогічному мовленні. Іноземні мови. 2012. № 1. С. 9–16.

215. Черниш В. В. Навчання іншомовного діалогічного мовлення в аспекті компетентнісного підходу. Іноземні мови. 2012. № 4. С. 11–27.

216. Черній Г. В. Формування комунікативних умінь майбутніх бакалаврів туристичної сфери в процесі фахової підготовки: дис... канд. пед. наук: 13.00.04. Хмельницький, 2015. 280 с.

217. Черняхович О. С. Роль ситуативності в навчанні професійно орієнтованого діалогічного мовлення. Вісник Вінницького політехнічного інституту. 2010. № 2. С. 115–121.

218. Чірва І. В. Методика навчання майбутніх інженерів-програмістів англійського діалогічного мовлення з використанням комп'ютерних програм: дис... канд. пед. наук: 13.00.02. К., 2008. 206 с.

219. Чорна Л. В. Особливості практичної підготовки майбутніх фахівців туристичної галузі в університетах США: автореф. дис... канд. пед. наук: 13.00.04. Полтава, 2009. 20 с.

220. Чуфарлічева А. Ю. Методика навчання майбутніх менеджерів туризму створення англомовних туристичних проєктів: дис... канд. пед. наук: 13.00.02. К., 2010. 329 с.

221. Шатилов С. Ф. Методика обучения немецкому языку в средней школе. М.: Просвещение, 1986. 223 с.

222. Шведова Н. Ю. Очерки по синтаксису русской разговорной речи. М.: изд-во АН СССР, 1960. 377 с.

223. Шейко В. М., Кушнарєнко Н. М. Організація та методика науково-дослідницької діяльності. 5-те вид., стер. К.: Знання, 2006. 307 с.

224. Штульман Э. А. Основы эксперимента в методике обучения иностранным языкам. Воронеж: изд-во Воронежского университета, 1971. 143 с.

225. Щука Г. П. Галузева система підготовки фахівців сфери туризму в Росії. Вісник Житомирського державного університету (Серія: Педагогічні науки). 2013. Вип. 67. С. 74–78.

226. Щука Г. П. Огляд дисертаційних досліджень вітчизняних науковців з проблем професійної туристської освіти. URL: <http://conf.vntu.edu.ua/znanosv/2012/txt/shchuka.pdf>.



227. Щукин А. Н. Методика обучения речевому общению на иностранном языке. М.: изд-во Икар, 2011. 454 с.

228. Ярошенко О. В. Вправи для формування у майбутніх викладачів англійської мови професійно орієнтованої компетентності в діалогічному мовленні на основі кейс-методу. Іноземні мови. 2013. № 4. С. 21–28.

229. Ярошенко О. В. Зміст професійно орієнтованої компетентності в діалогічному мовленні майбутніх викладачів англійської мови. Вісник Київського національного лінгвістичного університету (Серія: Педагогіка та психологія). 2013. Вип. 22. С. 133–143.

230. Яценко Ю. В. Сутнісний зміст формування іншомовної комунікативної компетентності у студентів ВНЗ. Вісник Черкаського національного університету імені Богдана Хмельницького (Серія: Педагогічні науки). 2009. Вип. 149. С. 57–59.

231. Canal M. From Communicative Competence to Communicative Language Pedagogy. Richards J. and Schmidt R., (eds.) Language and Communication. London: Longman, 1983. P. 2–27.

232. Cravotta J. Communicative Competence: Intercultural Understanding and International Tourism. The Asian EFL Journal Quarterly. Road Town: Asian EFL Journal Press, 2007. Vol. 7. P. 33–39.

233. Edmondson W., House J. Einführung in die Sprachlehrforschung. Tübingen: Franke, 2000. 369 S.

234. Evans V., Dooley J., Garza V. Career paths: Hotels & Catering. Newbury: Express Publishing, 2012. 114 p.

235. Evans V., Dooley J., Garza V. Career paths: Tourism. Newbury: Express Publishing, 2011. 115 p.

236. Frey N., Fisher D., Everlove S. Productive group work: How to enlarge students, build teamwork and promote understanding. ACDC, 2009. 127 p.

237. Harmer J. The practice of English language teaching. Harlow: Pearson Education Limited, 2007. 448 p.

238. Hymes D. H. On communicative competence. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1971. 213 p.

239. Jakobson R. The Framework of Language. East Lansing: University of Michigan Press, 1980. 132 p.

240. Keller S., Ruf U., Winter F. Besser lernen im Dialog : Dialogisches Lernen in der Unterrichtspraxis. Kallmeyer: Friedrich Verlag, 2008. 208 S.

241. Kodliuk I. English competence in dialogical speech of future specialists in tourism industry and its structure. Перспективи розвитку професійно спрямованої іншомовної освіти в мультикультурному просторі: зб. мат-лів III Міжнародної науково-практичної конференції для студентів немовних спеціальностей (м. Житомир, 12 квітня 2017 р.). Житомир: вид-во ФО-П Левковець Н. М., 2017. С. 55–57.

242. Kokemoor A., Wörlen R. Arbeitsrecht. Lernen im Dialog. Sofort lieferbar, 2009. 213 S.

243. Nunan D. Designing Tasks for the Communicative Classroom. Cambridge: Cambridge University Press, 2001. 128 p.

244. Oxford R. Language learning strategies and beyond: A look at strategies in the context of styles. Magnan S. S. (Ed. ). Shifting the instructional focus to the learner. Middlebury, VT: Northeast Conference on the Teaching of Foreign Languages, 1990. P. 35–55.

245. Oxford R. Language learning strategies in a nutshell: Update and ESL suggestion. TESOL Journal. 1991–1992. № 2(2). P. 18–22.

246. Oxford R. Language learning strategies: What every teacher should know. Boston: Heinle & Heinle, 1990. 342 p.

247. Paul A. Davies. Tourism. Oxford: Oxford Univ. Press, 2003. 22 p.

248. Richards F. Role playing in the classroom: A tourism experience. URL: <http://lsn.curtin.edu.au/tlf/tlf2000/richards.html>.

249. Savignon S. Communicative competence: Theory and classroom practice. Mass University, 1983. P. 65–78.

250. Stott T., Revell R. Highly Recommended. English for the hotel and catering industry. Student's Book. Oxford U.P., 2004. 111 p.

251. Strategic management in the hospitality industry / Michael D. Olsen, Eliza Ching-Yick Tse, Joseph J. West. 2<sup>nd</sup> ed. John Wiley & Sons, Inc., 2006. 385 p.

252. The ABCs Case Teaching / Golich V. L., Boyer M., Franko P., Lamy S. Institute for the Study Diplomacy, 2000. 81 p.

253. Underhill N. Testing spoken language : a handbook of oral testing techniques. Cambridge: Cambridge University Press, 1992. 117 p.

254. Van Ek J. A. Waystage 1990: Council of Europe. Conseil de L'Europe. Cambridge University Press, 1999. URL: <http://www.mon.gov.ru/pro/pnpo/>.

255. Wood N. Tourism and Catering. Oxford: Oxford University Press, 2003. 40 p.

## ДОДАТКИ

## Додаток А

**Зміст компетенцій молодшого спеціаліста з туристичного  
обслуговування, які відбивають особливості формування АКДМ**

№ п/п	Види компетенцій/функцій	Результати навчання
Загальні компетенції		
1.	Інструментальні компетенції	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Уміння критично оцінювати і прогнозувати соціальні, економічні, політичні, екологічні, культурні й інші події та явища;</li> <li>• розуміння культурологічних питань сучасності з позицій вшанування традицій і звичаїв свого народу та культурного надбання людства;</li> <li>• розуміння та сприйняття етичних норм поведінки щодо інших людей і природи (принципи біоетики);</li> <li>• уміння знаходити та аналізувати інформацію з різних джерел;</li> <li>• уміння будувати комунікаційну мережу для обміну інформацією та зворотного зв'язку, вести кореспонденцію;</li> <li>• знання інформаційних потреб суспільства, інформаційно-пошукових ресурсів і стратегій у системі засобів масової комунікації;</li> <li>• уміння спілкуватися рідною та іноземною мовами у професійному середовищі;</li> <li>• уміння дотримуватися етики ділового спілкування, етичних норм і нормативів;</li> <li>• знання професійного дискурсу, термінології свого фаху, джерел поповнення лексики сучасної української літературної мови;</li> <li>• уміння аналізувати іншомовні джерела інформації для отримання</li> </ul>

		<p>даних, що необхідні для виконання професійних завдань та прийняття професійних рішень;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• уміння готувати професійні документи іноземною мовою з низки галузевих питань, ділові листи, демонструючи міжкультурне розуміння.</li> </ul>
2.	Міжособистісні компетенції	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Уміння усного і письмового спілкування державною мовою;</li> <li>• Уміння використовувати невербальні засоби комунікації;</li> <li>• здатність дотримуватися загальноприйнятих норм поведінки та моралі в міжособистісних стосунках;</li> <li>• знання іноземної мови (мов);</li> <li>• здатність підтримувати врівноважені стосунки з членами колективу і команди, споживачами та іншими представниками сфери життєдіяльності;</li> <li>• розуміння і дотримання етичних цінностей, у т. ч. у професійній діяльності;</li> <li>• розуміння традицій і звичаїв інших культур, уміння проявляти толерантне ставлення;</li> <li>• вміння використовувати іноземну мову для забезпечення результативної професійної діяльності;</li> <li>• вміння спілкуватися з експертами з інших галузей;</li> <li>• уміння критично оцінювати явища, ситуації, діяльність осіб, спираючись на отримані знання.</li> </ul>
3.	Системні компетенції	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Здатність застосовувати знання у практичній діяльності, адаптувати до нових ситуацій, відповідати за якість надання послуг;</li> <li>• знання й уміння забезпечувати якісне виконання завдань професійної діяльності на основі інструкцій, методичних рекомендацій, встановлених норм, нормативів;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• уміння формулювати і висловлювати думки про своє ставлення до подій, ситуацій виробничого характеру, уміння слухати та сприймати думки інших;</li> <li>• уміння формулювати та ініціювати нові ідеї, формулювати мету, завдання, необхідні ресурси.</li> </ul>
Фахові компетенції		
1.	Інформаційно-аналітична функція	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Знання теоретичних та методологічних засад розвитку туризму;</li> <li>• знання географії та вміння визначати туристичну привабливість природних, культурно-історичних ресурсів та оцінювати якісні й кількісні характеристики інфраструктурних ресурсів туризму.</li> </ul>
2.	Технологічна функція	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Знання та володіння категорійним апаратом у сфері туризму;</li> <li>• знання основних принципів і напрямів проведення туристичної політики України;</li> <li>• володіння технологією здійснення операцій з оформлення та розрахунку зі споживачами послуг відповідно до посадових обов'язків;</li> <li>• уміння застосовувати прогресивні форми та методи туристичного обслуговування;</li> <li>• уміння розробляти програми туристичного обслуговування, програми перебування туристів відповідно до потреб туристів, запитів, замовлень, потреб ринку та інших факторів впливу;</li> <li>• відповідно до посадових обов'язків проводити збір та первинну обробку довідкових матеріалів з туризму;</li> <li>• уміння здійснювати бронювання туристичних послуг;</li> <li>• знання спеціальних вимог</li> </ul>

		<p>клієнтів (діста, медичні показники, інвалідність) та вміння їх враховувати при формуванні та виконанні програм туристичних подорожей.</p>
3.	Сервісна функція	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Уміння обробляти та трансформувати інформацію на запит клієнта або партнера;</li> <li>• уміння володіти технікою і методикою продажів, включаючи продаж по телефону, через Інтернет, у відповідь на запити через електронну пошту, лист бронювання, on-line систему та інші канали;</li> <li>• уміння визначати та задовольняти індивідуальний попит споживачів туристичних послуг, формувати програму подорожей;</li> <li>• уміння проводити розрахунки з туристами за замовлене туристичне обслуговування, оформлення розрахунку (інвойсу) та контролю за його оплатою;</li> <li>• уміння прийняти і проаналізувати скаргу, рекламацію, надати кваліфіковану відповідь та пояснення щодо прав і обов'язків туристів;</li> <li>• володіння технікою роботи з усними і письмовими скаргами клієнтів;</li> <li>• уміння надавати усну інформацію про туристичні можливості і послуги та інформаційно-довідкову документацію клієнтам (рекламно-довідкові матеріали, туристичні каталоги, буклети, проспекти, рекламні пропозиції, професійні публікації та інші рекламні матеріали);</li> <li>• знання принципів класифікації, функцій, ознак екскурсії та туристичного супроводу;</li> <li>• знання особливостей надання анімаційних послуг туристам;</li> <li>• уміння забезпечити надання анімаційних послуг.</li> </ul>

4.	Організаційна функція	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Уміння використовувати методику проведення аналізу, систематизації довідкових матеріалів та іншої інформації з туризму, узагальнення вітчизняного і зарубіжного досвіду з питань розробки та реалізації турпродукту;</li> <li>• уміння використовувати елементи співпраці з діловими партнерами у процесі формування турпродукту.</li> </ul>
5.	Планувальна функція	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Знання базових положень законодавства у сфері туризму;</li> <li>• уміння користуватися професійною юридичною термінологією, правильно застосовувати правові норми в туристичній діяльності;</li> <li>• уміння ознайомлювати туристів з правами та обов'язками при здійсненні ними туристичної подорожі.</li> </ul>



**Зразки англомовних діалогів****для майбутніх фахівців з туристичного обслуговування****Екскурсійна діяльність*****Dialogue 1***

*Student 1:* What are you going to do tomorrow?

*Student 2:* Nothing special. Why?

*Student 1:* Would you like me to show you round the city?

*Student 2:* That would be very kind of you.

***Dialogue 2***

*Student 1:* Have you seen much of the city?

*Student 2:* Unfortunately, I've been busy all this time.

*Student 1:* Are you leaving soon?

*Student 2:* I've got three days at my disposal.

*Student 1:* Not much, but enough to see the main places of interest.

***Dialogue 3***

*Tourist:* What would you advise me to see to make the best use of my free time?

*Excursionist:* Oh, it depends on your interest and tastes. What are you keeping on?

*Tourist:* History and culture.

*Excursionist:* Then I'd recommend you to start with the National Museum.

***Dialogue 4***

*Tourist:* I have some time, so I'd like to make a tour of your town. What should I visit?

*Excursionist:* It depends on what you are interested in: museums, exhibitions, architecture, and history.

*Tourist:* You see, I wasn't thinking of detailed sightseeing – just to get a general impression.

*Excursionist:* In that case you should take a sightseeing bus tour. They last about an hour. It will start from the railway station in about an hour.

*Tourist:* That's just what I was thinking of. Thank you. You've been very helpful.

***Dialogue 5***

*Client:* That sounds nice. But, to be honest, I wanted something a little more.

*Tour Operator:* Exciting?

*Client:* Uh huh. Yes, I'm looking for something more exciting.

*Tour Operator:* Well, maybe I can interest you in a water sports tour. You can choose from a number of activities, like scuba diving and snorkeling.

*Client:* Snorkeling sounds like fun. But I don't have any snorkeling equipment.

*Tour Operator:* No worries. We provide all the equipment. And our certified guides will also provide instructions, in case you've never been snorkeling before.

*Client:* Oh good! I could use some pointers.

*Tour Operator:* We have a snorkeling tour going out at 3 pm. Would you like to sign up?

*Client:* Yes, I would. Thanks!

### **Dialogue 6**

*Tour Guide:* Good morning. My name is Jeff, and I'll be your guide for your tour of the Forbidden Palace. Welcome.

*Tourist:* Thanks, Jeff.

*Tour Guide:* As you can tell, there's a lot to see. We better get started now so we'll have time to see everything. Get your camera ready!

*Tourist:* It sure is a big place. Exactly how big is the Forbidden Palace?

*Tour Guide:* It's over 700 thousand square meters.

*Tourist:* When was it built?

*Tour Guide:* Construction started in 1406 and it ended in 1420.

*Tourist:* That's a long time ago.

*Tour Guide:* A very long time. In fact, the Forbidden Palace has some of the oldest surviving wooden structures in the world.

*Tourist:* How interesting! Can you point out an example of one of these structures?

*Tour Guide:* Sure. As we come upon the outer court, we'll enter through a large gate. This is called the Meridian Gate.

### **Dialogue 7**

*Tour Guide:* Hi, my name is Tony. I'm leading the climb today.

*Traveler:* Nice to meet you Tony.

*Tour Guide:* We have an exciting climb ahead of us.

*Traveler:* Great! Say ... it's a little cloudy. What if it rains?

*Tour Guide:* A light shower won't hurt us. Did you bring a waterproof jacket?

*Traveler:* Yes, it's in my backpack.

*Tour Guide:* That should keep you dry in case it starts raining.

*Traveler:* Good. So ... will we start soon?

*Tour Guide:* Yes. But before we leave, we have to do an equipment check.

*Traveler:* Of course. Um, here are my ropes.

*Tour Guide:* It looks like your ropes are in perfect condition. Now how about your helmet?

*Traveler:* Here it is.

*Tour Guide:* Uh oh. The strap doesn't seem to fasten correctly. We'd better get you a replacement.

*Traveler:* Oh now! Where am I going to get another helmet now?

*Tour Guide:* Don't worry, I can lend you one. I have a couple of extra helmets in the van.

*Traveler:* Thanks. I'll go look for one that fits.

## Ресторанне обслуговування

### *Dialogue 8*

*Waiter:* Have you chosen something?

*Guest:* A steak with baked potatoes and peas.

*Waiter:* What would you like afterwards?

*Guest:* I'd like some fruit if you have any.

*Waiter:* Grapefruit. Do you want any sweet? Apple pie or chocolate cake?

*Guest:* No sweet, thanks. Just coffee.

### *Dialogue 9*

*Holidaymaker 1:* Let's get something to eat. I'm starving.

*Holidaymaker 2:* Me, too. Where do you want to eat?

*Holidaymaker 1:* There's a fast food place across the street. It's called JT's Burger Place. What rating does the guide give it?

*Holidaymaker 2:* It only got one star. How about Grandma's Family Kitchen? It's a family restaurant.

*Holidaymaker 1:* That sounds good. But does it serve vegetarian food? What does the guide say?

*Holidaymaker 2:* It does, and it got a four-star rating. Do you want to go?

*Holidaymaker 1:* Yes. We can get fast food at home. I want to try something different.

*Holidaymaker 2:* Wonderful! Let's try the local cuisine.

### *Dialogue 10*

*Waiter:* What would you like to start with?

*Guest:* I think I'll have the oxtail soup.

*Waiter:* And what would you like to follow? I'd recommend the roast beef.

*Guest:* I'd like it well done.

*Waiter:* I think you'll find the beef is to your liking. Would you like some horse-radish sauce with it?

*Guest:* Yes, I would indeed.

*Waiter:* What vegetables would you like with it? Cauliflower, spinach, or French beans?

*Guest:* Some chips and beans with cheese sauce.

*Waiter:* And what would you like for dessert?

*Guest:* Oh, no dessert. Just coffee, please. And will you please bring me the bill at once?

*Waiter:* Certainly. In a minute.

### *Dialogue 11*

*Guest:* And as we're in a hurry, could you have the bill ready?

*Waiter:* The two together?

*Guest:* Yes, I'll have it. Thank you.

*Waiter:* Oh, well, if you insist, but it's my turn next time. I'll leave the tip.

### ***Dialogue 12***

*Waiter:* Can I take your order?

*Guest:* Yes, I'd like to try the steak, please. And to follow?

*Waiter:* Ice-cream, please.

### ***Dialogue 13***

*Student 1:* Could we have our bill, please?

*Student 2:* Would you like separate bills?

*Student 1:* No, one bill will do.

*Student 2:* Here you are.

## **Готельне обслуговування**

### ***Dialogue 14***

*Hotel Guest:* Excuse me. I need to get the airport immediately.

*Front Desk Clerk:* When does your plane leave?

*Guest:* It leaves in two hours. Can you call a cab for me?

*Clerk:* That won't be necessary. Our airport shuttle just arrived.

*Guest:* Shuttle? You mean the hotel provides transportation to the airport?

*Clerk:* Yes. And you won't have to wait for a shuttle. So you can arrive taxi at the Airport sooner.

*Guest:* Wait, how much does the shuttle cost?

*Clerk:* It's free of charge for guests.

*Guest:* That's great – I'll save on the cab fare. Should I bring down my luggage?

*Clerk:* No, the bellhop will do that. And he'll also load it onto the shuttle?

*Guest:* So I can just get on the shuttle? How wonderful!

*Clerk:* That's right. I'll call the bellhop right away.

### ***Dialogue 15***

*Worker:* Good evening, ma'am. Welcome to the Luxe Hotel.

*Guest:* Hello.

*Worker:* Is this your first time in Berlin?

*Guest:* Yes. I'm very happy to be here.

*Worker:* Where are you visiting from?

*Guest:* I'm from the United States.

*Worker:* I see. And what brings you to Germany?

*Guest:* I'm here on business. I'm going to the conference.

### ***Dialogue 16***

*PBX Operator:* Thank you for calling the Luxe Hotel. This is Rhonda. How may I direct your call?

*Caller:* Good morning. I'm calling about an ad in the newspaper.

*PBX Operator:* Do you want to know about the operator job?

*Caller:* That's right. I want that job. Who can I speak to about that?

*PBX Operator:* You need to talk to Janie Kemp. She's manager the of the department.

*Caller:* Okay. Could you please transfer me to Ms. Kemp's office?

*PBX Operator:* Certainly. Please hold.

*Caller:* Thank you. You are very helpful.

### ***Dialogue 17***

*Hotel Manager:* Good morning Ms. Masterson. How are you enjoying your stay with us?

*Guest:* It's wonderful, thank you!

*Hotel Manager:* I'm happy to hear that.

*Guest:* The room is beautiful. But the best part is the staff.

*Hotel Manager:* What do mean?

*Guest:* Well, the staff is very polite. For example, everybody always calls me "Ms. Masterson" or "Ma'am".

*Hotel Manager:* That's just part of our commitment to great service.

*Guest:* There's just one thing that confuses me, though.

*Hotel Manager:* Oh? Have you had any problems?

*Guest:* It's just that ... it seems that the employees avoid making eye contact

*Hotel Manager:* That's probably because in Korea, people don't usually look at each other in the eyes. It's a sign of disrespect.

*Guest:* I had no idea. In my country, it's a sign that you're listening.

*Hotel Manager:* I will let my staff know about this. We don't want to make our guests uncomfortable.

*Guest:* Thank you. It rally helps to know about the cultural differences.

### ***Dialogue 18***

*Guest:* Hello, could I speak to the receptionist, please?

*Receptionist:* Speaking.

*Guest:* My name is ... I'd like to make a reservation at your hotel.

*Receptionist:* For how many people?

*Guest:* For three.

*Receptionist:* What kind of rooms would you like?

*Guest:* One double room and one single.

*Receptionist:* When for and for how long?

*Guest:* For the week of the 14<sup>th</sup> May.

*Receptionist:* I've got your reservation, Mr. ... Welcome to our hotel!

*Guest:* Thank you.

### ***Dialogue 19***

*Receptionist:* Here's your key. That's room 322, and you'll find it on the third floor. Take the lift just to your left there up to the third floor.

*Guest:* Thank you. And what time is breakfast?

*Receptionist:* From seven until ten, in the Garden Restaurant on the ground floor.

*Guest:* Seven until ten. And could I have an early call, please?

*Receptionist:* You certainly can. What time?

*Guest:* At seven o'clock, please.

*Receptionist:* Seven o'clock early call.

*Guest:* Thank you.

### ***Dialogue 20***

*Hotel Worker:* Good evening, Mrs. Johnson. How may I help you?

*Guest:* I want to rent a safe deposit box. Are there any available?

*Hotel Worker:* Actually, we provide safe deposit boxes for free. There's one in your room.

*Guest:* Really? I didn't see it. Where is it located?

*Hotel Worker:* You can find the safe box in the closet.

*Guest:* How do I use it?

*Hotel Worker:* You place your valuables inside the box and lock the box. Then enter a secret number.

*Guest:* That sounds easy. Thanks for your help.

## **Туристична діяльність**

### ***Dialogue 21***

*Traveler:* Excuse me. When does Flight 682 leave? It's going to Stockholm.

*Gate Attendant:* Actually, Flight 682 is delayed until further notice.

*Traveler:* Flight 682 has been delayed? I can't believe it.

*Gate Attendant:* That's correct, ma'am. I made an announcement twenty minutes ago

*Traveler:* I didn't hear it. Why has the flight been delayed?

*Gate Attendant:* There are several mechanical problems with the airplane.

*Traveler:* Oh my! What kind of mechanical problems?

*Gate Attendant:* The landing gear is slightly damaged. Also, there's some minor engine trouble.

*Traveler:* I see. How long will the flight be delayed?

*Gate Attendant:* A few hours. In the meantime, you can wait in the airport terminal.

*Traveler:* Okay. How will I know when it's time to board?

*Gate Attendant:* I'll make an announcement. Or you can check the flight board.

*Traveler:* I'll do that. Thank you.

### ***Dialogue 22***

*Customer:* Good afternoon. I need to cancel my flight reservation.

*Ticket Agent:* I am sorry to hear that, sir. Can you tell me your reservation number?

*Customer:* Yes. It is 4630 -Z. That's «Z» as in «zebra».

*Ticket Agent:* Okay. I've pulled up your reservation. Am I speaking with the person who made the reservation?

*Customer:* Yes, I'm Greg Collins.

*Ticket Agent:* Thank you, Mr. Collins. The reservation is for a business class ticket from Chicago to Buenos Aires. Is that correct?

*Customer:* Yes, ma'am. The conference I was supposed to speak at was canceled.

*Ticket Agent:* That's too bad. Well the good news is that there's no cancellation fee.

*Customer:* That's a relief. But I have another question.

*Ticket Agent:* Yes sir?

*Customer:* I paid over eight hundred dollars for those tickets. Can I get a refund?

*Ticket Agent:* Yes, sir. But since you had a business class ticket it's only a partial refund.

### ***Dialogue 23***

*Ticket Clerk:* Good afternoon. Do you need to check-in?

*Passenger:* Yes, here is my reservation information.

*Ticket Clerk:* I see that you're flying to London. I'll need to see your travel documents. Then I can issue your boarding pass.

*Passenger:* Which travel documents?

*Ticket Clerk:* For one, I'll need to see your passport.

*Passenger:* Here you go.

*Ticket Clerk:* I have to make sure it's valid. Actually, it must be valid for the next three months.

*Passenger:* That's fine. My passport doesn't expire for a few years.

*Ticket Clerk:* OK. I don't see your visa anywhere. You need one to travel to London.

*Passenger:* Of course. My visa is on the back page of the passport.

*Ticket Clerk:* There it is. OK, here's your boarding pass. Now you have to go through security.

*Passenger:* I'll do that. Thank you very much.

### ***Dialogue 24***

*Interviewer:* Why don't you start by telling me about yourself?

*Job Candidate:* Well, I graduated from South State University last spring. I majored in history.

*Interviewer:* How do you think that your degree will help you as a tour guide?

*Job Candidate:* Well, my training gives me the background to speak knowledgeably about local cities. That means I would be able to answer a lot of questions that tour participants might have.

*Interviewer:* That's very important. Can you tell me about your work history?

*Job Candidate:* Well, while I was in university I had a job as a campus host.

*Interviewer:* What were your duties as a campus host?

*Job Candidate:* It was my job to give tours of the campus to visitors.

*Interviewer:* Finally, can you talk about your strengths as a worker?

*Job Candidate:* First, I can always find solutions to problems. Also I have great customer service skills.

*Interviewer:* Okay, Ms. Solis. I've really enjoyed meeting you. I will be making a decision with the next couple of days. I'll be in touch.

### ***Dialogue 25***

*Travel Agent:* Good morning, Mr. Wallace. How can I help you today?

*Client:* I'm going to Florence, Italy. Can you help me find a place to stay?

*Travel Agent:* Well, there are a number of options. What's your budget?

*Client:* I don't want to spend a lot of money. What low-cost options are available?

*Travel Agent:* There's a bed and breakfast. It has a wonderful view. Several budget hotels are also available.

*Client:* What's the difference?

*Travel Agent:* A bed and breakfast is very cozy and romantic, but costly. A budget hotel is comfortable. And it's cheap.

*Client:* I see. I think I'll go with a budget hotel.

### ***Dialogue 26***

*Traveler:* Excuse me. Do you work here?

*Airport Employee:* Yes. How can I help you?

*Traveler:* I have a ticket to Barcelona today. But I'm not sure what to do.

*Airport Employee:* Well, first? You have to check-in. Then, you have to go through the security screening.

*Traveler:* Does the screening take a long time?

*Airport Employee:* Sometimes. The airport workers check all of the passengers. They don't want to let anything dangerous on the plane.

*Traveler:* Then where do I go?

*Airport Employee:* On your boarding pass, there's a gate number. Your plane leaves from that departure gate. Get there before the boarding time.

### ***Dialogue 27***

*Kiosk Attendant:* Good evening. How may I help you?

*Traveler:* I want to catch the next train to Berlin.

*Kiosk Attendant:* Okay. Let's check the timetable. The next train is an overnight train.

*Traveler:* Are there any tickets left?

*Kiosk Attendant:* We only have seats left. There are no more berths available.

*Traveler:* That's fine. When does it depart?

*Kiosk Attendant:* It leaves at 9 o'clock.

*Traveler:* Okay. Can I please have a one-way ticket?

### ***Dialogue 28***

*Traveler:* Excuse me. I'm looking for a bank. Can you tell me if there's one nearby?



*Worker:* National Bank has a branch here.

*Traveler:* Perfect. That's the bank I use at home. Where are their offices?

*Worker:* They are in Terminal 2. But they're closed for the day. They're only open until 6 pm.

*Traveler:* Oh no! Where else can I get cash?

*Worker:* There's a(n) ATM over there.

*Traveler:* Great! Is it a National Bank ATM?

*Worker:* No, it's another bank's ATM. So you need to pay a service charge to use it.

### ***Dialogue 29***

*Travel Agent:* Ms. Abernathy, did you buy travel insurance?

*Client:* No, I didn't. I really don't know much about it. What's it for?

*Travel Agent:* It's for travel emergencies.

*Client:* What type of emergencies?

*Travel Agent:* Imagine that you are on holiday and you get hurt. Travel insurance pays for most of your hospital bills.

*Client:* What else does travel insurance cover?

*Travel Agent:* Sometimes Travelers need to go home quickly. Travel insurance pays for the cost of emergency transportation, too.

*Client:* That sounds helpful. Where can I buy travel insurance?

*Travel Agent:* I can give you the names of good insurance companies.

### ***Dialogue 30***

*Client:* I'm going to fly to Los Angeles next week and I'd like to make reservations for a round-trip ticket.

*Booking office worker:* What day are you planning to leave for Los Angeles? – On the 15<sup>th</sup> of October.

*Client:* There are two flights on that day – at 9 a.m. and at 6.45 p.m. – And what's the flying time?

*Booking office worker:* Four hours.

*Client:* I'd rather leave at 9 in the morning.

*Booking office worker:* What class? And when would you like to fly back?

*Client:* Economy. And I'll fly home in November, first Monday, also morning flight, if possible.

**Зразки англомовних професійно орієнтованих текстів  
для майбутніх фахівців з туристичного обслуговування**

*Tourism as an industry*

The exploitation of leisure is increasingly the concern of commerce: team and spectator sports, country-side trips, holiday camps have given way to more individualistic activities – foreign holiday package tours, safaris, spa resorts and deluxe-hotels with entertainment programs.

Tourism in some countries is an industry with the potential to grow faster than the economy as a whole.

Tourism can create jobs faster than any other industry.

Travel companies have affiliates and subsidiaries that operate hotels and that offer package tours and operate primarily in many areas: travel, insurance, banking, and investment services. In travel, they provide travelers checks, credit cards, travel agencies, tour packages, and agencies for motel and car-rental reservation. They operate regular service on major international routes and perform charter flights and are involved in aircraft maintenance, repair, and refueling.

All that goes back to rather modest commercial activities. Here is only one example of how Thomas Cook and Son, a worldwide travel agency started. Its founder was Thomas Cook (1808-1892), English innovator, of the conducted tours.

Thomas left school at the age of 10 and worked at various jobs until 1828, when he became a Baptist missionary. In 1841 he persuaded the Midland Countries Railway Company to run a special train between Leicester and Loughborough for a temperance meeting on July 5.

It was believed to be the first publicly advertised excursion train in England. Three years later the railway agreed to make the arrangement permanent if Cook would provide passengers for the excursion trains.

During the Paris Exposition of 1855, Cook conducted excursions from Leicester to Calais, France. The next year he led his first Grand Tour of Europe. In the early 1860s he ceased to conduct personal tours and became an agent for the sale of domestic and overseas travel tickets. His firm took on military transport and postal services for England and Egypt during the 1880s. Such expansion of guided tours into a travel company and then into much more complex business demonstrates the global possibilities of tourist services industry.

With introduction of the motor vehicle, tourism flourished. Let's take the impact of the motor vehicle on the development of tourism and on entire economic development in the U.S. as an example. Hundreds of thousands of miles of old dirt roads there have been paved, and a vast system of interstate highways has been constructed to connect major cities in a single nonstop network. The net result has been a shrinking of travel time and an increase in miles traveled for the individual driver, rural or urban. As Americans have become increasingly mobile, the visual aspect of rural America has altered drastically. The highway has become the central

route, and many of the functions once confined to the local town or city now stretch for many miles along major roads.

### *Lion city comes alive with must-see sights*

Singapore is a most enjoyable place to visit. It offers many interesting attractions to explore for those with a variety of interests and available time.

Sentosa Island – a beautiful little island built mainly as a tourist attraction and family entertainment center that can take up to a full day to enjoy. Sentosa contains several theme parks, such as Volcano Land, Asian Village and Fantasy Island; an aquarium called Underwater World which is definitely worth seeing, golf courses; and a set of bike trails from which you can explore the island or play on the beach. The ocean is dotted with ships waiting to unload at the port.

The 12-story Merlion, a combination statue and musical fountain in the form of a sea serpent with the head of a lion, with a special laser and sound show, guards the dig-city skyline inside Singapore's harbor.

You can reach Sentosa by cable car, which offers a scenic view of Singapore, as well as via water taxi, bus or tour coach

A definite «must-see» in Singapore, if you have a free night, is Night Safari featuring more than 1,200 nocturnal animals from more than 100 exotic species gathered from various parts of the world and placed in natural habitats under an open concept with natural barriers to allow visitors to observe the animals safely. You can use either a small train that stops at various places or the walking trails.

Jurong Bird /Reptile Park – these two parks, located next to each other, offer views into the beautiful and interesting worlds of tropical birds and all types of reptiles. It is recommended to take a cab.

This is only a brief sample of various activities that Singapore offers to its visitors. Other places include the Singapore National Museum, Singapore Botanical Gardens, the Japanese/Chinese gardens, Ford Siloso and many other attractions.

### *Tourism*

The most significant economic change for many countries of the world has been the development of mass tourism since World War. Tourism is a risky business: capital investment can be considerable, whereas the season in which to recoup expenditure may be short and can be disrupted by economic difficulties within a country and in neighboring countries or by cool, rainy weather in summer. Furthermore, there is fierce competition to attract tourist, not only among different countries but also among the resorts within each country.

Tourism is a growing industry and one of the largest sources of foreign exchange. Enormous sums of money are injected into the economies of some nations by winter and summer tourism. Employment opportunities in the service sector increase substantially. The tourist trade is one of most important sources of employment and revenue and is served by numerous hotel and boardinghouses, youth hostels, restaurants, and retail businesses. Many cities are also important centers for international conferences and exhibitions.

The number of tourists increases steadily. In some countries, though, tourism has not been at the heart of their economies, so the lack of facilities makes travel in them a rugged experience. Nevertheless, it is becoming a part of governmental policies in those countries to include provision for paved highways and hotel construction in each successive development plan. Thus, the tourist industry has been actively encouraged by the authorities. Luxury establishments are developed for wealthy foreigners. Many workers find employment in tourism, now continuous through all seasons in many countries, binding the cities' economies ever more firmly to tourism. Tourism supports the many small businesses that provide food, lodging, fuel and other supplies and service.

### *London buses*

While you enjoy the view of London's attractions, London's buses will take you all over the capital. Most London buses are still red, but some are painted in different colors. The old-fashioned red double-decker Routemaster bus is of course London's most recognizable symbol, but it is a less common sight than it once was. As a result of deregulation and privatization of the city's bus system, there are now many smaller modern buses, some single-decker and some not even red, carrying passengers on London's streets.

With more than 17,000 bus stops all over London, you are never more than a five minute walk from one. You can board at two types of bus stops: compulsory (where buses will automatically stop, unless they are full) and request (to stop a bus you must put your hand clearly and in good time so that the driver can stop the bus safely, but a bus might not stop if it is already full. In practice it pays to do this at any stop). The signs showing the type of a bus stop differ in color and a little bit in design.

Make sure you catch a bus going in the right direction. Destinations are shown on the front and rear of buses. If in doubt, check with the driver.

To buy a ticket, have your money ready before you board. The driver or conductor will tell you the fare for your destination and give change (but not for large notes). Keep your ticket until the end of your journey. To stop the bus, press the bell located by the doors or near the stairs, just once.

London's night-time services run on several popular routes from 11pm until 6am. The routes are prefixed with the letter «N» before blue or yellow numbers. All these services pass through Trafalgar Square, so if you are out late, head there to get a ride at least part of the way home.

### *Shops and markets in London*

London is still one of the most lively shopping cities in the world. Within just a few minutes' walk you can find both vast department stores, with glittering window displays, and tiny, cluttered rooms where one customer almost fills the entire shop. Many of the most famous London shops are in Knightsbridge or Regent Street, where prices can be steep, but Oxford Street, which is packed with a huge number of shops offering quality goods at a range of prices, is also worth a visit.

The king of London's department stores, by tradition, is Harrod's, with its 300 departments and staff of about 4,000. The elaborately decorated, spectacular food hall has splendid displays of fish, cheese, fruit and vegetables; other specialities include fashions for all ages, china and glass, electronics and kitchenware.

Though Harrod's is still just as popular, Londoners often head instead for nearby Harvey Nichols, which aims to stock the best of everything with the price tags to match. Clothes are particularly strong, with the emphasis firmly on very high fashion, with many talented British, European and American names represented. There is also an impressive menswear section. The food hall, opened in 1992, is one of the most stylish in London.

Selfridge's vast building on Oxford Street houses everything from Gucci bags and Hermès scarves to household gadgets and bed-linen.

Marks and Spencer has come a long way since 1882 when émigré Michael Marks had a stall in Leeds's Kirkgate market under the sign, «Don't ask the price – it's a penny» It now has over 680 stores worldwide. It stocks reliable versions of more expensive clothes – Marks and Spencer's underwear in particular is a staple of the British wardrobe.

Meccas for those who enjoy searching for a bargain, London's colourful markets such as Brick Lane, Petticoat Lane and Portobello Road reflect also the vibrant street life with its enterprising multiracial community. Specialist shoppers will easily find streets crammed with antique shops, antiquarian booksellers and art galleries, the designer clothes and accessories shops. British designers excel in the opposite extremes of the market – traditional tailoring and street fashions.

### *Ecotourism*

Tourist attractions range from winter sports in the mountains to summer seaside activities, with health spas receiving special emphasis. Special features of interest to tourists include the mountain lakes and underground cave systems. Many are interested in churches and monasteries with ancient frescoes, ancient folklore and folk costumes reflecting customs and long-lasting traditions.

Many locations have become popular because of the growing worldwide interest in ecology and conservation. Ecotourism integrates tourism with ecology, offering wide varieties of landscapes and activities, including unspoiled beaches and coral reefs with productive marine systems, for scuba-diving enthusiasts; vast limestone caverns in highlands with trekking, mountain biking, climbing opportunities and cave exploration; rainforest areas with ancient tribal peoples and undeveloped islands with jungle and swamp treks, sailing, rafting and other travel opportunities and miles and miles of empty beaches. All versions focus on environmental protection. So the future demand will boost ecotourism on both national and global levels.

Air travel and hitchhiking are the two extremes of travel. Travel by boat, rail, coach and car used by most of us.

### ***Ticketing and check-in***

The passenger ticket and baggage check for international flight issued in your name is personal and cannot be conceded to another person. Your ticket is issued at the normal fare and is valid for one year as of the date of commencement of flight. The day before your journey, study again the data in your ticket: airport of departure, the airline you are going to fly by (your carrier), flight number, and departure check-in time (i.e. the time/by which passengers should be at the airline check-in desk to be accepted for the flight), the departure time of the aircraft. If you fail to arrive at the check-in in due time, you will not be accepted for transportation on the flight for which you have reserved a seat.

Each one of your pieces of baggage will be tagged with a baggage tag with a serial number and the final destination of your baggage. The other piece of the baggage tag is stuck to the cover of your ticket. After the check-in you will be given a boarding pass. You should keep this boarding pass at hand and present it together with the other documents to the passport and customs control authorities, until you board the plane.

Fax for a plane ticket:

Please reserve a single, business class seat, in the name of Mr. (Mrs.) ..., Managing Director, CAT Ltd, on flight KLM 737, leaving London on May 10 at 08.15 for Paris. The fare and booking fee will be paid by ... Bank which has instruction to do so on our behalf; our account number is ... . We thank you in advance for your attention to this matter.

### ***Brewing tea***

To enjoy the distinctive taste of fresh of fresh tea:

- Rinse teapot with warm water.
- Add one spoonful of tea per person, one extra for the pot.
- Bring fresh water to the boil and pour onto the tea by talking pot to kettle.
- Allow brewing time of 4 to 5 minutes before serving.
- For taste add milk and sugar or slice of lemon.

### ***Choosing your table***

Eating out in London is like taking a gastronomic world tour. In the space of just a few days you can travel from America to Africa, taking in all the European countries, and the Near, Middle and Far East on the way. Over the past 30 years, and particularly the last decade, London has been transformed into a veritable United Nations of cuisine.

London is a real paradise for lovers of Indian food; two very popular cuisines are Thai and Italian; Soho has a couple of the best-know Thai venues, alongside Japanese, Indonesian, and some of the best Chinese chefs and restaurants outside Hong Kong.

French cooking, the longest-established «guest» cuisine in the city, accounts for a sizable percentage of the high-class establishments in the City and around Mayfair.

Most restaurants provide a vegetarian option and some offer a separate vegetarian menu.

In some places you can get traditional British roast beef and stodgy puddings; seafood is a London specialty, with both new-style and traditional fish restaurants being well represented. If you want real old English food you must go to the Strand. Most visitors to London liked to go to the «Old Cheshire Cheese» of Fleet Street, an old chop-house where famous writers used to go. Dickens and Thackeray went there in the nineteenth century. The specialty was the huge rump steak, kidney, and oyster pudding.

A plate of this with a pint of bitter beer in long glass, followed by the toasted cheese and special «punch» in a china bowl, is a meal you don't easily forget.

### *New york buses*

Although traffic can be a nightmare in Manhattan, particularly between 8 am and 6 pm, traveling by bus, taxi or perhaps limousine, is a fascinating way to see the city at close quarters. The buses (usually air-conditioned) are a welcome alternative way to the subway. They are extremely handy for traveling from east to west (via the wide crosstown streets), which is not so easy by subway.

Bus stops are indicated by a yellow mark on the curb, showing a stylized bus and line number, and occasionally by a bus shelter. Several lines may stop at one bus stop: check the number of the bus indicated on the front and back of the vehicle. Bus drivers are usually friendly and helpful.

The bus fare is the same as the subway fare and is paid by token or with the exact money in coins (no change is given).

### *Streets and avenues in New York*

At first glance visitors may find Manhattan overwhelmingly large and confusing, but most of its streets and avenues have numbers, not names, forming a straightforward logical system. Above 14<sup>th</sup> Street the avenues, which run north to south, form a right angle with the streets, which run east to west. Only in the older part of Manhattan, below 14<sup>th</sup> Street, where the streets twist and turn as they do in the European cities, will you need a map to find your way around.

Most avenues are numbered from east to west, although there are exceptions. On the East Side, Lexington, Park and Madison avenues are sandwiched, in that order, between 3<sup>rd</sup> and 5<sup>th</sup> avenues. In the East Village, four small avenues (A, B, C and D) lead to the neighborhood east of 1<sup>st</sup> Avenue. On the West Side, 6<sup>th</sup> Avenue is officially called the Avenue of the Americas, and on the Upper West Side, 8<sup>th</sup>, 9<sup>th</sup>, 10<sup>th</sup> and 11<sup>th</sup> avenues become, respectively, Central Park West, Columbus, Amsterdam and West End avenues. Building numbers increase from south to north, but because of the avenues length, addresses will also give the relevant cross street.

Streets are numbered from south to north. 5<sup>th</sup> Avenue is the dividing line between the West Side and the East Side in Manhattan, so that a street with a given number is designated «West» or «East» to either side of it. It is easy to find a street address: apartment building numbers start on 5<sup>th</sup> Avenue, and increase by a hundred for every block, whatever the direction. 244W. 38<sup>th</sup> Street, therefore, is between 7<sup>th</sup>

and 8<sup>th</sup> avenues. Traffic generally travels eastward on even-hundred streets and westward on odd-numbered streets. On few, wider crosstown streets traffic moves in both directions. As a rule, even-numbered buildings line the south side of the street and odd-numbered buildings the north.

### *English-speaking countries: culture and traditions*

The word «culture» has different meanings. It often refers to music, literature, art, and higher education. It also means the customs of a society and the way in which people interact with each other.

Every culture has certain basic ideas which everyone takes for granted. These are fundamental things that everyone «knows» from his or her childhood, and which are automatic to the people who live in that culture. They include everything from the common courtesies and details of daily life to the deeper issues of a person's place in society, of family, of life and death.

When a person enters a new culture, the basic customs and ideas that he or she automatically accepted may no longer be true. The person faces a new set of customs and attitudes to try to understand. Let us learn some elements of English-speaking countries' culture and traditions.

Introducing yourself there is very simple: you state your name, where you live and your occupation. In a formal situation use your first and last names. At a party or in a social setting, use your first name only. Men are introduced to women, young people to older ones, old friends to newcomers, and young girls to married. Usually women are not presented to a man.

When introducing one says something like: «Mrs. Smith, may I introduce Mr. Brown» and then turning to Mrs. Smith simply says «Mrs. Smith». The usual response to the introduction is «How do you do?» which is a kind of greetings and not a question, and the best reply to it is «How do you do?». One can say something less formal: «Nice to meet you», «I am glad to meet you», or «Happy to have met you». If you don't know a person's name, say «Sir» to a man or «Madam» to a woman. If a lady's marital status is unknown, she should be addressed as Ms [miz]. However, it would be much more civilized to learn a person's second name and say: «Nice to meet you, Ms. Brown». People usually shake hands firmly especially when formally introduced, but they do not always shake hands with people they see often.

Certain types of behavior are expected in English-speaking countries. American identity is much bound up with home origins. Conversations between two Americans meeting abroad will commonly include an early focus on the home states or colleges, whereas this is unlikely with two Britons (assuming the talked to each other at all). Nicknames are much more often used in the USA than in Britain.

People in both countries consider time as an expensive object or material. They talk about it in many different ways. They save it, waste it, spend it, kill it. They have free time, leisure time, spare time. They invest in it and carefully budget it. They are never late. It is not the custom to drop in on an acquaintance without calling. Be polite and friendly in public places. Phrases like «Excuse me» and «I am sorry» are used far more frequently than in Ukraine. People there are also very concerned with



grooming. Daily showers and a fresh set of clothes are the norm. Never ask persons their age. Smile and people will smile to and with you.

### *Invitations*

If you are having a party, you can call your friends and invite them. You can also send a written invitation which would be more official. Invitations can be done on special cards or by letter. When sent in the mail, they must give the following information: the date, the time, the place, the kind of party, who the party is for, and who is giving the party. The R.S.V.P. information concludes the invitation, asking those who receive the invitation to call you or send a message to you indicating if they will or will not come. (R.S.V.P. is from French, meaning «Please answer»).

The form of the acceptance or regret depends on the form of invitation received. If you wish people to call, you will need to include your phone number.

Sometimes the invitation will specify the type of dress – formal or informal.

Formal: «Black tie» means dinner jacket for men, «White tie» means full evening dress (tails) for men, evening gown for women.

Informal: dark lounge suit for men and elegant (cocktail) dress for women.

Casual: everyday dress.

Thank-you-notes are usually written to thank someone for a gift, or for allowing you to stay several days in one's home. Some thank-you-notes have a printed message and you can just sign your name. Others do not have a message allowing you to write your own.

### *Party etiquette*

1. On receiving the invitation give your «yes» or «no» answers promptly.
2. Never break an engagement without advance notice. If you can't make it, write on telephone to express your regret and ask to be excused.
3. Don't come before the time indicated in the invitation. Try not to be late. Come on time.
4. Do not shake hands with the hostess, unless she extends hers.
5. Stand up when introduced. Ladies may remain seated.
6. Show your appreciation of the hospitality offered.
7. When leaving a party, thank the host and hostess, say good-bye but do not attract undue attention of other guests.

### *Table etiquette*

1. Do not attract undue attention to yourself in public.
2. When eating, take as much as you want, but eat as much as you take.
3. Don't eat too fast or too slowly, don't chomp while eating.
4. Don't speak with your mouth full.
5. Take a little of every dish that is offered to you.
6. Don't reach across the table. If something is on the other side of the table, say «Would you please pass this?».
7. Do not leave a spoon in your cup when drinking tea or coffee. Put it on a special stand or on the saucer.

8. When refusing a dish, say «No, thank you».
9. When accepting a dish, say «Yes, please». If you want some more of a dish, say «May I have some more meat (fish, salad, cake etc.)?».
10. To indicate that you have finished (have had enough), place knife and fork on the plate together, not criss-crossed.

### *Eating habits*

Pubs are popular places in Britain. If you have been invited to the pub then your friend will buy your first drink. If you want to go on drinking then he or she will probably expect you to buy the next «round» of drinks, and it's worth knowing this custom. It's a very common for a group of people to take it in turns to buy all the drinks and that can be quite expensive. If that is the custom your friends are following then, unfortunately, you must follow it too. If you really have just arrived from another country they may excuse you. You can buy non-alcoholic drinks in a pub, but you are still expected to pay your round.

The British are happy to have a business lunch and discuss business matters with a drink during the meal. The Japanese prefer not to work while eating; lunch is a time to relax and get to know another, and they rarely drink at lunchtime. The Germans like to talk business before dinner. The French like to eat first and talk afterwards: they have to be well fed and watered before they discuss anything.

Eating seems to be the most popular pastime in Hong Kong. Actually more than 1,5 million people eat out every day in Hong Kong, the highest percentage in the world. Restaurants in Hong Kong are rated very high on a worldwide scale, with the cuisines of Canton, Peking, Szechuan, Shanghai, Chiau Chau, Hakka, and Hunan represented in over 6000 eateries. Most of them are filled every night and for weekend breakfasts and lunches with multigenerational Chinese families who dine out together as well as live together. Instead of grandparents baby-sitting while Mom and Dad go out to dinner, grandparents and children go along too, as well as great-grandparents and, judging from the size of the groups at the tables, every other relative as well.

In the East or the Middle East you must never use the left hand for greeting, eating, drinking, giving presents, or touching someone, as it is considered «impure». The prejudice against «impurity» is very strong.

In conformity with ancient and still very strong religious traditions and beliefs, Hindus won't touch beef, Moslems feel the same about pork. Vegetarians eat neither meat, fish, nor eggs. Vegetarianism is a theory or practice of living solely upon vegetables, fruits, grains, and nuts, generally for ethical, ascetic, or nutritional reasons. Meat, fowl, and fish are excluded from all vegetarian diets, but some vegetarians use milk and milk products; those in the modern West usually eat eggs also, but most vegetarians in India exclude them, as did those in the classical Mediterranean lands. Vegetarians who exclude animal products altogether have taken the name vegans, and those who use milk products are sometimes called lactovegetarians. Among some agricultural people's the eating of flesh has been infrequent except among the privileged classes; such people have rather misleadingly been called vegetarians.

It would be useful and interesting but very difficult or nearly impossible to list hundreds of societies and their customs to get a complete and detailed picture of their food customs and laws.

### ***Why people travel***

[URL: <https://www.testbig.com/toefl-essays/why-do-people-travel-use-examples-and-reasons-support-your-opinion>]

The world is full of adventure and lands that are yet to be discovered. It is part of human instinct to travel and migrate from place to place. In my view, i believe that some people travel in search of greener pastures, others to learn more about the world they live in and another category to have fun and adventure and to explore the opportunities in countries around.

First, a lot of people believe that there are better jobs, higher standard of living and better opportunities in other countries. From my personal experience after several years of hunting for a job in my country, I had to travel to Canada and within a few months I got a job and my income was very good compared to what my colleagues in my country were collecting. Also, I was able to pay my bills and send some money home to my family.

Next, my friend Grace is a very inquisitive person and she has made it her life ambition to travel to countries and nations she has never visited and those that are obscure on the map. She spends at least a month in each country and invests her time to learn their culture and way of life . She also builds relationship with the indigenes and learns how to cook their local meals. Now from her personal experience and knowledge, she can write a whole book on people and nations she has visited.

Finally, my husband and I travel yearly to rest, have fun and spend time alone bounding and blending. We usually go to countries or cities with beautiful and natural resorts. This way we get to climb hills, swim and have fun and walk hand in hand by the beach side. We keep to this yearly ritual because we have found out that when we travel and go to isolated places away from the stress and distraction of work and friends, we get to resolve conflicts and develop stronger relationship and enjoy nature as we relax.

In summary, I believe people travel to take advantage of opportunities around their world, to learn more about the world around and to have fun and adventure.

### ***The importance of transportation to tourism development***

[URL: <https://www.linkedin.com/pulse/importance-transportation-tourism-development-fda-ba-itc-mba-emba>]

Transportation has been an integral part of the tourism industry; transportation links tourists with various tourist attractions. There is a general agreement that tourism expands more when there are better transportation systems. In many part of the world tourism had been underperforming compared to the natural heritage the country is endowed with. One of the things mentioned as the reason for under performance is poor transportation systems. Transportation needs for tourism promotion and tourism development among others, to be maintenance of the existing roads, construction of more roads/rail track/sea and air transportation, and

construction of local airports and enhancement of local flight operations. And established that the level of security and safety in transportation systems is not bad though transportation costs are considered high by tourists. Tourism development could be even bigger if more could be done in various elements of transportation systems. It is an important for all its stakeholders to take part to develop tourism in their regions. (The government, and other stakeholders of tourism).

Tourism sector is one of the main important sectors of the economy. Many countries take advantage of covering the budget deficit with the help of profits coming from tourism. That is why tourism sometimes is called a factory without chimney. But tourism has its own unique features that differentiate this sector from the others. Like in the other service industries, in tourism the customers, that is, the tourists come to the destination where the tourism services are provided. As the matter of fact it is difficult to think of tourism sector without transportation. Transportation is the main mean to carry passengers, that is, the tourists to the actual site where tourism services are performed.

The development of transportation, transportation vehicles, infrastructure and using new technologies in this sector speed up the development of tourism. If we pay attention to the statistics of World Tourism Organization, we may see that the tourism dynamics has changed and increased rapidly between 2005 and 2015. In 2010 international tourist arrivals rose to 940 million. This in turn brought the economies \$980 billion. This trend can be explained with different factors. But the main important factor here is the rapid development of transportation sector and application of technological innovations which enable the tourists to reach many destinations of the world.

Whether transportation plays important role in enriching the travel experience of a tourist depends on the mode of transportation and the frequency of use. Transportation can turn into a separate tourist attraction element; cruising, Orient Express trains, boat trips along the river and etc. are the best examples to tourist attractions. The effective factors in choosing the transportation mode in tourism are given below (Westlake and Robbins 2005, 463):

- Time limit
- Distance
- Status
- Comfort
- Security
- Benefit
- Price
- Geographical position
- Competition

An increase in traffic due to world tourism growth puts pressure on transportation facilities, and this can have adverse effects. Those negative effects are as follows (Goeldner and Ritchie 2012, 96).

- Congestion – means delays which leads to waste of time and energy. Serious congestions may have a negative effect on transportation modes, especially on airports and roads during peak times.

- Safety and security – making sure that the transportation mode is safe and secure is a basic and important requirement for tourism.
- Environment – an increase in traffic may have disastrous effect on the environment if that area does not have the carrying capacity for additional tourists.
- Seasonality – seasonal patterns of travel demand create overcrowding at certain times. Adversely low occupancies and load factors will occur at other periods.

**Air Transportation** One of the most important transportation modes in tourism is air travel. Air travel has made significant changes in people's minds concerning time and distance. In order to meet the demand which increases every day, the airline companies spend billions of dollars and apply new technological innovations. Having matchless role in long distances the air travel industry develops very rapidly. The world's airline industry numbers 1,629 airlines, 27,271 aircraft, 3,733 airports, 29.6 million scheduled departures a year, and carries 2.7 billion of passengers a year. The major aircraft making companies to share the market will be Airbus and Boeing.

**Automobile Transportation** In short distances automobile transportation comes forward in regard to other modes of transportation. The automobile transportation makes it easy to see local culture and nations. It presents great flexibility in contrast to other modes of transportation (Oter, 2007). The importance of this mode in tourism is also very important. When compared with the prices in air transportation, this mode of transportation is frequently used by tourists because of low prices. But the main factor affecting this choice is time and distance

**Railway Transportation** The other mode that affects tourism is railway transportation. This type of transportation is considered the oldest one. In 19th century the railways were frequently used. Currently in many countries the railways are used for transportation of loads. The reason for this is tourist choice of air or automobile transportation. But there exists such railroads that have been included to touristic packages. For the example, we can give Orient Express railways. But nowadays application of technology and technological innovation gave birth to fast trains which compete with air and automobile transportation modes.

**Sea Transportation** Here we may include cruise travel, boat travel, yachting, ferry travel and etc. The cruise travel has a special place in tourism. In table 3 we can see the world and North America's growing trend for cruise travel. From the table, we can infer that cruise travel has been much more developed in North America. The cruise ships named as sailing hotels provide tourists with indispensable travel opportunity. While travelling with a cruise ship, the tourists get the opportunity to see several countries at a time. This type of transportation is one the most expensive one, because the price for a cruise ship exceeds \$100 million. More than thousands of employees work in a cruise ship at a time, may see that in cruise travel from North/South Americans to Asia, Europe and Middle East companies gained great successes.

All the stated issues prove the importance of transportation in tourism. As mentioned above the tourist's travel experience starts and ends with transportation. In this sense, if the countries want to gain sustainable development of tourism sector, they must pay attention to transportation sector, reduce monopoly in this sector; provide sound competition opportunities for the companies.

To sum up, in order to develop and increase the role of transportation in tourism the countries should pay attention to the following points:

- The transportation modes specific to the regions must be developed
- The transportation costs must always be kept competitive
- The passengers must be attracted to sea and railway modes of transportation
- New embarkation ports must be established in order to develop cruise travel
- New fast train lines must be established and new fast trains must be bought and foreign experience must be applied
- The distance from stations must be kept less
- New coaches must be brought to the country
- New technologically advanced aircraft must be put into air lines
- The personnel must be trained
- The governments should allocate financial support for the development of transportation.

**Професійно орієнтована англомова лексика  
для майбутніх фахівців з туристичного обслуговування**

**1. People in Tourism**

animator	мультиплікатор
to book	забронювати
booking agent	агент з бронювання
career	кар'єра
customer	клієнт
to deal with (dealt, dealt)	мати справу з
destination	призначення
(tourist destination, travel destination)	(пункт призначення)
to develop	розвивати
essential	істотний
extensive	обширний
graduation	закінчення (ВНЗу)
guide	гід
guide-interpreter	гід-перекладач
to handle	здійснювати, займатися, працювати з
hospitality	гостинність
hospitality industry	індустрія гостинності
interpreter	перекладач
to involve	залучати
to issue tickets	видавати квитки
a must	обов'язкова умова
to receive	отримати
retail	роздрібна торгівля
retailer	роздрібний торговець
sale	продаж
to sell (sold, sold)	продавати
separate	окремий
service	обслуговування
service industry	сфера послуг
successful	успішний
ticket agent	квитковий агент
tour	тур
tour guide	гід
tour operator	туроператор
travel agent	турагент
travel consultant	консультант з подорожей
travel writer	автор подорожі
tutoring	навчання, підготовка
wholesale	оптом

wholesaler	оптовий торговець
accommodation	житло, розміщення
accompany	супроводжувати
advertise	рекламувати
to arrange	організувати
arrangements	заходи
artistic	художній
arts	мистецтва
brochure	брошура
car rental	прокат автомобілів
carrier	перевізник, транспортна компанія
to cater to	намагатися задовольнити
catering	харчування (громадське)
cheerful	веселий
chief animator	головний аніматор
commission	комісія
to communicate	спілкуватися
consumer	споживач
contest	конкурс
cost	вартість
cruise ship	круїзний корабель
to decide on	прийняти рішення
department	відділ
direct	прямий
discount	знижка
easy-going	безтурботний
employee	співробітник
entertainment	розваги
flight	політ
to follow	слідувати
friendly	доброзичливий
goods	товари
head	голова
helpful	корисний
hire	прокат, наймати
to interpret	інтерпретувати, перекладати усно
journey	подорож
to lag behind	відставати
local	місцевий
to market	продавати, шукати ринки збуту
marketing department	відділ маркетингу
mass media	засоби масової інформації
mixer	комунікабельний
native	рідний
to offer	пропонувати



passenger	пасажир
physically fit	в хорошій фізичній формі
producer	виробник
profit	прибуток
promotion	просування (на ринок, по службі)
to provide	забезпечувати
to report	повідомляти
resort	курорт
to run (ran, run)	керувати (компанією, бізнесом)
sales department	комерційний відділ
schedule	графік
seller	продавець
separate	окремий
shop-assistant	консультант
sightseeing tour	оглядова екскурсія
social director	соціальний директор
staff member	штатний співробітник
to supervise	контролювати
supplier	постачальник
to tip	залишати чайові
tour package	тур-пакет
tourism manager	менеджер по туризму
travel insurance	страхування подорожей

## 2. Tourist Companies

airport	аеропорт
association	асоціація
attractive	привабливий
body	орган
competitor	конкурент
to earn	заробляти
free-lancer	фрілансер, позаштатний працівник
full-time	повний день
high season	пік сезону
low season	несезон, низький сезон
off-season	міжсезоння
outlet	пункт роздрібної торгівлі
part-time	неповний робочий день
to promote	просувати
reason	причина
reasonable	помірний
sales outlet	торгова точка
store	магазин
tourist information office	офіс туристичної інформації
advantage	перевага
advice	порада

airlines	авіакомпанія
air ticket	авіаквиток
article	стаття
attraction	атракціон
billboard	рекламний щит
branch	філія
booklet	буклет
car hire	оренда автомобіля
chain	ланцюг, мережа
charter	чартер
climate	клімат
coach	туристичний автобус
coaching tour	автобусний тур
cruising tour	тур на круїзному лайнері
customs	митниця
department store	універмаг
disadvantage	незручність
to employ	наймати на роботу
escort	супровід
ferry	паром
free of charge	безкоштовний
guide book	путівник-довідник
head office	головний офіс
holiday centre	центр відпочинку
inclusive tour	комплексний тур
in-coming tourism	в'їзний туризм
independent	незалежний
leisure centre	розважальний центр
licence, license (US)	ліцензія, ліцензія (США)
located	розташований
luggage	багаж
magazine	журнал
major	головний
market research	дослідження ринку
to order	наказувати
permanent	постійний
permission	дозвіл
poster	плакат
to publish	видавати, публікувати
to put together (put, put)	укомплектувати
receipt	отримання
research	дослідження
to service	до служби
shipping company	транспортна компанія
subject	суб'єкт

tax	податок
terminal	термінал
timetable	розклад
tourist product	туристичний продукт
travel shop	магазин подорожей, турагентство
travelogue	каталог подорожей
up-to-date	сучасний

### 3. Types of Tourism

adventure tourism	пригодницький туризм
bird-watching	спостереження за птахами
botany	ботаніка
business tourism	діловий туризм
cookery	кулінарія
cruise tourism	круїзний туризм
cultural tourism	культурний туризм
to depend on	залежати від
to devise	розробити
ecological tourism	екологічний туризм
educational tourism	освітній туризм
expensive	дорогий
to gamble	грати в азартні ігри
hiking	піший туризм
hitch-hiking	автостоп
holiday tourism	святковий, каїкулярний туризм
horse riding	верхова їзда
international tourism	міжнародний туризм
island	острів
motor racing	автоспорт
out-going tourism	виїзний туризм
pilgrimage tourism	паломницький туризм
pole	полюс
retired people	пенсіонери
to share	ділитись
to sort out	розібратися, класифікувати
special-interest tourism	спеціалізований туризм
sports tourism	спортивний туризм
surrounding	оточення
survival	виживання
uninhabited	безлюдний
amusement park	парк розваг
animation programme	анімаційна програма
answering service	автовідповідач
to attend	відвідувати
benefit	вигода
bonus	бонус

communications	засоби зв'язку
convention	угода
convention tourism	конгресний туризм
cruising	подорож на круїзному лайнері
cycling	велотур
data	дані
to define	визначати
difficulty	трудність
diving	дайвінг
equipment	обладнання
to exceed	перевищити
facilities	база, зручності, засоби обслуговування
familiarization (FAM) tourism	ознайомлювальний туризм
fitting-centre	фітнес-центр
holiday camp	кемпінг
holiday-maker	відпочиваючий
to improve	покращити
incentive tourism	заохочувальний туризм
itinerary	спланований маршрут
to keep physically fit (kept, kept)	тримати в гарній фізичній формі
leisure tourism	відпочинковий туризм
mission	місія
motoring	автотуризм
mountain tourism	гірський туризм
mountaineering	альпінізм
negotiations	переговори
overnight	всю ніч, у нічний час
pleasure tourism	туризм з метою відпочинку
post-convention tour	пост-конгрес тур
pre-convention tour	передконгресний тур
preparation	підготовка
provision	забезпечення
quota	квота
rafting	рафтинг
to require	вимагати
responsibility	відповідальність
to retire	піти у відставку
reward	нагорода
route	маршрут
sand	пісок
secretarial services	секретарські послуги
to set a target (set, set)	ставити ціль
sporting tour	спортивний тур
to spread out (spread, spread)	поширюватися

to stay	залишатися
to sunbathe	засмагати
swimming-pool	басейн
target	ціль
theme park	тематичний парк
trade	торгівля
trade fair	ярмарок
training	навчання
travel expenses	витрати на відрядження
water tourism	водний туризм

#### 4. Transport and Tourism

airport	аеропорт
association	асоціація
attractive	привабливий
body	тіло
competitor	конкурент
to earn	заробляти
free-lancer	фрілансер
full-time	повний день
high season	пік сезону
low season	низький сезон
off-season	міжсезоння
outlet	випускний отвір
painstaking	копіткий
part-time	неповний робочий день
to promote	просувати
reason	причина
reasonable	розумний
rewarding	нагородження
sales outlet	торгова точка
to sort out	розібратися
tourist board	рада з туризму
tourist information centre	туристичний інформаційний центр

### 5. Advertisement in Tourism

Advertisement	реклама
advertising agency	рекламне агентство
benefit	вигода
billboard	рекламний щит
campaign	кампанія
circulation	циркуляція, обіг
classified ads	оголошення
coupon	купон
direct mail	пряма поштова розсилка
double-page spread	реклама на розвороті (газети чи журналу)
editing	редагування
eye-catcher	приманка для очей, що кидається в очі
key words	загальна реклама
mailshot	ключові слова
mass media	рекламний лист
poster	засоби масової інформації
prime time	плакат
promote	найкращий, найзручніший час
roadside signs	просувати
slogan	придорожні знаки
slot	гасло
spam	слот, місце (у програмі)
spot	спам
tabloid	пляма, місце
target	таблоїд, бульварна газета
	ціль

### 6. Pages from the History of Tourism

boat	човен
broadening	розширення
camel	верблюд
canoe	каное
inn	недорогий готель за містом
kayak	каяк
means	засоби
merchant	торговець
mode	режим
motor-car	автомобіль
nomad	кочівник
pilgrim	паломник
raft	пліт

steamship	пароплав
tavern	таверна
team of dogs	упряжка собак
team of horses	упряжка коней
trader	торговець
adventurer	шукач пригод
age	вік
to appear	з'явитися
to assist	допомагати
available	доступний
capital	столиця
common	загальний, простий
to cooperate	співпрацювати
desert	пустеля
distance	відстань
domestic	внутрішній
to elect	обрати
to emerge	з'являтися
enterprise	підприємство
to expand	розширювати
explorer	дослідник
General Assembly	Генеральна Асамблея
General Secretary	Генеральний секретар
to get familiar (got, got)	Ознайомитися
government	уряд
health resort	курорт
inland waterways	внутрішні водні шляхи
intergovernmental	міжурядовий
joint-stock company	акціонерне суспільство
journey	подорож
jet, jet plane	реактивний літак
meals	харчування
noble	благородний, титулований
outset	початок, зародження
overseas trip	поїздка закордон
to own	мати, володіти
paid holidays	оплачувана відпустка
purpose	мета
recreation	відпочинок
reputable	шановний
society	суспільство
spa	спа
to stick to (stuck, stuck)	дотримуватися
supreme body	вищий орган
to take place (took, taken)	мати місце, відбуватися

to tour	здійснити подорож
treatment	лікування
the United Nations (UN)	Організація Об'єднаних Націй (ООН)
well-off	заможний
well-to-do	забезпечений
the World Tourist Organization (WTO)	Всесвітня туристична організація

### 7-8. Types of Hotels and Hotel Rooms

to book a hotel room/table/ tickets	забронювати готель, столик, квитки
to check in	поселитися в готель (zareєструватися)
to check out	виїхати з готелю
to pay (with a card/in cash)	платити (карткою / готівкою)
to disturb	турбувати
to do a room	прибирати кімнату
to stay	залишатися, перебувати
to fix	лагодити
to take a damage charge/extra room charge	стягувати плату за завдані збитки / за користування платними послугами
bathtub	ванна
shower	душ
sink	раковина
shampoo	шампунь
soap	мило
towel	рушник
faucet ['fə:sɪt] (leaking faucet)	водопровідний кран (підтікаючий кран)
toilet	туалет
toilet paper	туалетний папір
toilet brush	щітка для чищення унітазу
plunger ['plʌndʒə]	вантуз
mirror	дзеркало
hairdryer/blow dryer/fan	фен
medicine cabinet	шафка над раковиною



bed	ліжко
pillow	подушка
bed spread	покривало
blanket	ковдра
linen ['lɪnɪn]	білизна
sheet	простирадло
mattress	матрац
pillow case	наволочка
chest of drawers	комод
dresser	комод з дзеркалом
closet/wardrobe	платтяна шафа
lamp	лампа
window	вікно
balcony	балкон
floor	підлога
walls	стіни
ceiling	стеля
fridge	холодильник
B&B — bed and breakfast	харчування: сніданок
HB — half board	напівпансіон (як правило, сніданок і вечеря)
FB — full board	триразове харчування
All Inclusive	харчування за програмою «все включено»
reception desk	стійка адміністратора
receptionist	адміністратор
room	номер, кімната
lobby	вестибюль
room service	обслуговування в номерах
room key/key card	ключ / електронний ключ від номера
brochures ['brəʊʃəz]	брошури з інформацією про готелі і визначні пам'ятки

floor	поверх
ground floor	перший поверх
first floor	другий поверх (фактично)
lobby bar	бар в лобі / вестибюлі
restaurant	ресторан
snack bar	буфет
lift/elevator	ліфт
news stand	газетний кіоск
housekeeper	покоївка
desk clerk	черговий адміністратор
laundry ['lɔ:ndri]	пральня
luggage/ baggage (AmE)	багаж
safe	сейф
swimming pool	басейн
weight room/gym	тренажерний зал
sauna	сауна
single room	одномісний номер
twin room	двомісний номер з двома ліжками
double room	двомісний номер з одним двоспальним ліжком
standard room	стандартний номер
superior room	номер підвищеної комфортності
junior suite room	номер «напівлюкс»
suite room	номер «люкс»



---

---

**2. Підберіть якнайбільше слів до кожної із тем.**

а) екскурсійна діяльність:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

б) готельне обслуговування:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

в) ресторанне обслуговування:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

г) туристичне обслуговування:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**3. Із поданих слів складіть речення. Поставте дієслова у відповідній часовій формі.**

- season / in / part-time / only / high / to work / free-lancers.
- to be / the / important / probably / hotel / the / receptionist / most / person / in / the / hotel.
- to stay / there / hotel / family / our / at / this / last / to spend / summer / holidays / and.
- just / travel / commission / agent / to get / this / a.
- moment / flight / a / the / lot / of / at / to wait / passengers / for / this.

---

---

---

---

---

---

---

---

**4. Поставте запитання до поданих речень:**

- Columbus discovered America in the 15th century.
- The maître d'hôtel must be in charge of the dining-room.
- Room clerks always ask the hotel guests to sign in the register or to fill in a registration card.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**5. Підберіть репліки:**

*a) до поданої ініціативної репліки сформулюйте реактивну:*

– May I take your drink order?

– \_\_\_\_\_

– What are your room rates?

– \_\_\_\_\_

– We are going to visit Canada next weekend. Will you join us?

– \_\_\_\_\_

б) до поданої реактивної репліки сформулюйте ініціативну:

– \_\_\_\_\_  
 – Yes, please, two cups of black coffee and one ice-cream.

– \_\_\_\_\_  
 – No, we would like to have an inside room, because we can't stand the noise of any sort.

– \_\_\_\_\_  
 – Our coach will be waiting for you at this bus stop at 7 o'clock.

**6. Вкажіть види запропонованих діалогічних єдностей: а) запитання – відповідь; б) повідомлення – запитання; в) спонукання – згода/відмова.**

– Would you like to book a ticket to Liverpool?  
 – No, we want to make a trip to Germany.

– We recommend you roast beef.  
 – No, I prefer fish.

– Our students stayed at a resort hotel.  
 – Is there a parking zone?

**7. Доповніть діалоги відповідними діалогічними єдностями:**

а)

*You:* I'm leaving now. Here is my key.

*Checkout:* Thank you; just one second and I'll give you your bill. Here you go

*You:* Thank you.

*Checkout:* Did you enjoy your stay?

*You:* Yes, for the most part.

*Checkout:* \_\_\_\_\_

*You:* \_\_\_\_\_

*Checkout:* Yes, of course. If you step out the front doors there should be a cab waiting, but if not, the doorman will call one for you. Have a safe trip home.

*You:* Thank you.

б)

*Waiter:* May I take your order?

*You:* \_\_\_\_\_

*Waiter:* \_\_\_\_\_

*You:* I'd like a cup of coffee, please.

*Waiter:* And what would you like to order?

*You:* I'll take the spaghetti and a salad.

в)

*Student 1:* Did you enjoy your trip to the Carpathian Mountains last summer?

*Student 2:* \_\_\_\_\_

*Student 1:* \_\_\_\_\_

*Student 2:* We stayed at a very comfortable and spacious hotel.

**8. Пронумеруйте запропоновані репліки, утворивши з них мікродіалоги:**

а)

1. One cappuccino, please.
2. Would you like something to drink?
3. Are you ready to order?
4. Yes, please. I will have a roast chicken, French fries and a chocolate ice-cream.

\_\_\_\_\_

б)

1. No extra charge, of course.
2. We would like to go for a walk, but we don't want to take a lot of money. Is it possible to leave some cash at a safe-deposit box?
3. How much does it cost?
4. Sure, sir.

\_\_\_\_\_

в)

1. Great! I appreciate this offer very much!
2. Thank you so much. I can't believe I'll have an opportunity to take a picture of the Eiffel Tower.
3. You can also attend a business conference in the capital of France. You'll meet a lot of our business partners there.
4. Here is your ticket. Have a nice trip!
5. Good morning, Mr. Shevchenko. We would like to offer you an incentive tour to France. You worked very hard last month.

\_\_\_\_\_

**9. Вкажіть вид кожного із зазначених діалогів: а) діалог-розпитування; б) діалог-обмін враженнями; в) діалог-домовленість.**

*Stephanie:* We're checking out. Could you send someone to pick our luggage?

*Receptionist:* Yes, Ma'am! How many pieces of luggage do you have?

*Stephanie:* Only two, but they're large and heavy suitcases. Oh...and yes... There are some shopping bags too.

*Receptionist:* I'll send the bellboy over.

*Stephanie:* Okay. Thank you.

*Receptionist:* You're welcome.

---

*Front Desk:* Good morning. What can I do for you today?

*Tom:* Good morning, madam! I'm checking out later today, and I want a taxi to the airport.

*Front Desk:* Alright. What time do you need it for, Sir?

*Tom:* At 10.30. My flight is at 12.30.

*Front Desk:* Okay... What kind of taxi do you want?

*Tom:* Nothing special, thank you.

*Front Desk:* No problems. I'll have a taxi waiting for you at 10.30.

*Tom:* Great! Thank you.

---

*Frank:* So, how was your vacation?

*Brandy:* Oh! This was the best vacation I've ever had in my life!

*Frank:* Wow! Where did you go?

*Brandy:* We went to the Bahamas. It's such an amazing place.

*Frank:* Really? Did you go with your parents?

*Brandy:* No, I went with my cousins.

*Frank:* I can imagine that. Did you take any pictures?

*Brandy:* Yes. I'll be uploading them to Facebook today. You can check them out.

*Frank:* That'd be great!

---

**10. За поданими ситуаціями складіть діалоги різних функціональних типів (діалог-розпитування, діалог-обмін враженнями, діалог-домовленість).**

- Уявіть, що ви працюєте у туристичному агентстві. На завтра у вас призначена зустріч із клієнтом, який бажає поїхати закордон. Обговоріть питання, які цікавлять його.

- Розпитайте адміністратора ресторану про можливість проведення у їхньому закладі бенкету. Обговоріть меню, знижки, розважальну програму, час роботи ресторану..



- Ви організуєте поїздки для студентів. Розпитайте туроператора про можливі види відпочинку, додаткові екскурсії та необхідні документи; поцікавтеся про ціни на вартість харчування та проживання.

**11. Вкажіть правильну відповідь.**

- How many countries make up the United Kingdom?
  - a) 2;
  - b) 3;
  - c) 4;
  - d) 5.
- Who is the Prime Minister of the United Kingdom?
  - a) Tony Blair;
  - b) Theresa May;
  - c) Margaret Thatcher;
  - d) David Cameron.
- The Queen of England is called:
  - a) Elizabeth;
  - b) Victoria;
  - c) Cherie;
  - d) Fergie.
- What is the capital of Scotland?
  - a) Glasgow;
  - b) Aberdeen;
  - c) Edinburgh;
  - d) Dundee.
- What is the capital of Wales?
  - a) Swansea;
  - b) Hereford;
  - c) Cardiff;
  - d) Glasgow.
- The Beatles were an English rock band formed in ... in 1960.
  - a) London;
  - b) Leeds;
  - c) Liverpool;
  - d) Newcastle.
- What sport is Wimbledon famous for?
  - a) badminton;
  - b) tennis;
  - c) bingo;
  - d) cricket.
- What's the currency in Britain?
  - a) punt;
  - b) euro;
  - c) dollar;
  - d) pound.

- Baker Street, London is the address of this fictional character.
  - a) Jack the Ripper;
  - b) David Copperfield;
  - c) Sherlock Holmes;
  - d) Heathcliff.
- Which famous Shakespeare character made the famous soliloquy - 'to be or not to be, that is the question'?
  - a) Macbeth;
  - b) Romeo;
  - c) Othello;
  - d) Hamlet.

**12. Підберіть українські відповідники до поданих прислів'їв.**

- |  |   |
|--|---|
| a) Appetite comes with the eating.         | a) Всюди добре, а вдома найкраще.                   |
| b) Do not wash your dirty linen in public. | б) Апетит приходить під час їжі.                    |
| c) East or west, home is best.             | в) У Римі чини як римляни. Як грають, так і танцюй. |
| d) When in Rome, do as the Romans do.      | г) Не винось сміття з хати.                         |

**13. Вкажіть відповідність між фразеологізмами та їхніми значеннями.**

- |                            |  |
|----------------------------|--|
| a) It is not my cup of tea | a) Something very easy.                            |
| b) All in a good time      | b) A thing that you don't like.                    |
| c) To be in the same boat  | c) In the same situation; having the same problem. |
| d) A piece of cake         | d) In the near future; eventually.                 |

*Спасибі за розуміння*

