

УДК 378.121:025

Тематичний розділ: Вища школа

О. В. Коваленко

кандидат педагогічних наук, доцент,
доцент кафедри образотворчого мистецтва,
музикознавства та культурології

Сумського державного педагогічного університету імені А. С. Макаренка;

Л. І. Єпик

кандидат історичних наук, доцент,
доцент кафедри образотворчого мистецтва,
музикознавства та культурології

Сумського державного педагогічного університету імені А. С. Макаренка

СУТНІСТЬ, СТРУКТУРА ТА ЗМІСТ РЕГІОНАЛЬНО-ОРІЄНТОВАНОЇ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ТУРИСТИЧНОГО СУПРОВОДУ

Статтю присвячено аналізу та розкриттю сутності, структури та змісту регіонально-орієнтованої комунікативної компетенції майбутніх фахівців туристичного супроводу. В роботі зазначено, що комунікативна компетентність – одна з базових характеристик професійної компетентності, тому її формування відбувається в процесі професійної підготовки майбутніх фахівців туристичного супроводу. Вона проявляється у здатності і готовності осіб, які комунікують, до обміну інформацією та є інструментом врегулювання взаємовідносин людей як в повсякденній, так і у професійній діяльності. Визначено, що для підготовки фахівця туристичного супроводу на іноземній мові важливим завданням є не тільки вивчення іноземної мови, а й культури мови, особливостей національної культури,

міжкультурного спілкування, міжкультурної комунікації. Виявлено, що міжкультурна комунікація майбутнього фахівця туристичного супроводу (гіда-екскурсовода) представляє собою процес комунікації з іноземними партнерами та клієнтами, спрямований на вирішення професійних завдань: розробка нових туристичних напрямків, нових екскурсійних маршрутів, вирішення питань розміщення та харчування туристів і т.д. Доведено, що регіонально-орієнтована комунікативна компетенція майбутніх фахівців туристичного супроводу (гідів-екскурсоводів) є складовою комунікативної компетентності, спрямована на професійну міжкультурну комунікацію фахівця туристичної індустрії, що формується в процесі вивчення однієї або декількох іноземних мов та базується на сукупності компетенцій: регіонально-мовної, регіонально-мовленевої та регіонально-соціокультурної. Також у даній статі зазначено, що тематичний зміст навчання іноземним мовам або наповнення мовного матеріалу грає важливу роль у формуванні регіонально-орієнтованої комунікативної компетенції майбутніх фахівців туристичного супроводу. Навчання повинно містити інформацію, що розкриває особливості регіону професійної діяльності: історію, культуру, соціальні особливості, економіку, політику та інші сфери діяльності. Тематичне наповнення змісту навчання іноземних мов може здійснюватися шляхом встановлення міжпредметних зв'язків з дисциплінами професійного циклу, а також з дисциплінами, що відображають специфіку регіону професійної діяльності.

Ключові слова: компетенція, формування компетенцій, фахівці туристичного супроводу, гіді, комунікативна компетентність, підготовка фахівців.

Постановка проблеми. Сьогодні туризм сприймається не як відпочинок або поїздка, а як один з найважливіших факторів, що впливають на економіку не тільки окремої держави, а й усієї світової спільноти. Практика показує, що в даний час вітчизняні туристичні фірми переорієнтуються на українські регіони та країни

близького зарубіжжя. В результаті виникає необхідність у професійній підготовці фахівців туристичної індустрії в регіонах.

Для сталого розвитку туристичного сектора в регіоні необхідна якісна професійна підготовка фахівців туристичної індустрії. Фахівці туризму повинні володіти спеціальною освітою: знати законодавчі та нормативні акти, міжнародні норми у сфері туризму, володіти іноземними мовами, вміти грамотно і чітко презентувати туристичний продукт, відповідати на питання туристів, володіти навичками міжособистісного спілкування, вміти описати переваги турпродукту та ін. Отже, формування комунікативної компетентності у майбутніх фахівців туризму, а саме фахівців туристичного супроводу (гідів-екскурсоводів) – одна з необхідних умов для успішного виконання професійних завдань.

Комунікативна компетентність – одна з базових характеристик професійної компетентності, тому її формування відбувається в процесі професійної підготовки майбутніх фахівців туристичного супроводу. Вона проявляється у здатності та готовності осіб, які комунікують, до обміну інформацією та є інструментом врегулювання взаємовідносин людей як в повсякденній, так і у професійній діяльності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженнями комунікативної компетентності фахівців туристичної індустрії займалися вітчизняні та закордонні вчені такі як: С. Александрова, О. Герасименко, М. Вчорашня, А. Миронова, Б. Паранук, І. Писаревський, та інші. Питанням формування навичок професійного спілкування в процесі підготовки майбутніх спеціалістів займались В. Кан-Калик, Н. Кузнецова, Н. Ражина, Ю. Сенько та інші. Роль професійного спілкування у становленні особистості спеціаліста розглядали такі дослідники, як: В. Гужвинський, О. Куліш, Л. Савенкова та інші.

Так, О. Герасименко в дисертаційному дослідженні розглядала формування комунікативної компетентності на основі навчання студентів публічним виступам. М. Вчорашня у своєму дослідженні прийшла до висновку, що формування даної

компетентності відбувається в процесі вивчення іноземних мов на основі комунікативного тренінгу. С. Александрова та І. Писаревський у своєму дослідженні розглядали питання організації ефективних професійних комунікацій в туристській індустрії, закономірностей процесу міжособистісної взаємодії, сукупності типів комунікативних ситуацій у професійній діяльності.

Н. Ражина у своєму дослідженні вивчала формування комунікативної компетентності на основі специфічної моделі поведінки, заснованої на впевненості людини в собі. Однак, питання формування комунікативної компетентності фахівців туристичного супроводу, з урахуванням особливостей регіону майбутньої професійної діяльності, ще не досліджувались. Для розвитку туризму в регіонах необхідні підготовлені фахівці сфери туризму, що знають особливості туристичного ринку в даному регіоні, які розуміють перспективи його розвитку, які володіють іноземними мовами, що мають попит у регіоні та необхідними для розвитку та розширення партнерських відносин, готові до міжкультурної комунікації в умовах професійної діяльності як з клієнтами, так і з партнерами.

Мета статті. Головною метою даної роботи є розкриття сутності, структури та змісту регіонально-орієнтованої комунікативної компетенції майбутніх фахівців туристичного супроводу.

Виклад основного матеріалу. У процесі нашого дослідження ми проаналізували наявні підходи до визначення комунікативної компетентності, та вважаємо, що різні автори розуміють дане поняття по-різному. Це залежить від кута сприйняття даного питання. Однак усі визначення мають спільну ідею – результат накопичених мовних компетенцій, спрямованих на успішне вирішення комунікативних завдань рідною та іноземною мовами, з використанням вербальних і невербальних засобів взаємодії. Завдяки комунікативній компетентності майбутній фахівець може здійснювати спілкування, приймати та передавати інформацію, сприймати іншу людину, тобто дана компетентність є свого роду важелем управління взаємовідносин між людьми.

Ефективність професійної діяльності фахівця туристичного супроводу залежить, головним чином, від культури його взаємодії зі споживачами туристичного продукту, колегами та партнерами. Природно, з урахуванням специфіки спілкування фахівців туристичного супроводу, це спілкування відбувається як на рідній, так і на іноземній мові. Практика спілкування з носіями іноземної мови показала, що глибокі знання іноземної мови ще не гарантують розуміння та відсутності конфліктів з носіями мови. Саме тому для підготовки фахівця туристичного супроводу іноземною мовою важливим завданням є не тільки вивчення іноземної мови, а й культури мови, особливостей національної культури, міжкультурного спілкування, міжкультурної комунікації [2, с. 28].

Міжкультурна комунікація майбутнього фахівця туристичного супроводу (гіда-екскурсовода) являє собою процес комунікації з іноземними партнерами та клієнтами, спрямований на вирішення професійних завдань: розробка нових туристичних напрямків, нових екскурсійних маршрутів, вирішення питань розміщення та харчування туристів та ін.

Щоб уникнути конфліктних ситуацій в процесі міжкультурної комунікації, що викликані непорозуміннями між майбутнім фахівцем туристичного супроводу та опонентом (незнання специфіки застосування лінгвістичних одиниць, особливостей іншої культури, незнання соціальних норм в процесі комунікації – правила хорошого тону, норми спілкування з представниками різних вікових груп, і т.д.), необхідно враховувати регіональний аспект при формуванні комунікативної компетентності майбутніх фахівців. Регіональний аспект відбиває специфіку регіону професійної діяльності, яка проявляється в тематичному наповненні змісту навчання.

Поняття регіонально-орієнтованої комунікативної компетенції вперше було введено А. Насировою при вивченні комунікативної компетенції майбутніх бакалаврів-лінгвістів. Під регіонально-орієнтованою комунікативною компетенцією бакалаврів-лінгвістів автор розуміє «компетенцію підлеглого

порядку щодо комунікативної компетенції бакалавра, яку утворює кластер регіонально-орієнтованих компетенцій, що включають сукупність регіональних та професійно-регіональних знань, мовних навичок й умінь, що дозволяють студентам вирішувати засобами іноземної мови індивідуально-значущі завдання спілкування в освітній, професійній та інших сферах життєдіяльності регіону » [3, с. 19].

А. Насирова виділяє наступні компетенції регіонально-орієнтованої комунікативної компетенції:

1. Регіонально-мовна компетенція передбачає, що майбутній фахівець володіє знаннями регіональної фонові лексики, знає особливості вимови, написання та перекладу на іноземну мову, а також вміє розпізнавати, сприймати та використовувати дану лексику в процесі міжкультурної комунікації.

2. Регіонально-мовленева компетенція передбачає наявність у того, хто навчається знань про правила побудови та застосування іншомовних висловлювань для створення й сприйняття регіонального та регіонально-професійного тексту, а також уміння та навички застосування даних знань на практиці в усній і письмовій формі. Дана компетенція сприяє розумінню та передачі іноземною мовою регіонального та професійно-орієнтованого комунікативного змісту в регіонально-обумовлених ситуаціях спілкування.

3. Регіонально-соціокультурна компетенція сприяє адекватному сприйняттю особливостей регіону в цілому, а також його культури, історії в процесі міжкультурного спілкування [3, с. 20].

Отже, регіонально-орієнтована комунікативна компетентність має на увазі не тільки знання іноземної мови як засобу спілкування, а й знання норм і правил поведінки, духовних цінностей, культури, особливостей мислення носіїв іноземної мови.

Регіонально-орієнтована комунікативна компетенція майбутніх фахівців туристичного супроводу (гідів-екскурсоводів) є складовою комунікативної компетентності, спрямована на професійну міжкультурну комунікацію фахівця

туристичної індустрії, що формується в процесі вивчення однієї або декількох іноземних мов та базується на сукупності компетенцій: регіонально-мовної (знання регіональних лексичних одиниць, професійних лексичних одиниць, що характеризують особливості туристичного регіону), регіонально-мовленевої (здатність сприймати та відтворювати повідомлення, що містять регіональні та професійні лексичні одиниці, в усній і письмовій комунікації з партнерами, споживачами туристичного продукту), регіонально-соціокультурної (знання регіональних особливостей регіону – культура, економіка, соціальні норми та вміння застосовувати їх у професійній діяльності) [1, с. 34].

Аналіз наукової літератури, а також результати дослідження, проведеного з експертами туристичної індустрії, дозволили визначити зміст структурних компонентів регіонально-орієнтованої комунікативної компетенції майбутніх фахівців туристичного супроводу, який представлено у таблиці 1.

Таблиця 1

Структурні компоненти регіонально-орієнтованої комунікативної компетенції і їх зміст в професійній діяльності майбутніх бакалаврів з напрямку підготовки «Туризм»

Структурний компонент	Зміст
Регіонально-мовна компетенція	Сукупність знань, умінь і навичок застосування регіональних і професійно-орієнтованих лексичних одиниць для усної та письмової комунікації в професійній діяльності з клієнтами, партнерами, колегами іноземною мовою (навички спілкування, аудіювання, письма та читання). Наприклад: обговорення нових туристичних напрямків, екскурсійних маршрутів, продаж особливостей культурної складової даного туру клієнтові, укладення договорів з іноземними партнерами та ін.
Регіонально-мовленева компетенція	Володіння регіональними та професійно-орієнтованими лексичними одиницями з метою самостійної побудови граматично правильних висловлювань, що несуть конкретний зміст для комунікації в професійній діяльності іноземною

	мовою з клієнтами, партнерами, колегами. Наприклад: знання адміністративних назв і вміння правильно їх вимовляти, знання термінології народних ремесел, назви національного одягу, предметів побуту і таке інше.
Регіонально-соціокультурна компетенція	Сукупність міжпредметних знань, що показують особливості регіону професійної діяльності (культура, економіка, політика, історія та ін.) і сприяють правильній інтерпретації даних знань, застосування їх на практиці в процесі комунікації іноземною мовою з клієнтами, партнерами, колегами. Наприклад: презентація туристичного маршруту клієнтам, проведення екскурсії, інструктаж туристам, котрі збираються в даний регіон, про культурні та соціальні особливості та таке інше.

Таким чином, практична складова регіонально-орієнтованої комунікативної компетенції майбутніх фахівців туристичного супроводу проявляється у міжкультурній комунікації з представниками даного регіону, знаннях особливостей, традицій, культури, адміністративних поділів, історії регіону, що в сукупності сприяє ефективному здійсненню в ньому професійної діяльності.

Формування регіонально-орієнтованої комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичного супроводу здійснюється у процесі вивчення англійської мови та другої мови, пов'язаної з регіонально-територіальними особливостями суб'єкта.

З огляду на те, що регіонально-орієнтована комунікативна компетенція майбутніх фахівців туристичного супроводу спрямована на професійну міжкультурну комунікацію у регіоні, необхідно приділяти особливу увагу комунікації іноземною мовою – практичного застосування мови. Цьому може сприяти розробка та впровадження дисципліни, в рамках якої майбутні фахівці зможуть відпрацьовувати на практиці навички професійної іншомовної комунікації з урахуванням специфіки регіону [4, с. 47].

Тематичний зміст навчання іноземним мовам або наповнення мовного матеріалу грає важливу роль у формуванні регіонально-орієнтованої

комунікативної компетенції майбутніх фахівців туристичного супроводу. Навчання повинно містити інформацію, що розкриває особливості регіону професійної діяльності: історію, культуру, соціальні особливості, економіку, політику та інші сфери діяльності. Тематичне наповнення змісту навчання іноземних мов може здійснюватися шляхом встановлення міжпредметних зв'язків з дисциплінами професійного циклу, а також з дисциплінами, що відбивають специфіку регіону професійної діяльності. Це сприяє сприйняттю цілісної картини про даний регіон і готує до реалізації в ньому професійних завдань. При вивченні англійської мови майбутні фахівці туристичного супроводу опановують дану інформацію англійською мовою, при вивченні другої іноземної мови – другою мовою відповідно.

Висновки і пропозиції. Підсумовуючи все вище зазначене, можемо зробити наступні висновки про те, що регіонально-орієнтована комунікативна компетенція майбутніх фахівців туристичного супроводу – складова комунікативної компетентності, спрямована на професійну міжкультурну комунікацію фахівця туристичної індустрії, що формується в процесі вивчення однієї або декількох іноземних мов та базується на сукупності компетенцій: регіонально-мовної, регіонально-мовленевої та регіонально-соціокультурної.

Дана компетенція спрямована на здійснення міжкультурної комунікації фахівця туристичного супроводу у професійній діяльності та має на увазі не тільки знання іноземних мов, а й знання культури іншої країни, особливостей культурного спілкування, соціальних норм, що сприяє ефективному здійсненню поставлених професійних завдань. Формування даної компетенції – необхідна умова професійної підготовки фахівця туристичного супроводу (гіда-екскурсовода) – не тільки компетентного фахівця, а й фахівця для регіону який має попит. Майбутній фахівець туристичного супроводу, який володіє регіонально-орієнтованою комунікативною компетенцією, буде мати у своєму арсеналі не тільки знання та

вміння, необхідні для здійснення професійної діяльності, а й знати особливості регіону майбутньої професійної діяльності.

Список використаної літератури:

1. Денисюк С. Г. Комунікологія : навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2015. 102 с.
2. Лях В. В., Пазенок В. С., Федорченко В. К. Туризм у контексті міжетнічних та кроскультурних відносин : навчальний посібник. Київ : Кондор, 2004. 268 с.
3. Насырова А. А. Формирование регионально-ориентированной коммуникативной компетенции бакалавра лингвистики : автореф. дис. ... канд. пед. наук. Калининград, 2013. 23 с.
4. Писаревський І. М., Александрова С. А. Професійно-комунікативна компетентність (в туризмі) : підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 175 с.

Kovalenko O., Yepuk L. The essence, structure and content of regionally oriented communicative competence of future specialists of tourist support.

The article is devoted to the analysis and disclosure of the essence, structure and content of regionally-oriented communicative competence of future specialists of tourist support. The paper notes that communicative competence is one of the basic characteristics of professional competence, so its formation takes place in the process of professional training of future specialists of tourist support. It is manifested in the ability and willingness of communicators to exchange information and is a tool for regulating human relationships in both daily and professional activities. It is determined that for the training of a tourist support specialist in a foreign language an important task is not only the study of a foreign language, but also the language culture, features of national culture, intercultural communication, intercultural communication. It was found that intercultural communication of the future tourist support specialist (guide) is a process of

communication with foreign partners and clients, aimed at solving professional problems: development of new tourist destinations, new excursion routes, solving accommodation and food for tourists, etc. It is proved that regionally-oriented communicative competence of future specialists of tourist support (guides-guides) is a component of communicative competence aimed at professional intercultural communication of a tourist industry specialist, formed in the process of learning one or more foreign languages and based on a set of regional competencies. , regional-speech and regional-socio-cultural. Also in this article it is noted that the thematic content of learning foreign languages or filling the language material plays an important role in the formation of regionally-oriented communicative competence of future specialists of tourist support. Training should contain information that reveals the features of the region of professional activity: history, culture, social characteristics, economics, politics and other areas of activity. The thematic content of foreign language teaching can be carried out by establishing interdisciplinary links with disciplines of the professional cycle, as well as with disciplines that reflect the specifics of the region of professional activity.

Key words: *competence, formation of competencies, specialists of tourist support, guides, communicative competence, training of specialists.*