

УДК 372.8.379.85+371.124:81'243

ВЗАЄМОДІЯ ВИКЛАДАЧА ІНОЗЕМНИХ МОВ І СТУДЕНТА У ПРОЦЕСІ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ ДЛЯ СФЕРИ ТУРИЗМУ

Наталя Хмілярчук

*Львівський бізнес-коледж,
вул. Менцинського, 8, 79000, Львів, Україна*

Розглянуто особливості спілкування викладача і студента (майбутнього працівника сфери туризму) в процесі вивчення іноземної мови. Головну увагу зосереджено на ролі викладача у формуванні емоційно-вольової сфери студентів. Акцентовано на важливості позитивних емоцій у створенні психологічної атмосфери навчання.

Ключові слова: іноземна мова, туризм, викладач, студент, особистість, спілкування, освіта.

Інтенсивне входження України до світової спільноти передбачає обмін не тільки товарами, але й послугами. Це пов'язано з тим, що розвиток сфери послуг в Україні значно відстає порівняно з економічно розвиненими державами. Стосується це також і туристичних послуг. Крім того, сфера послуг є одним з джерел зайнятості населення.

Високий рівень послуг у сфері туризму потребує якісного навчання персоналу й орієнтації його на здобуття фундаментальних знань і багатофункціональних умінь і навичок, надання відповідних послуг. Вимоги до фахівців для сфери туризму визначаються їхньою високою продуктивністю, гнучкістю, здатністю адаптуватися до швидких змін умов функціонування галузі, формування інноваційного змісту туристичної освіти тощо. Практика сучасної туристичної освіти неспроможна задовольнити в сучасних умовах потреби в інтенсивних перетвореннях у сфері туризму. З огляду на це докорінних змін потребують форми і методи навчання кадрів для сфери туризму.

Інформаційно-комунікаційний характер процесів побудови, функціонування і подальшого розвитку інформаційного суспільства визначально зумовлює і передбачає широке впровадження і використання в освіті інформаційно-комунікаційних технологій. Відповідно зростає актуальність підготовки фахівців, зокрема для сфери туризму, до роботи з різноманітними засобами інформації, передусім електронними. Не менш актуальною є потреба у висококваліфікованих спеціалістах, здатних до спілкування на професійні теми іноземною мовою. Особливо важливим для

майбутніх фахівців сфери туризму є уміння й навички роботи з іншомовними засобами інформації.

Проблеми економіки і організації туризму досліджували В. Азар, В. Горський, В. Генік, В. Кутєв; питання забезпечення туристичної сфери кадрами вивчали В. Квартальнов, І. Дрогов, І. Зорін, Т. Левченкова, В. Федорченко, Л. Поважна, Л. Сакун; навчання іноземних мов у процесі підготовки фахівців досліджували Є. Єлець, С. Заскалета, Г. Малиновська, І. Кобяцка; засоби масової інформації і професійної освіти досліджували В. Кудін, Ю. Брановський, А. Беляєва, В. Мінкіна, В. Г. Гуляев; психологічні основи навчання вивчали Г. Балл, Л. Виготський, В. Семиченко, В. Моляко, Н. Побірченко, Т. Яценко; педагогічні принципи науковості, системності, активності, розвитку пізнавальних сил, створення позитивного тла навчання досліджували А. Алексюк, Ю. Бабанський, Л. Занков, С. Сисоєва, М. Скаткін, Г. Щукіна та ін.

Аналіз психолого-педагогічної й методичної літератури з проблеми дослідження свідчить про те, що, незважаючи на вагомі результати досліджень, на численні пошуки у напрямі розвитку туристичної освіти, вивчення іноземних мов та використання засобів інформації, поза увагою дослідників залишилися важливі питання підготовки майбутніх фахівців сфери туризму до роботи з іншомовними засобами інформації.

Протягом останніх років в Україні відбулись значні зміни у сфері туризму, які пов'язані з якісними зрушеннями та зростанням обсягів туристичних послуг. З огляду на це, готуючи фахівців для сфери туризму, необхідно врахувати ті зміни, що сталися у туризмі й освіті. Різноманітні програми туризму, численні зв'язки та обміни як у межах держави, так і за кордоном дають змогу виявити необхідний рівень підготовки фахівців, який є головним чинником якісного обслуговування споживачів туристичних послуг. Відповідно змінюються вимоги до змісту навчання і підходів до нього. Реалізація принципу професійного спрямування вивчення іноземної мови дає змогу легше знаходити застосування своїм знанням, умінням і навичкам у сфері туризму, і тим успішнішою стає професійна діяльність. Глибокі знання у специфічних мовних аспектах (ділової, економічної, розмовної, наукової, технічної, термінологічної іноземних мов) можна здобути за умови дії багатьох педагогічних і психологічних чинників. Зокрема, процес навчання спілкуванню іноземною мовою повинен будуватися з урахуванням психологічних механізмів, що лежать в основі формування, вироблення й закріплення складних комунікативних умінь та навичок і психологічних закономірностей організації стосунків між викладачем та студентом, між фахівцем і споживачем послуг, у колективі. Отож, особливої уваги потребує взаємодія викладача зі студентом у процесі вивчення іноземної мови.

Сучасна туристична освіта орієнтується на потреби споживачів і на підтримку конкурентних переваг. З цією метою вдосконалюється освітні програми і якість навчання, підвищується рівень вимог до студентів, використовуються сучасні методики підготовки.

Вивчення іноземної мови складається з декількох етапів, кожний з яких має свою лінгвістичну та психологічну специфіку. Інтенсивна методика надає нові перспективи у вивченні іноземної мови, забезпечує практичне оволодіння студентом іноземною мовою за короткий термін. На думку Л. Сакун, після засвоєння значного лексичного та граматичного матеріалу "навчання повинно проходити за принципом занурення у відповідне мовне середовище" [4]. Зважаючи на те, що комп'ютеризація є важливим інструментом функціонування оперативних служб і управління туризмом, таке занурення може відбуватись як з допомогою викладача, так і під час роботи з електронними засобами інформації.

Дослідження засновників теорії комунікативної компетенції Н. Чомські, Д. Хаймса та їхніх послідовників (Дж. Аллена, К. Брамфіта, М. Кенела, Т. Террела та ін.) засвідчили, що для адекватного спілкування індивіда з носієм мови, яку він вивчає, необхідне не лише знання про те, як, використовуючи ту чи іншу іншомовну лексику, грамотно і правильно висловити свою думку (знання лінгвістичного коду мови, яка вивчається), але і діяльнісні знання (як саме використовувати певні засоби іноземної мови у різноманітних ситуаціях спілкування з іноземцями); вміння використовувати прийоми сприйняття стратегічної компетенції у разі виникнення труднощів у процесі спілкування й оцінювати виконання акту комунікації. Компетенція фахівця сфери туризму нерозривно пов'язана з принципами комунікативної поведінки. Вона інтегрує ставлення, мотивацію, знання особливостей мови, її використання. Щоб підтримувати компетенцію на необхідному рівні, треба використовувати соціальний досвід, мотиви і потреби, результати дій. Крім того, результати дій самі по собі є оновленим джерелом мотивів, потреб та досвіду [6].

Психологи, вивчаючи характер спонукальних сил і засоби їхнього регулювання у навчанні, виявили різноманітність мотиваційної сфери людини, її складну структуру. На думку Г. Малиновської, у студентів зростає потяг до вивчення іноземних мов і предмет "Іноземна мова" сприймається як один із важливих у циклі загальноосвітніх дисциплін, бо студенти вважають знання іноземної мови однією з головних умов для одержання престижної роботи [2]. Однак, на нашу думку, викладач повинен враховувати різні види мотивації студентів до вивчення іноземної мови та їх взаємний перехід.

У процесі навчання здобуваються знання, відбувається не тільки виховання і розвиток, але й одночасно процес соціалізації. Студент звикає діяти у певному соціальному середовищі відповідно до норм права, моралі та

ідеології. Особливе значення у процесі соціалізації має характер співпраці викладача і студента.

Взаємодія викладача і студента – це спілкування вищого рівня. Мета у них спільна: оволодіти знаннями, набути практичних навичок і умінь, успішно розвиватися, формувати риси вихованої людини. Важливим моментом такої взаємодії є реалізація і самореалізація як викладача, так і студента. Зважаючи на складність процесу реалізації, треба брати до уваги їхні специфічні властивості, зокрема, темперамент, здібності, інтереси тощо.

Спілкування є компонентом психологічного аспекту заняття і розглядається через такі параметри: знання рівнів спілкування, характер співпраці між викладачем і студентом, взаємна позитивна установка, здійснення соціалізації особистості студента, ступінь реалізації індивідуального підходу до студента. Зокрема, використання вищого рівня спілкування передбачає використання діалогової форми на демократичних засадах і можливостей емоційної сфери особистості.

Учені звернули увагу на форму впливу емоцій на успішне виконання людиною діяльності. Цей вплив визначається характером та інтенсивністю переживання. Найвищого результату в діяльності можна досягнути тоді, коли немає дуже слабких і надмірно високих емоційних навантажень. На виникнення емоції людини значною мірою впливає минулий досвід людини та оцінка певної ситуації крізь призму актуальних для неї інтересів і потреб. Позитивна емоція виникає, коли людина не очікувано знаходить інформацію про те, як задовольнити актуальну потребу. Дуже часто студент, якому важко відповісти на запитання, раптом чує слово, що наводить його на потрібну думку, і ментально "відкриває" для себе зміст запитання [5, с. 9]. Емоція, що виникла, дає ґрунт людині швидко прийняти орієнтувальне рішення про значення нового сигналу та його можливих наслідках і, відповідно, почати діяти. Вона підкріплює життєво важливі знання та "відсіює" ті, що не становлять цінності для особистості.

Емоційне життя людини виявляється у взаємодії з іншими людьми. Тому під час міжособистісного спілкування люди передають один одному не тільки якусь певну кількість інформації, але й емоційний підтекст, який дуже часто є важливішим за інформацію. У результаті виникає емоційне поле, яке ніби об'єднує суб'єктів навчальної діяльності, налагоджує між ними контакти. "Під емоційним контактом розуміють налагодження між людьми таких взаємин, коли кожен з учасників відчуває себе предметом зацікавленості та симпатії і сам відкритий для оточуючих, співзвучний до емоцій, що вони переживають" [5, с. 29]. Саме тому завдяки "відкритій" позиції особистість викладача є досяжною для студентів, що сприяє виявленню його людських рис, пов'язаних з тривогами, сумнівами, радіщами і взаєморозумінням.

Для нормального емоційного розвитку особистості студента особливе значення мають його стосунки з педагогом. Наявна своєрідна психологічна закономірність, яка однаковою мірою виявляється як у школі, так і у вищому навчальному закладі: якщо педагог не викликає у студентів позитивних емоцій, то його можуть ігнорувати як особистість, негативно оцінювати навіть і його риси, які в інших умовах сприймали б, без сумніву, як позитивні. У результаті навіть обґрунтовані вимоги, які ставить такий вчитель, набувають в очах учнів небажаного забарвлення, сприймаються як тиск, диктат тощо. Часто негативне ставлення до педагога зумовлює таке ж ставлення до його предмета [5, с. 32].

Зауважимо, що специфічною особливістю іноземної мови є негативне, суб'єктивне ставлення до неї, яке сформувалося у студентів як до дуже важкого предмета, який неможливо опанувати в умовах шкільного (та й університетського) навчання. Однак трудність полягає у щоденній і систематичній вмотивованій роботі. На думку І. Кобяцької, мета вивчення іноземної мови завжди повинна бути конкретною, відчутною, необхідною для студента. Отож у разі правильної організації викладання навчальних завдань, які мають комунікативну цінність для студентів, вона може бути засвоєна у процесі адекватного педагогічного спілкування викладача зі студентами не менш ефективно ніж будь-яка інша навчальна дисципліна [1].

Ефективність вивчення іноземної мови залежить від емоційно-вольової сфери, яка передбачає розвиток емоцій почуттів волі; врахування позитивних і негативних емоцій; забезпечення умов для гарного настрою; формування вищих почуттів (моральних, інтелектуальних, естетичних), волі і умінь переборювати труднощі, таких рис особистості, як цілеспрямованість, рішучість, наполегливість, витримка, сміливість. Постійний аналіз змін, що відбуваються у туристичній практиці, виявив, що саме такі риси потрібні фахівцям для успішної адаптації до нових ситуацій на туристичному ринку.

Важливою передумовою реалізації й самореалізації потенційних можливостей суб'єктів навчального процесу є демократичний стиль спілкування викладача і студента. Відсутність психологічного тиску на особистість студента налаштовує його на цілеспрямовану активність для досягнення мети. Підтримує таку мотивацію відчутний і реальний успіх. Якщо успіху немає, то мотивація згасає. І це негативно впливає на виконання діяльності [3].

Викладач іноземної мови, враховуючи особливості типів темпераменту, інтелекту та мислення, мотивацію та цільову установку в процесі навчання студентів, забезпечує оптимальний темп і ритм праці, що підвищує її продуктивність і сприяє досягненню мети навчально-пізнавальної діяльності.

На підставі вищезазначеного можна зробити такі висновки:

1. Особливість підготовки фахівців для сфери туризму полягає у тому, що вони повинні володіти знаннями психологічного характеру про стан людини, яку вони обслуговують, а також знаннями, уміннями і навичками, що стосуються надання туристичного продукту.
2. Входження України до світового економічного простору розширює можливості туристичної сфери, але конкуренція на ринку послуг ставить жорсткіші вимоги до фахівців, зокрема до рівня надання послуг. Одним із чинників, який впливає на рівень обслуговування, є інформаційна, комунікаційна культура фахівця.
3. Психологічний аспект взаємодії викладача іноземної мови і студента є підґрунтям навчально-пізнавальної діяльності, тому від рівня цього спілкування залежатиме ступінь реалізації випускника у професійній діяльності, його уміння ефективно працювати з іншомовними засобами інформації.

1. *Кобяцька І.* Роль мотивації вивчення іноземної мови студентами технічних ВНЗ у період адаптації // Педагогіка і психологія професійної освіти. 2002. № 5. С. 82–88.

2. *Малиновська Г.* Вивчення іноземних мов студентами фінансово-економічного профілю (мотиваційний аспект) // Педагогіка і психологія професійної освіти. 2001. № 3. С. 56–62.

3. *Рогова Г. В., Рабинович Ф. М., Сахарова Т. Э.* Методика обучения иностранным языкам в средней школе. М., 1991.

4. *Сакун Л. В.* Система підготовки кадрів для сфери туризму в Німеччині: Автореф. дис. канд. пед. наук. К., 1998.

5. *Семиченко В. А.* Психология эмоций. К., 1998.

6. *Hymes D. H.* On Communicative Competence // The Communicative Approach to Language Teaching. Oxford University Press. 1991. P. 5–26

**FOREIGN LANGUAGE INSTRUCTOR AND STUDENT INTERACTION
IN PREPARING SPECIALISTS FOR TOURISM****Nataliya Chmilyartchuk**

*Lviv Business College,
Mentsynsky Str., 8, UA-79000 Lviv, Ukraine*

The paper considers the aspects of higher school instructor communication with students as prospective specialists of tourism learning foreign language. Much attention is given to the role of the instructor in students' emotional and volitional development. The author emphasizes the importance of positive emotions in creating learning psychological climate.

Key words: foreign language, tourism, higher school instructor, student, personality, communication, education.

Стаття надійшла до редколегії 21.04.2004
Прийнята до друку 23.11.2004