

О. Г. Шестель, О. А. Старинець

Черкаський державний технологічний університет

ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК У ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ СФЕРИ ПОСЛУГ І ХАРЧУВАННЯ ПІД ЧАС ВИВЧЕННЯ ІНОЗЕМНИХ МОВ: ВИКОРИСТАННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ДИСТАНЦІЙНОГО НАВЧАННЯ

У статті проаналізовано особливості формування комунікативних навичок під час вивчення професійних дисциплін у здобувачів вищої освіти сфери послуг і харчування. Розглянуто специфіку функціонування систем підтримки дистанційного навчання, які у зв'язку з воєнним станом, відсутністю енергоживлення, не втрачають своєї актуальності. Досліджено інноваційні та традиційні методи навчання, які можуть використовуватися під час проведення занять з професійних дисциплін для майбутніх фахівців сфери послуг і харчування. Окреслено особливості поєднання традиційних і інноваційних методів у процесі навчання. Теоретичною і методологічною основою дослідження стали наукові публікації, праці вітчизняних і закордонних вчених з питань методики навчання фахівців сфери послуг, використання різноманітних платформ для дистанційного навчання. Метою представленої роботи є визначити оптимальні умови формування комунікативних навичок під час вивчення професійних дисциплін у здобувачів вищої освіти сфери послуг і харчування в умовах дистанційного навчання. Організація ефективного дистанційного навчання, особливо в умовах відсутності енергоживлення, а часто і стійкого інтернет-з'єднання вимагає від викладачів застосування принципово нових підходів як до підготовки до проведення занять, методики, так і до змісту дисциплін. Для цього розглянуто і запропоновано найбільш популярні системи підтримки дистанційного навчання, методи та технології, застосування яких може сприяти набуття здобувачами навичок спілкування. Обґрунтовано важливість застосування нових підходів викладання для формування комунікативної компетентності студентів. Подальші наукові дослідження щодо методики викладання під час дистанційного навчання є необхідними для ефективної організації освітнього процесу. Результати дослідження можуть бути корисними для працівників науковців, викладачів і здобувачів спеціальностей «Туризм і рекреація», «Готельно-ресторанна справа», «Харчові технології».

Ключові слова: інноваційні методи навчання, традиційні методи навчання, комунікативні навички, комунікація, професійна підготовка.

Постановка проблеми та її актуальність. Одним із важливих аспектів підготовки фахівців сфери послуг і харчування є виховання спеціалістів, здатних до виконання професійних завдань у складних і невизначених умовах, які пов'язані з повсякденним спілкуванням з клієнтами. Отже, формування комунікативних навичок під час вивчення професійних дисциплін у здобувачів вищої освіти сфери послуг і харчування є важливим завданням. Зауважимо, що організація освітнього процесу в сучасних умовах значно ускладнюється внаслідок постійних повітряних тривог і відсутності енергоживлення, що зумовлює актуальність дистанційного навчання загалом і використання різноманітних систем підтримки дистанційного навчання зокрема.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню комунікативних навичок свої праці присвятили Ф. Бацевич [1], К. Галацин [3], М. Галицька [2], В. Манакін [5], Ю. Лукашевич [8], Г. Шмелькова [9].

Аналіз останніх публікацій довів, що, незважаючи на численні дослідження, теоретичні та практичні аспекти формування комунікативних навичок майбутніх фахівців сфери послуг і харчування в умовах дистанційного навчання розглянуто вченими недостатньо.

Метою статті є визначити оптимальні умови формування комунікативних навичок під час вивчення

професійних дисциплін у здобувачів вищої освіти сфери послуг і харчування в умовах дистанційного навчання.

Виклад основного матеріалу дослідження. Професійна діяльність фахівців сфери обслуговування і харчування пов'язана з щоденною комунікацією, яка все частіше відбувається на інтернаціональному рівні. Саме необхідність готовності до реального спілкування іноземними мовами як з клієнтами, так і в іншомовному середовищі під час здійснення професійних завдань, зумовлює потребу знання іноземних мов, володіння навичками міжкультурної комунікації. Ці фактори зумовили необхідність внесення до більшості освітніх програм зі спеціальностей 181 «Харчові технології», 241 «Готельно-ресторанна справа», 242 «Туризм і рекреація» дисципліни «Іноземна мова за професійним спрямуванням» як обов'язкової освітньої компоненти. Як зазначає дослідниця Ю. Лукашевич: "The success of the future specialists of service sector in communication activity depends on the availability of appropriate abilities, such as: the ability of the individual to interact effectively at the own level of education, based on humanistic personal traits (sociability, sincerity, tact, empathy, reflection, etc.) with taking into account the communicative capabilities of the interlocutor" [8, с. 53].

Особливої актуальності набуває проблема вироблення комунікативних навичок в умовах дистанційного навчання.

Комунікативні навички, такі як вміння ефективно спілкуватися, слухати, виражати свої думки та сприймати думки інших, важливі як у навчанні, у професійній діяльності, так і в житті загалом, а дистанційне навчання може ускладнити процес розвитку цих навичок.

Внаслідок обмеження безпосереднього контакту та відсутності фізичної присутності може ускладнюватися комунікація між викладачем та студентами, а також безпосередньо між студентами. Так, науковець Ховрич М., проаналізувавши проблеми дистанційного навчання за допомогою анкетування викладачів, зазначає: «результати свідчать, що половина викладачів основною труднощію дистанційного навчання вбачають відсутність безпосередньої комунікації зі студентами та колегами, зниження розумової діяльності студентів» [7, с. 96].

Велику роль відіграє відсутність невербальних сигналів, оскільки багато комунікативних навичок базуються на невербальних сигналах, які можуть бути втрачені при дистанційному спілкуванні через відеоконференції або чати.

Ефективному спілкуванню можуть також перешкоджати проблеми зі зв'язком, низька якість зображення або звуку, інші технічні обмеження.

Важливо пам'ятати, що активна взаємодія викладача зі здобувачами та їх підтримка є ключем до успішного розвитку комунікативних навичок під час дистанційного навчання.

Таким чином, основною метою професійної підготовки фахівців сфери обслуговування та харчування є створення педагогічної стратегії, націленої на досягнення вільної професійної комунікації партнерами та клієнтами, у тому числі, із зарубіжними.

Важливий аспект у розвитку навичок комунікації пов'язаний, насамперед, з упровадженням компетентнісного підходу в структуру професійної підготовки, який передбачає формування умінь швидко пристосуватись до актуальних світових тенденцій у сфері обслуговування.

Для розвитку комунікативних навичок в умовах дистанційного навчання можуть бути корисні наступні підходи.

У процесі формування іншомовної комунікативної компетентності студентів спеціальностей «Туризм» і «Готельно-ресторанна справа», «Харчові технології» під час вивчення іноземних мов в умовах дистанційного навчання ефективними є як традиційні, так й інтерактивні методи навчання. До традиційних методів навчання належать: граматико-перекладний метод (вивчення граматичних правил та наведення відповідних прикладів, пояснення здійснюється рідною мовою); прямий / безпосередній метод (словниковий запас та його роз'яснення пояснюються здобувачам іноземною мовою, а вивчення граматики значно скорочується. Розмовному мовленню надається особливе значення, воно відіграє провідну

роль); аудіолінгвальний/аудіовізуальний метод (полягає у використанні діалогів, граматичні правила не вивчаються, можливий візуальний супровід мовлення).

Суттєвим недоліком традиційних методів навчання іноземних мов є орієнтація на репродуктивний характер мислення студентів, що не сприяє розвитку професійних вмінь і навичок. Таким чином, доцільність застосування інноваційних методів навчання беззаперечна, оскільки вони спрямовані на полегшення засвоєння та запам'ятовування матеріалу професійного спрямування та на формування комплексу професійних компетентностей, зокрема іншомовної комунікативної. Основні форми й методи інноваційного навчання – це ділові (рольові) ігри, метод проектів, проблемне навчання, вебквести тощо.

Викладачі можуть використовувати різноманітні інтерактивні завдання, які сприяють спілкуванню між учнями та викладачем. Зокрема, залучення до ділових ігор та дебатів може стати ефективним способом навчання, який допоможе здобувачам розвивати навички аргументації, переконування та слухання інших точок зору.

Ділова гра – моделювання реальної діяльності у спеціально створеній проблемній ситуації. Вона є засобом і методом підготовки та адаптації до трудової діяльності та соціальних контактів, методом активного навчання, який сприяє досягненню конкретних завдань, структурованню системи ділових стосунків учасників [6].

Основний принцип ділової гри полягає в тому, що гравці виконують однакове завдання, дотримуючись правил проведення дискусії, що дозволяє сформувати навички роботи групі. Після закінчення часу відповіді розбираються і оцінюються. Особливістю застосування методу ділової гри є можливість створення ситуацій, максимально наближених до реальної професійної діяльності.

Окремої уваги заслуговує метод проектів. Як зазначає дослідниця О.І. Краснова, «використання методу проектів у процесі вивчення іноземних мов надає можливість викладачеві створювати комунікативні ситуації, наближені до реальних умов спілкування, спонукати студентів до самостійної роботи (індивідуальної, парної, групової), підбирати теми проектів, що максимально цікавлять студентів тощо» [4].

Зауважимо, що робота в групах сприяє розвитку співпраці та взаєморозуміння між студентами, навіть в умовах дистанційного навчання.

Інноваційні методи навчання створюють передумови для того, щоб майбутні фахівці були обізнані з проблематикою та вміли правильно конструювати комунікативні ситуації. З метою дослідження специфіки розвитку і формування іншомовної комунікативної компетентності студентів спеціальностей «Туризм і рекреація», «Готельно-ресторанна справа», «Харчові технології» було розроблено комплекс ділових ігор, що мають розвивальний та освітній компоненти навчання.

У контексті державної освітньої політики одним з важливих завдань підготовки фахівців сфери обслуговування є здатність не лише до виконання складних і різноманітних професійних завдань, а й до постійного

самовдосконалення професійних знань, умінь і навичок. Ця тенденція зумовлена значним збільшенням обсягу інформації в освітньому просторі, що спонукає до зміщення акцентів із засвоєння знань на розвиток здатності активно опрацьовувати великі обсяги нової інформації.

Незаперечним фактом є те, що навчальний матеріал засвоюється під час обговорення мовленнєвих ситуацій, наближених до повсякденних професійних завдань, краще, а також може застосовуватися під час комунікації з представниками іноземних країн. Важливу роль відіграють різного роду тренування в усному та письмовому спілкуванні, у процесі яких викладачі можуть проводити спеціальні вправи, спрямовані на розвиток усного та письмового спілкування.

Таким чином, безумовними перевагами використання інноваційних методів навчання є не лише можливість поглиблення знань з іноземних мов, а й розвиток комунікативної компетентності.

Висновки. Отже, використання інноваційних методів навчання під час організації занять в умовах дистанційного навчання сприяє формуванню комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери послуг і харчування, допомагає урізноманітнити навчальний процес та максимально наблизити його до професійної діяльності, а використання онлайн-інструментів, платформ для спільної роботи, де здобувачі можуть обмінюватися думками, коментарями та ідеями, сприяє розвитку комунікативних навичок.

Список використаних джерел:

1. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник. Київ : Видавничий центр «Академія», 2004. 344 с.
2. Галицька М.М. Міжкультурна комунікація та її значення для професійної діяльності майбутніх фахівців. *Освітологічний дискурс*. 2014. № 2. С. 23–32.
3. Комунікативна культура майбутнього фахівця: монографія / Галацін К., Хом'як А. Луцьк : Вежа-Друк, 2019. 132 с.
4. Краснова О.І. Метод проекту як пріоритетний напрям розвитку освітніх інновацій у процесі вивчення іноземних мов у ВНЗ. *Електронне наукове фахове видання «Теорія та методика управління освітою»*. 2011. № 6. URL: http://umo.edu.ua/images/content/nashi_vydanya/metod_upr_osvit/v_6/13.pdf (дата звернення: 13.12.2024).
5. Манакін В.М. Мова і міжкультурна комунікація: навч. посібник для університетів. Київ : Академія, Серія «Альма-матер», 2012. 285 с.
6. Ортинський В.Л. Педагогіка вищої школи: навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2009. 472 с.
7. Ховрич М. Дистанційне навчання у закладах вищої освіти (аналіз думки викладачів). *Вісник Національного університету «Чернігівський колегіум» імені Т. Г. Шевченка*. 2022. Т. 174. № 18. С. 93–97. URL: <https://visnyk.chnpu.edu.ua/index.php/visnyk/article/view/37> (дата звернення: 13.12.2024).
8. Lukashevych Yu. Formation of readiness of future specialists of service sector to dialogue communication in professional activity. *Scientia et Societas*. 2022. Vol. 1. № 1. URL: <https://sets.com.ua/journals/scientia-et-societas/formation-of-readiness-of-future-specialists-of-service-sector-to-dialogue-communication-in-professionalactivity> (дата звернення: 13.12.2024).
9. Shmelkova H., Nadtochiy N. Communicative competence of specialists. *Teaching Languages at Higher Educational Establishments at the Present Stage. Intersubject Relations*. 2021. № 39. С. 127–138. URL : https://periodicals.karazin.ua/language_teaching/article/view/18764 (дата звернення: 13.12.2024).

References:

1. Batsevych F. S. (2004). *Osnovy komunikativnoi linhvistyky* [Basics of communicative linguistics]: pidruchnyk. Kyiv: Vydavnychiy tsentr «Akademiia», 344 p. (in Ukrainian)
2. Halytska M. M. (2014). Mizhkulturna komunikatsiia ta yii znachennia dlia profesiinoi diialnosti maibutnikh fakhivtsiv [Intercultural communication and its significance for the professional activity of future specialists]. *Osvitohichnyi dyskurs*, no. 2, pp. 23–32 (in Ukrainian)
3. Halatsyn K., Khom'iak A. (2019). *Komunikativna kultura maibutnoho fakhivtsia* [Communicative culture of the future specialist]: monohrafiia. Lutsk: Vezha-Druk, 132 p. (in Ukrainian)
4. Krasnova O. I. (2011). Metod proektu yak priorytetnyi napriam rozvytku osvitnikh innovatsii u protsesi vyvchennia inozemnykh mov u VNZ [The project method as a priority direction for the development of educational innovations in the process of learning foreign languages in universities]. *Elektronne naukowe fakhove vydannia "Teoriia ta metodyka upravlinnia osvitoiu"*, no. 6. Available at: http://umo.edu.ua/images/content/nashi_vydanya/metod_upr_osvit/v_6/13.pdf (in Ukrainian)
5. Manakin V. M. (2012). *Mova i mizhkulturna komunikatsiia* [Language and intercultural communication]: navch. posibnyk dlia universytetiv. Kyiv: Akademiia, Seriia «Alma-mater», 285 p. (in Ukrainian)
6. Ortynskyi V. L. (2009). *Pedahohika vyshchoi shkoly* [Higher school pedagogy]: navch. posib Kyiv: Tsentr uchbovoi literatury, 472 p. (in Ukrainian)
7. Khovrych M. (2022). Dystantsiine navchannia u zakladykh vyshchoi osvity (analiz dumky vykladachiv) [Distance learning in institutions of higher education (analysis of teachers' opinions)]. *Visnyk Natsionalnoho universytetu "Chernihivskyi kolehium" imeni T. H. Shevchenka*, vol. 174, no. 18. pp. 93–97. Available at: <https://visnyk.chnpu.edu.ua/index.php/visnyk/article/view/37> (in Ukrainian)
8. Lukashevych Yu. (2022). Formation of readiness of future specialists of service sector to dialogue communication in professional activity. *Scientia et Societas*, vol. 1, no. 1. Available at: <https://sets.com.ua/journals/scientia-et-societas/formation-of-readiness-of-future-specialists-of-service-sector-to-dialogue-communication-in-professionalactivity>

9. Shmelkova H., Nadtochiy, N. (2021) Communicative competence of specialists. *Teaching Languages at Higher Educational Establishments at the Present Stage. InterSubject Relations*. no. 39, pp. 127–138. Available at: https://periodicals.karazin.ua/language_teaching/article/view/18764

Olena Shestel, Olena Starynets
Cherkasy State Technological University

**DEVELOPMENT OF COMMUNICATIVE SKILLS
IN HIGHER EDUCATION ACQUIRES IN THE SERVICES AND FOOD
FIELD WHILE LEARNING FOREIGN LANGUAGES:
USING DISTANCE LEARNING TECHNOLOGIES**

The article analyzes the features of the formation of communication skills during the study of professional disciplines among higher education students in the service and catering sectors. The specifics of the functioning of distance learning support systems are considered, which, due to martial law and the lack of power supply, do not lose their relevance. Innovative and traditional teaching methods that can be used during classes in professional disciplines for future specialists in the service and catering sectors are studied. The features of combining traditional and innovative methods in the learning process are outlined. The theoretical and methodological basis of the study was scientific publications, works of domestic and foreign scientists on the methodology of training specialists in the service sector, and the use of various platforms for distance learning. The purpose of the presented work is to determine the optimal conditions for the formation of communication skills during the study of professional disciplines by applicants for higher education in the field of services and catering in terms of distance learning. The organization of effective distance learning, especially in conditions of lack of power supply, and often a stable Internet connection, requires teachers to apply fundamentally new approaches to both preparation for classes, methodology, and the content of disciplines. For this purpose, the most popular distance learning support systems, methods and technologies, the use of which can contribute to the acquisition of communication skills by applicants, are considered and proposed. The importance of applying new teaching approaches for the formation of students' communicative competence is substantiated. Further scientific research on teaching methods during distance learning is necessary for the effective organization of the educational process. The results of the study may be useful for scientists, teachers and applicants in the specialties "Tourism and Recreation", "Hotel and Restaurant Business", "Food Technologies".

Keywords: innovative teaching methods, traditional teaching methods, communication skills, communication, professional training.

Статтю подано до редакції 13.01.2025