

6. Мультимедійні технології та засоби навчання : навчальний посібник / А. М. Гуржій, Р. С. Гуревич, Л. Л. Коношевський, О. Л. Коношевський; за ред. академіка НАПН України Гуржія А. М. Вінниця : Нілан-ЛТД, 2017. 556 с.
7. Науменко О. М. Деякі аспекти підготовки майбутніх учителів до використання засобів ІКТ в навчальній діяльності ; автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. К., 2010. С. 6.
8. Шлыкова О. Культура мультимедиа : учеб. пособие для студ. вузов. М. : Фаир-Пресс, 2004. 415 с.
9. IT-словник. Мультимедійна технологія. URL: <http://im.slovnyk.ukr/index.php/мультимедійна-технологія>.

References

1. Bukach A. (2007). *Informatsiini ta komunikatsiini tekhnolohii v osvittii systemi mista* [Information and communication technologies in the educational system of the city] Shkola – School, 12.
2. Denysenko S. M. (2015). *Vykorystannia videomaterialiv u multymediinykh elektronnykh osvittikh resursakh* [The use of video materials in multimedia electronic educational resources]. *Information Technologies in Education*, 25. 74-83.
3. Kitaieva M. (2011). *Vykorystannia multymediinykh tekhnolohii* [The use of multimedia technologies]. *Pochatkova osvita*, 38. 7.
4. Morokhov H. O. *Zastosuvannia multymedia-tekhnolohii u protsesi profesiinoi pidhotovky maibutnikh menedzheriv orhanizatsii* [Application of multimedia technologies in the process of professional training of future managers of organizations]. *Klasychnyi pryvatnyi universytet. Zaporizhzhia*. URL: https://virtkafedra.ucoz.ua/el_gurnal/pages/vyp9/morohov.pdf.
5. Zhaldak M. I., Shut M. I., Zhuk Yu. O. & other. (2012). *Multymediini systemy yak zasoby interaktyvnoho navchannia: posibnyk* [Multimedia systems as a means of interactive learning: manual]; za redaktsiiei: Zhuka Yu. O. K.: Pedahohichna dumka.
6. Hurzhii A. M., Hurevych R. S., Konoshevskiy L. L. (2017). *Multymediini tekhnolohii ta zasoby navchannia : navchalnyi posibnyk* [Multimedia technologies and teaching aids: textbook]; za red. akademika NAPN Ukrainy Hurzhia A. M. Vinnytsia : Nilan-LTD.
7. Naumenko O. M. (2010). *Deiaki aspekty pidhotovky maibutnikh uchyteliv do vykorystannia zasobiv IKT v navchalnii diialnosti* [Some aspects of training future teachers to use ICT in educational activities] ; avtoref. dys. ... kand. ped. nauk : 13.00.04. K.
8. Shlykova O. (2004). *Kultura multymedya : ucheb. posobyie dlia stud. vuzov* [Culture of multimedia: textbook. manual for stud. universities]. M. : Fayr-Press.
9. IT-slovnyk. Multymediina tekhnolohiia [IT dictionary. Multimedia technology]. URL: <http://it.slovnyk.ukr/index.php/multymediina-tekhnolohiia>.

ВІДОМОСТІ ПРО АВТОРА

Різник Надія Анатоліївна – старший викладач кафедри професійної освіти
Університет Григорія Сковороди в Переяславі
вул. Миру 4, кв. 28, м. Переяслав, 08400 Україна
e-mail: riznuk@ya.ru

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРЕ

Резник Надежда Анатольевна – старший преподаватель кафедры профессионального образования
Университет Григория Сковороды в Переяславе
ул. Мира 4, кв. 28 м. Переяслав, 08400 Украина
e-mail: riznuk@ya.ru

INFORMATION ABOUT AUTHOR

Nadya Riznyk – senior lecturer of Vocational Education Department
Hryhorii Skovoroda University in Pereiaslav
Str. Myru 4, 28, Ukraine 08400
e-mail: riznuk@ya.ru

УДК 378.937.796.071

<https://doi.org/10.31470/2306-546X-2021-50-17-23>

СКЛАДОВІ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

Танана С. М.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні питання складових формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування та готельно-ресторанної справи.

Мета статті полягає у визначенні основних наукових підходів до тлумачення поняття «комунікативна компетентність» та її складових, а також визначенні змісту творчих завдань різного

аспекту, завдяки яким відбувається формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування та готельно-ресторанної справи.

Методи дослідження. У статті застосовані методи теоретичного узагальнення, порівняння та системного аналізу.

Результати роботи. Від комунікативних здібностей кожного працівника туристичної галузі залежить кількість проданої продукції та залучених клієнтів, точність наданої інформації, а залежно від спрямування турдіяльності – і задоволеність якістю обслуговування. Виконання таких завдань вимагає високого рівня комунікативних навиків персоналу. Варто зазначити, що протягом останнього десятиліття простежується значний науковий інтерес до проблеми комунікативної компетентності працівників туристичного бізнесу як важливого атрибуту їх професіоналізму. Така компетентність розглядається як комплекс «психологічної контактності, доречності стилю спілкування, умінь активно слухати, креативний підхід та ситуативна адаптивність, контекстуальні знання, емоційна збалансованість поведінки».

Галузь застосування результатів. Результати даного дослідження можуть бути застосовані у сфері вивчення ділової комунікації при підготовці сучасних фахівців сфери обслуговування у ЗВО.

Висновки. В умовах сучасного освітнього процесу педагог професійного навчання має володіти високим рівнем культури педагогічного спілкування, оскільки фахова комунікація є основою його професійної діяльності. Знання іноземних мов при роботі з закордонними партнерами потребує вміння спеціальних комунікативних навичок під час комунікації. Комунікативна орієнтація процесу навчання професійному іноземному спілкуванню в туристичній роботі визначається двома головними факторами: існування мотивації та існуванням переносу мовленнєвих умінь у сферу їх практичного застосування.

Ключові слова: комунікативна компетентність, комунікативна культура, фахівець із сфери обслуговування та готельно-ресторанної справи, мовленнєва компетенція, професійна підготовка.

СОСТАВНЫЕ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО ДЕЛА

Танана С. М.

Предметом исследования являются теоретические и практические вопросы составляющих формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов сферы обслуживания и гостинично-ресторанного дела.

Цель статьи заключается в определении основных научных подходов к толкованию понятия «коммуникативная компетентность» и ее составляющих, а также определении содержания творческих задач различного аспекта, благодаря которым происходит формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов сферы обслуживания и гостинично-ресторанного дела.

Методы исследования. В статье использованы методы теоретического обобщения, сравнения и системного анализа.

Результаты работы. От коммуникативных способностей каждого работника туристической отрасли зависит количество проданной продукции и привлеченных клиентов, точность предоставленной информации, а в зависимости от направления туристической деятельности. Выполнения таких задач требует высокого уровня коммуникативных навыков персонала. Стоит отметить, что в последнее десятилетие прослеживается значительный научный интерес к проблеме коммуникативной компетентности работников туристического бизнеса как важного атрибута их профессионализма. Такая компетентность рассматривается как комплекс «психологической контрастности», уместности стиля общения, умение активно слушать, креативный подход и ситуативная адаптивность, контекстуальные знания, эмоциональная сбалансированность поведения.

Область применения результатов. Результаты данного исследования могут быть применены в области изучения деловой коммуникации при подготовке современных специалистов сферы обслуживания в учреждениях высшего образования.

Выводы. В условиях современного образовательного процесса педагог профессионального обучения должен обладать высоким уровнем культуры педагогического общения, поскольку профессиональная коммуникация является основой его профессиональной деятельности. Знание иностранных языков при работе с зарубежными партнерами требует умения специальных коммуникативных навыков во время коммуникации. Коммуникативная ориентация процесса обучения профессиональному иноязычному общению в туристической работе определяется двумя главными факторами: существование мотивации и существованием переноса речевых умений в сферу их практического применения.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, коммуникативная культура, специалист из сферы обслуживания и гостинично-ресторанного дела, речевая компетенция, профессиональная подготовка.

THE COMPONENTS OF FORMATION OF COMMUNICATIVE COMPETENCE OF THE FUTURE SPECIALISTS OF SERVICE SECTOR AND HOTEL-RESTAURANT BUSINESS

Tanana Svitlana

The subject of the research is theoretical and practical questions of the components of the formation of communicative competence of the future specialists of the service sector and restaurant business.

The purpose of the research is analyzed of the main scientific approaches to the interpretation of the concept of «communicative competence» and its components, and also determined of the content of creative objectives of different aspects, due to which the communicative competence of future specialists of the service sector and hotel-restaurant business are considered in it.

Research methods. The methods of theoretical generalization and comparison, system analysis are applied in the article.

The result of the work. The number of products sold attracted by the tourism industry depends on the communicative abilities of each employee, the tourism and satisfaction with the quality of service. Implementation such tasks need of the high level of communicative staff skills. It should be noted that in the last decade there is a significant scientific interest in the problem of communicative competence of tourism business workers as an important attribute of their professionalism. Such competence is considered as a complex of « psychological contact», appropriateness of communication style, the ability to actively listen, creative approach and situational adaptability, contextual knowledge, emotional balance of behavior.

Field of using result. The result of this research can be used to the study of the field of study of business communication in the preparation of modern specialists of service sector in the establishments of higher education.

Conclusions. In the conditions of modern educational process, the teacher of professional education must have a high of level culture of pedagogical communication, because professional communication is a base of his professional activities. Knowledge of foreign languages when working with foreign partners requires the skill of special communicative skills during communication. Communicative orientation of the training process of professional foreign language in tourist is determined by two main factors: the existence of motivation and existence of the transfer of speech skills in the sphere of their practical application.

Key words: communicative competence, communicative culture, specialist of the service sector and hotel-restaurant business, speech competence, professional preparation.

Актуальність теми. Вища освіта в Україні спрямована на забезпечення фундаментальної наукової, загальнокультурної, практичної підготовки фахівців, які мають визначати сучасний рівень науково-технічного, економічного і соціально-культурного процесу, забезпечувати всебічний розвиток особистості. Розширення і розвиток міжнародних відносин України, євроінтеграція, глобалізація ринкової діяльності, входження в європейський освітній простір та інтернаціоналізація ділових стосунків підвищує вимоги до мовної підготовки фахівців у сфері обслуговування. Висококваліфіковані професіонали з різнобічними і глибокими професійними знаннями і вміннями, готові до постійного оновлення та поглиблення знань, – головна мета нової генерації педагогічних кадрів у ЗВО. Її основні завдання полягають у формуванні й розвитку глибоких мовних знань і високого інтелекту майбутніх фахівців, їхніх особистісних рис, здібностей та вмінь використовувати здобуті знання у повсякденному житті.

В умовах сучасного освітнього процесу педагог професійного навчання має володіти високим рівнем культури педагогічного спілкування, оскільки фахова комунікація є основою його професійної діяльності. Знання іноземних мов при роботі з закордонними партнерами потребує вміння спеціальних комунікативних навичок під час комунікації.

Починаючи з XX століття, туризм як один із пріоритетних напрямів розвитку економіки й культури нашої держави, створює всі необхідні умови для вдосконалення міжнародної туристичної діяльності. Саме тому ця галузь потребує фахівців, здатних успішно поєднувати мовні знання та комунікативні вміння висококваліфікованого працівника. Одним із важливих завдань сьогодення є підготовка фахівця сфери обслуговування з професійними мовно-комунікативними знаннями, уміннями та навичками, компетентного, комунікабельного фахівця, здатного до самостійного прийняття рішень, готового до творчого розв'язання типових і нетипових професійних завдань, спрямованих на задоволення потреб споживачів послуг.

Сучасний фахівець сфери обслуговування – це людина, яка не тільки отримала достатню спеціальну підготовку, але є високорозвиненою мовною особистістю. Мовленнєва підготовка фахівця з урахуванням специфіки майбутньої фахової діяльності є неодмінною умовою його професійного й особистісного зростання, адже для ринкової економіки потрібні фахівці, які володіють комунікативними вміннями і навичками продуктивного спілкування у професійній сфері.

Згідно зі стандартами вищої освіти за спеціальностями 015. Професійна освіта (Сфера обслуговування) для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, компетентностями випускника визначено: здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації, здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії [10].

З огляду на вищевикладене, неабиякого значення набуває формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування та готельно-ресторанної справи.

Аналіз останніх досліджень і публікацій показав, що віддавна і до сьогодні дослідження проблеми комунікації залишається дискусійним.

Варто зазначити, що професійна підготовка фахівців сфери туризму досліджувалася у багатьох аспектах: теоретичні аспекти та методичні засади досліджували Н. Закордонець, Р. Гуревич, Г. Лоїк, В. Федорченко та ін.; професійно-комунікативну компетентність фахівців туристичної галузі (С. Александрова, І. Писаревський); формування комунікативних умінь майбутніх фахівців сфери обслуговування, культура

професійного спілкування фахівців у професійній діяльності працівників туристичної галузі (Л. Савчук); особливості формування вмінь ділової комунікації майбутніх менеджерів туристичної діяльності, актуальні питання формування професійного мовлення та іншомовної комунікативної компетентності майбутніх менеджерів туризму (О. Сергійчук, С. Танана).

Окремі аспекти готовності до різних видів комунікації у професійній діяльності перебували в сфері інтересів науковців, зокрема досліджувалася готовність до професійного і педагогічного спілкування (С. Бучацька, І. Міщук, Н. Логутіна, В. Чорний та ін.), міжкультурної комунікації (А. Козак).

Отже, наразі простежується значний науковий інтерес до проблеми формування готовності до професійної комунікації працівників туристичної галузі як важливого атрибуту їх професіоналізму.

Мета статті полягає у визначенні основних наукових підходів до тлумачення поняття «комунікативна компетентність» та її складових, а також визначенні змісту творчих завдань різного аспекту, завдяки яким відбувається формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування та готельно-ресторанної справи.

Виклад основного матеріалу дослідження. Згідно з визначенням, поданим І.Бехом, «комунікативна компетентність» (з лат. communico – роблю загальним, зв'язую, спілкуюся і competens (competentis) – здатний) означає сукупність знань про норми і правила ведення природної комунікації – діалогу, суперечки, переговорів тощо [3]. Логічним продовженням цього визначення є думка С. Танани, яка доводить, що комунікативна компетентність – це здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з оточуючими людьми, певна сукупність знань, умінь та навичок, що забезпечують ефективне спілкування, передбачають уміння змінювати глибину і коло спілкування, розуміти й бути зрозумілим для партнера у процесі спілкування [6]. Вчена дійшла висновку, що вона формується в умовах безпосередньої взаємодії, оскільки є результатом досвіду спілкування між людьми, та опосередкованої, в тому числі з літератури, театру, кіно, з яких людина отримує інформацію про характер комунікативних ситуацій, особливості міжособистісної взаємодії і засоби їх вирішень. Опанування людиною комунікативних навичок передбачає запозичення з культурного середовища засобів аналізу комунікативних ситуацій у вигляді словесних і візуальних форм [1; 2].

Зосереджуючись на складових комунікативної компетентності зазначимо, що існують різні підходи їх визначення.

Так, О. Сергійчук, узагальнюючи результати наукових досліджень ряду вчених, дійшла висновку, що до складових комунікативної компетентності належать [6, с.125]: орієнтованість у різноманітних ситуаціях спілкування, заснована на знаннях і життєвому досвіді індивіда; спроможність ефективно взаємодіяти з оточенням завдяки розумінню себе й інших при постійній видозміні психічних станів, міжособистісних відносин, умов соціального середовища; готовність й уміння будувати контакти з людьми; знання, уміння і навички конструктивного спілкування тощо.

На думку О.Кравченко-Дзондзи, комунікативна компетентність належить до базових компетентностей людини, та її складовими є: лінгвістична (мовна), соціолінгвістична (вміння використовувати мовний матеріал відповідно до контексту), соціокультурна (вміння користуватися знаннями з історії, культури тощо), дискурсивна (вміння організовувати мовлення, підтримувати розмову, слухати співрозмовника, брати до уваги його точку зору), стратегічна (вміння ставити завдання, досягати мети, встановлювати контакт із співрозмовником), соціальна (вміння поставити себе на місце іншого, здатність впоратися з ситуацією) [4, с. 205].

Ми суголосні, що комунікативна компетентність являє собою структурний феномен, що містить як складові цінності, мотиви, установки, так і соціально-психологічні стереотипи, знання, уміння й навички [8].

Працівники туристичної галузі займають лівову частку на сучасному ринку праці України. Саме на них покладаються комунікативні функції діяльності підприємств, а отже – і відповідальність за результативність її виконання. Від комунікативних здібностей кожного працівника туристичної галузі залежить кількість проданої продукції та залучених клієнтів, точність наданої інформації, а залежно від спрямування турдіяльності – і задоволеність якістю обслуговування. Виконання таких завдань вимагає високого рівня комунікативних навичок персоналу. Варто зазначити, що протягом останнього десятиліття простежується значний науковий інтерес до проблеми комунікативної компетентності працівників туристичного бізнесу як важливого атрибуту їх професіоналізму. Така компетентність розглядається як комплекс «психологічної контактності, доречності стилю спілкування, уміння активно слухати, креативний підхід та ситуативна адаптивність, контекстуальні знання, емоційна збалансованість поведінки» [4].

Водночас, як свідчать результати низки наукових досліджень щодо формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців взагалі і сфери обслуговування зокрема, на сьогодні у навчальних планах недостатньою є кількість дисциплін комунікативної спрямованості; не завжди викладачами на лекційних і семінарських заняттях ефективно застосовуються комунікативні технології навчання; студенти не обізнані у теоретичних аспектах основ спілкування та комунікації; недостатньо уваги з боку викладачів приділяється формуванню у студентів практичних навичок ділової та міжособистісної комунікації тощо.

Розв'язанню цих проблем у процесі підготовки фахівців за спеціальностями «Готельно-ресторанна справа» та «Сфера обслуговування» має сприяти насамперед інтеграційний підхід до процесу формування комунікативної компетентності студентів шляхом навчання їх постановки запитань та надання обґрунтованих відповідей на них, комунікації у малих та великих групах, участі у ділових іграх, дискусіях, мозкових штурмах тощо. Безперечно завдання творчого характеру типу «Закінчить розповідь», «Знайдіть декілька варіантів розв'язання проблеми»,

«Проранжуйте варіанти відповіді в певній ситуації» тощо надають змогу студентів оволодіти такими формами комунікації, як вербальна і невербальна, а також компонентами комунікативної компетентності.

На основі вивчення результатів досліджень учених та багаторічного власного педагогічного досвіду ми дійшли висновку, що важливим педагогічним інструментом у структурі професійної мовленнєвої підготовки працівників туристичної галузі займає гра. Комплексна дидактична гра є осередком цілеспрямованої, керованої діяльності студентів.

Комунікативну гру можна провести в парах або завдяки маленькій групі. Будь-яка гра, як відомо, вимагає дотримання визначених правил. Правила гри – це коротка інформація про принципи взаємодії з партнерами чи ігровими об'єктами для вирішення навчально-пізнавальних задач. Коли йде підготовка до гри, викладач формулює правила гри та оголошує вимоги до проведення гри за правилами.

Дидактичне оснащення гри має забезпечити всіх учасників. До необхідних матеріальних засобів входять: краєзнавчі тексти, малюнки, кросворди, ребуси, пазли. Щодо ігор, дидактичний потенціал яких спрямований на формування умінь розмовляти іноземною мовою, варіативність моделі повинна виражатися у комунікативних намірах учасників та етично-професійних зразках мовленнєвої взаємодії майбутніх працівників туристичної галузі [8, с. 95].

У грі формується співпричетність, самооцінка, співпереживання. Гра – це насамперед дія. Успіх у житті визначається тими діями, які студент виконує в різних ситуаціях. Наведемо приклади.

Conference «The most comfortable and convenient kind of traveling» (Конференція «найбільш зручний спосіб подорожування»)

Студенти висловлюють свою думку із зазначеного питання, і аргументують її. Інші можуть задавати питання, заперечувати і т. д. Завдання: навести якомога більше аргументів.

«Travel Agency» («Туристичне агентство»).

Студенти розбиваються на команди по 3-4 особи в кожній. Їм дається завдання розіграти сцену у туристичному агентстві.

Travelling. (Подорожування).

Для гри можна взяти дві книжки («багаж»), листок паперу («заборонений товар»). Перед грою важливо повторити лексику, щоб студенти могли вербально оцінити поведінку партнера. У грі беруть участь два працівники митниці, двоє мандрівників і вся аудиторія. На дошці можна записати опорні слова (name, business, country, reasons of travelling, to look nervous (exciting, red, pale), to keep silence, to behave oneself, to pretend, to be silent (calm, talkative)).

Студенти-учасники запрошуються до дошки; обирають ролі; мандрівники виходять; працівникам митниці повідомляють, що вони повинні за поведінкою мандрівників визначити, котрий з них перевозить заборонений товар. Студенти також висловлюють свою думку, і коментують її. Потім «мандрівники» зізнаються, у кого з них «заборонений товар».

«Interview» («Інтерв'ю»).

Серед учасників дійства заздалегідь обирається відома особистість (представник англomовної країни). Студенти повинні поцікавитися її біографічними даними, роботою, творчістю, життям, знайти цікаві факти.

На занятті один зі студентів обирається на роль відомої людини, інші виступають у ролі журналістів, ставлять різноманітні питання.

Для сучасного фахівця у сфері обслуговування та туризму особливе значення має наявність належного рівня володіння іноземною мовою. Щораз більше зростає потреба в працівниках туристичної галузі, які здатні та готові вступати в міжособистісні та ділові комунікації з представниками інших країн і культур, вирішувати професійні завдання в умовах іншомовного спілкування.

Серед найтипівіших ефективних методів навчання іноземних мов все більшого поширення набувають акмеологічні методи, які об'єднують у собі комунікативні цілі: мікронавчання (micro teaching); швидке збирання ідей (brainstorming); навчання через дію (learning through); колективна взаємодія (interactive learning); демонстрація (demonstration); перекодування інформації (information solving); рольові ігри (role-play) [2, с. 80].

Навчання професійному іншомовному спілкуванню може здійснюватися лише на основі вже сформованих базових знань, пов'язаних із професійними сферами діяльності майбутнього фахівця. Значущим є професійне спілкування спеціаліста туристичного профілю, яке включає в себе володіння специфічним вокабулярієм.

Висновки. Слід зазначити, що фахівець сфери обслуговування та готельно-ресторанної справи здійснює професійну діяльність, яка пов'язана з діловим спілкуванням, процес якого оцінюється як з боку колег та ділових партнерів, так і з боку керівництва, тому доречно констатувати факт важливості комунікативної компетентності як складової професійної підготовки фахівців сфери обслуговування.

Перспективи подальших досліджень. Подальшої розробки потребує система завдань творчого характеру, спрямованих на формування різних компонентів комунікативної компетентності.

Список використаних джерел

1. Александрова С. Комунікативна компетентність як професійно значуща якість фахівців туристської індустрії. Педагогіка та психологія формування творчої особистості: проблеми і пошук. 36. наук. праць. Запоріжжя: ЗІДМУ, 2007. Вип. 42. С. 16-21.

2. Бичок А. Міжкультурна комунікація – важливий аспект у професійній діяльності менеджера туристичної галузі. Проблеми та перспективи лінгвістичних досліджень в умовах глобалізаційних процесів (Тернопіль, 15-16 жовтня 2009 р.) : матер. II міжн. наук.-практ. конф. ТНЕУ, кафедра іноземних мов для ЗЕД. Тернопіль, 2009. С. 259-261.

3. Бех І. Д. Особистісно-зорієнтоване виховання : навч.-метод. посібник. Київ : ІЗМН, 1998. С. 107.

4. Кравченко-Дзондза О. Формування комунікативної компетенції студентів у процесі вивчення культурологічних дисциплін. Актуальні питання гуманітарних наук. Вип.10. 2014. С. 205-208.

5. Сергічук О., Танана С. Marketing information technologies in the professional preparation of specialists in the sphere of service. Економічний вісник університету. 2018. Вип. 36/1. С. 59-64.

6. Сергічук О., Танана С. Формування професійної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування засобами інтерактивних технологій. Професійна підготовка сучасного вчителя трудового навчання та технологій : колективна монографія / За ред.С.М. Ящук. Умань, 2019. С. 122-142.

7. Стандарт вищої освіти України. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/2020/03/241-gotel-restoran-sprava-B.pdf> (дата звернення 20.02.2021 р.).

8. Танана С. Особливості формування вмінь ділової комунікації майбутніх менеджерів туристичної діяльності. Педагогічні науки: зб. наук. праць Херсонського ДПУ. Вип. LXXXIX. Том 1.2018.С.160-164.

9. Танана С. Актуальні питання формування професійного мовлення та іншомовної комунікативної компетентності майбутніх менеджерів туризму. Педагогічна освіта: теорія і практика: зб. наук. праць Кам'янець-Подільського нац. університету імені Івана Огієнка, інститут педагогіки НАПН України. Вип. 25 (2-2018). Ч. 2. С. 95-104.

10. Танана С., Сергічук О. Сучасні аспекти підвищення якості надання туристичних послуг у період євроінтеграції // SCIENCE, RESEARCH, DEVELOPMENT No 13 Berlin : MONOGRAFIA. «Diamond trading tour», Warszawa 2019. Р. 198-202.

11. Яшенкова О. Основи теорії мовної комунікації: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. Київ : Академія, 2010. 312 с.

References

1. Aleksandrova S. (2007). Komunikatyvna kompetentnist' yak profesiyno znachushcha yakist' fakhivtsiv turystychoyi industriyi [Communicative competence as a professional significant quality of specialists of the tourists industry]. Pedahohika ta psykholohiya formuvannya tvorchoyi osobystosti: problemy i poshuk. Zb. nauk. prats'. Zaporizhzhya: ZIDMU, 42. 16-21.

2. Bychok A. (2009). Mizhkul'tupna komunikatsiya – vazhlyvyi aspekt u pprofeciyniy diyal'nosti menedzhera turystychnoyi haluzi [Intercultural communication – important aspect in the professional activities of the manager of the tourism industry]. Ppoblemy ta pepspektyvy lindhvictychnykh doclidzhen' v umovax hlobalizatsiynykh ppotseciv (Ternopil', 15-16 zhovtnya 2009 p.) : matep. II mizhn. nauk.-ppakt. konf. TNEU, kafedpa inozemnykh mov dlya ZED. Ternopil', 259-261.

3. Bekh I. D. (1998). Osobystisno-zoriyeyihhovane vykhovannya : navch.-metod. posibnyk [Personality-oriented education]. Kyiv : IZMN.

4. Kravchenko-Dzondza O. (2014). Formuvannya komunikatyvnoyi kompetentsiyi studentiv u protsesi vyvchennya kul'turolohichnykh dystsyplin [Formation of communicative competence of students in the process of studying of culturological disciplines]. Aktual'ni pytannya humanitarnykh nauk. 10. 205-208.

5. Serhiychuk O., Tanana S. (2018). [Marketing information technologies in the professional preparation of specialists in the sphere of service]. Ekonomichnyy visnyk universytetu, 36/1. 59-64.

6. Serhiychuk O., Tanana S. (2019). Formuvannya profesiynoyi kompetentnosti maybutnikh fakhivtsiv sfery obsluhovuvannya zasobamy interaktyvnykh tekhnolohiy Formation of professional competence of future specialists of service sector by means of interactive technologies]. Profesiyna pidhotovka suchasnoho vchytelya trudovoho navchannya ta tekhnolohiy : kolektyvna monohrafiya / Za red. S. M. Yashchuk. Uman'. 122-142.

7. Standart vyshchoyi osvity Ukrayiny [Standard of higher education]. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishchaosvita/zatverdzeni%20standarty/2020/03/241-gotel-restoran-sprava-B.pdf>

8. Tanana S. (2018). Osoblyvosti formuvannya vmin' dilovoyi komunikatsiyi maybutnikh menedzheriv turystychnoyi diyal'nosti [Peculiarities of formation of business communication skills of future managers of tourist activities]. Pedahohichni nauky: zb. nauk. prats' Khersons'koho DPU, LXXXIX. T.1. 160-164.

9. Tanana S. (2018). Aktual'ni pytannya formuvannya profesiynoho movlennya ta inshomovnoyi komunikatyvnoyi kompetentnosti maybutnikh menedzheriv turyzmu [Actual questions of formation of professional speech and foreign language of communicative competence of future managers of tourist]. Pedahohichna osvita: teoriya i praktyka: zb. nauk. prats' Kamyanets'-Podil's'koho nats.universytetu imeni Ivana Ohiyenka, instytut pedahohiky NAPPN Ukrayiny, 25/2. 95-104.

10. Tanana S., Serhiychuk O. (2019). Suchasni aspekty pidvyshchennya yakosti nadannnya turystychnykh posluh u period yevrointehratsiyi [Modern aspects of quality improvement of provision of tourist services in the period of European integration]. SCIENCE, RESEARCH, DEVELOPMENT, No 13 Berlin : MONOGRAFIA. «Diamond trading tour», Warszawa 198-202.

11. Yashenkova O. (2010). Osnovy teoriiy movnoyi komunikatsiyi: navchal'nyy posibnyk dlya studentiv vyshchykh navchal'nykh zakladiv [Bases of theory of language communication]. Kyiv : Akademiya.

ДАНІ ПРО АВТОРА

Танана Світлана Михайлівна, к.п.н., доцент кафедри професійної освіти, Університет Григорія Сковороди в Переяславі
пр. Петра Дорошенка, 4 м. Переяслав, 08403, Україна
e-mail: tananasvetlana@gmail.com

ДАННЫЕ ПРО АВТОРА

Танана Светлана Михайловна, к.п.н., доцент кафедры профессионального обучения, Университет Григория Сковороды в Переяславе
пр. Петра Дорошенка, 4 г. Переяслав, 08403, Украина
e-mail: tananasvetlana@gmail.com

DATA ABOUT THE AUTHOR

Tanana Svitlana, Ph.D. in Pedagogics, Associate Professor at the Department of Vocational Training, Hryhorii Skovoroda University in Pereiaslav
4, Doroshenko Str., Pereiaslav, Kyiv region, 08403, Ukraine
e-mail: tananasvetlana@gmail.com