

МОВЛЕННЄВА СИТУАЦІЯ ЯК АКТИВНА ФОРМА НАВЧАННЯ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ТУРИЗМУ

Сучасна геополітична ситуація вимагає виховання якісно нового покоління спеціалістів туристичної сфери. Туризм сьогодні став невід'ємною частиною життя мільйонів людей. Він вносить вагомий вклад у становлення економічної і культурної співпраці, досягнення взаєморозуміння між народами. Динамічний розвиток туризму в Україні ставить високі вимоги до рівня підготовки кадрів для цієї галузі. Люди, зайняті у сфері туристичного бізнесу, мають бути зорієнтовані на клієнта. Вони самі є свого роду частинкою туристичного продукту, який пропонується. Для успішного розв'язання цієї проблеми необхідні фахівці, які б добре володіли українською мовою взагалі, й професійним мовленням зокрема. Тому сьогодні система освіти потребує нових підходів щодо підготовки майбутніх спеціалістів сфери туризму, які б володіли теоретичними знаннями з фахових дисциплін і практичними вміннями професійного мовлення.

У цьому контексті сьогодення вимагає щонайскорішого перегляду підходів до викладання навчальної дисципліни "Українська мова (за професійним спрямуванням)", оновлення змісту і методів навчання. Акцент переноситься на формування навичок професійної комунікації, розвиток культури мови, мислення і поведінки особистості. Зміст дисципліни покликаний сформувати мовну особистість, обізнану з культурою усного і писемного мовлення, яка вмєє в повному обсязі використовувати набуті знання, вміння і навички для оптимальної мовної поведінки в професійній сфері.

Майбутнім фахівцям сфери туризму мова потрібна не як сукупність правил, а як система світобачення, засіб культурного співжиття в суспільстві, самоформування і самовираження особистості.

На сьогодні активізується тенденція посилення комунікативної спрямованості навчального процесу, простежується прагнення наблизити його до реальних ситуацій професійного спілкування. На це вказують дослідження науковців Л. Головатой, Л. Лучкіної, В. Михайлюк, Л. Романової, Н. Юрійчук та ін., які зазначають, що розвиток професійного мовлення є важливою передумовою для особистісних та професійних контактів.

Мета статті: розкрити вплив мовленнєвих ситуацій на розвиток професійного мовлення майбутніх менеджерів туризму.

Поняття "професійне мовлення" ми розглядаємо, як комунікацію на професійні теми в усній і письмовій формах. Це не лише сукупність професійно забарвлених одиниць мови, але і багатожанровий її різновид. Усі мовні жанри, що склалися в професійній сфері спілкування, можуть бути визначені як професійне мовлення.

Натомість, недостатній рівень володіння професійним мовленням створює певні труднощі не лише при вивченні спеціальних дисциплін, а й у реальній професійній діяльності. Чим досконаліше майбутній спеціаліст сфери туризму оволодіє професійним мовленням, тим вищий буде рівень його кваліфікації.

Сучасний освітній простір вимагає постійного дотримання принципу комунікативності, тобто, навчальний процес слід організувати таким чином, щоб змодельовати риси реального процесу комунікації. Саме за цієї умови студенти мають змогу вдосконалити мовленнєві навички та вміння, відчувати особливості здійснення фахової комунікації.

Професійне мовлення працівників туристичної сфери є складником їх фахової діяльності. Реальний процес, який відбувається у мовленні, на думку О.Леонтьєва, це не встановлення відповідності між мовленням і "зовнішнім світом", а встановлення відповідності між конкретною ситуацією, яка підлягає позначенню в діяльності, з одного боку, і висвітленням – з іншого [2].

Робота над розвитком професійного мовлення спеціалістів сфери туризму на заняттях з української мови (за професійним спрямуванням) повинна здійснюватися з урахуванням специфіки формування професійних умінь менеджерів туризму (вміння проводити обговорення проблем загальнонаукового та професійно-орієнтованого характеру, що має на меті досягнення порозуміння; вміння проводити усний обмін інформацією в процесі повсякденних ділових контактів з метою отримання інформації, необхідної для вирішення певних завдань діяльності; вміння будувати діалог за змістом тексту тощо).

Неабияке значення для розвитку професійного мовлення майбутніх спеціалістів сфери туризму має ситуативність. Створення цікавих і актуальних мовленнєвих ситуацій на заняттях з української мови (за професійним спрямуванням) сприяє пожеваленню інтересу студентів до вивчення дисциплін і формує навички професійного спілкування.

Проведене нами анкетне опитування серед студентів третіх курсів засвідчило зацікавленість студентів виконанням ситуативних завдань. Перевагу цьому виду роботи в процесі вивчення української мови надали 78% студентів. Варто зазначити, що в процесі навчання нас цікавили не будь-які фахові ситуації, а лише ті, що спонукають до мовлення.

Словник лінгвістичних термінів визначає мовленнєву ситуацію як: "ситуацію, в якій відбувається мовленнєве спілкування" [5, с.413].

Мовленнєва ситуація, за визначенням методистів (П.Б.Гурвич, В.Л.Скалкін, Н.К.Скляренко), це така динамічна система взаємовідносин тих, хто спілкується, яка базується на відображенні об'єктів і подій зовнішнього світу, породжує потребу до цілеспрямованої діяльності у вирішенні мовленнєво-мисленнєвих задач і живить цю діяльність. Це ситуація, на яку людина реагує вербальною дією, проте вона здебільшого включає і невербальні дії. Вона виникає спонтанно або планується попередньо суб'єктом мовленнєвої дії. Глибоке усвідомлення ситуації поліпшує якість мовленнєвого повідомлення, оскільки в кожному повідомленні відображається взаємодія об'єктивної дійсності, мислення і мовлення. В цьому і ми вбачаємо зміст використання навчально-мовленнєвих ситуацій.

Мовленнєві ситуації поділяються на природні і штучні або, за термінологією В.Л.Скалкіна, – навчальні [4]. Природні мовленнєві ситуації виникають досить часто. Проте, на жаль, коло таких ситуацій обмежене. Вони не можуть забезпечити активізацію всього мовного матеріалу, що передбачений програмою.

Навчальна мовленнєва ситуація відрізняється від природної способом створення мовленнєвого стимулу, без якого мовленнєвий акт взагалі неможливий. У природній ситуації цей стимул створюється самими обставинами дійсності, а в навчальній – словесно. Навчальна мовленнєва ситуація – це ефективний засіб розвитку усно-мовленнєвих навичок і умінь. По-перше, вона ставить студентів в умови, близькі до умов реального словесного мовленнєвого спілкування. Це підвищує їхню зацікавленість, вони переконаються в тому, що можуть реалізувати свої мовні можливості в акті мовленнєвого спілкування. По-друге, в навчальній мовленнєвій ситуації можна активізувати весь якісно-граматичний матеріал, що вивчається, таким чином, щоб він виступав засобом вирішення якихось немовних, комунікативних завдань, а це, у свою чергу, сприяє кращому засвоєнню самого матеріалу. По-третє, за допомогою навчально-мовленнєвих ситуацій розвивається уява.

Ситуація може містити в собі протиріччя, які повинні бути усунутими в процесі діяльності. Така ситуація називається проблемною. Динамічність ситуації залежить від активності комунікантів, їхньої зацікавленості у спілкуванні, більшої або меншої інформованості одного або всіх, спільності інтересів у спільній діяльності, їхнього ставлення один до одного і до ситуації, в якій вони перебувають і часто самі створюють своїми вчинками.

Навчальна мовленнєва ситуація покликана забезпечити потреби студентів у мовленнєвому спілкуванні і повинна передбачати сукупність життєвих умов, що спонукають до вираження думки, використовуючи при цьому певний мовний матеріал. У навчальному процесі вона повинна слугувати: одиницею змісту навчання; способом організації матеріалу; критерієм організації системи вправ. Від природної така ситуація, за словами В.Л.Скалкіна, відрізняється: певною деталізацією обставин оточуючої нас дійсності; наявністю вербального стимулу; можливістю багаторазового відтворення [4].

Мовленнєва ситуація як "тло для мовленнєвих дій, стимул для дійсності, служить стимулом для мовленнєвої дії" [3]. Мовленнєві ситуації – це той місток, який поєднує теоретичні знання з практичними. Отже, навчальна ситуація є основою для реалізації професійних завдань і формування необхідних мовленнєвих умінь і навичок. На думку, О.О.Леонтьєва, необхідно формувати ті мовленнєві вміння, "які саме роблять мовлення відповідним конкретній меті, придатними для вирішення певного завдання" [2]. На нашу думку, саме штучно створені навчальні мовленнєві ситуації на основі природних здатні забезпечити виродження власне мовленнєвих умінь, бо саме вони дають вимушений стимул у процесі мовлення.

Важливе значення при роботі над мовленнєвими ситуаціями зі студентами туристичної діяльності мають емоційна забарвленість та спонтанність мовлення. Наприклад, працюючи над темою "Культура усного фахового спілкування", ми пропонуємо студентам підготувати: розважальну програму для туристів, інформацію про традиційні подарунки з України. Ці завдання викликають у студентів зацікавленість, бажання перемогти, активізується не лише розвиток професійного мовлення, а й бажання самовдосконалення.

Працюючи над розвитком професійного мовлення майбутніх спеціалістів сфери туризму, необхідно враховувати, що професійне мовлення повинно передбачати формування системи інтегрованих професійних знань та умінь, зокрема мовної спеціалізації, найтіснішого зв'язку курсу мови з профільними дисциплінами, у координації викладання фахових дисциплін та української мови. Врахування міждисциплінарних зв'язків є одним із способів паралельного і взаємопов'язаного навчання мові і професії. Наприклад, при вивченні теми "Форми колективного обговорення професійних проблем" студентам пропонується спланувати екскурсію: "Визначні пам'ятники Прикарпаття".

Не можна нехувати і той факт, що розвиток професійного мовлення студентів сфери туризму відбувається в міжособистісних ситуаціях. Тому показником високого рівня професійного мовлення майбутніх менеджерів туризму буде рівень адекватного сприйняття ситуації та швидкість мовленнєвого реагування. Це вимагає додаткової уваги з боку викладача при виборі ситуативних мовленнєвих завдань. Наприклад, "Розмова з туроператором". При виконанні цього завдання студенти повинні продемонструвати не лише володіння фаховими та мовленнєвими знаннями, а й вміння переконувати

співрозмовника, інтуїтивно відчувати його настрій, спілкуватися не лише на вербальному, а й на емоційному рівнях.

Не менш важливим у діалоговій комунікації є вміння побудувати і провести ділову бесіду. Ділова бесіда за Л. Введенською та Л.Павловою, форма спілкування, яка передбачає обмін думками, поглядами, точками зору, власною позицією, інформацією, яка спрямована на вирішення тієї чи іншої проблеми [1]. У процесі такої бесіди студенти водночас розвивають і професійне мислення. Ситуації ділового спілкування ми ділили на дві групи: ситуації безпосереднього та опосередкованого ділового спілкування. До безпосередньої ділової комунікації ми віднесли вміння повідомляти інформацію, проводити ділові переговори, спілкуватися по телефону і т. ін.

Нами створено й апробовано низку ситуативних вправ, спрямованих на розвиток усного мовлення майбутніх спеціалістів сфери туризму. Усі вправи та ситуації умовно можна розділити на чотири групи.

Перший вид вправ передбачає складання діалогів фахового спрямування. Наприклад, прийняти замовлення по телефону, забронювати номер у готелі, змінити бронювання номеру, винайняти машину).

Другий вид вправ передбачає підготовку монологічних виступів. Наприклад, підготуйте доповідь: "Розвиток зеленого туризму в Карпатському регіоні", продовж висловлювання: "Зелений туризм – найпоширеніший відпочинок Українців" тощо.

Третій вид вправ – рольові ігри, які передбачають глибоке володіння не лише мовленнєвими, а й фаховими знаннями. Наприклад: гра "Переваги і недоліки різного виду відпочинку".

Четвертий вид вправ – творчі завдання з використанням відеотехніки та інформаційних технологій. Цей вид вправ спрямований не лише на розвиток мовленнєвих умінь та навичок майбутніх спеціалістів туристичної сфери, а й передбачає залучення творчого потенціалу студентів. Наприклад: підготувати відеоролик про план розвитку одного з регіонів України, використовуючи в його текстовій частині ключові слова.

У ході експерименту підтвердилось, що знання граматики української мови та володіння професійною лексикою не є достатнім для здійснення професійної комунікації. Більшість студентів відчували труднощі під час виступу перед аудиторією, роботі у групах та обговоренні проектів. Часто студенти відмовлялися від виконання вправ, посилаючись на дискомфорт та небажання виглядати смішно перед одногрупниками.

Висновки. Отже, оволодіння досконалим професійним мовленням допоможе сьгоднішньому студенту туристичної галузі стати кваліфікованим спеціалістом. Перспективу подальшого дослідження ми вбачаємо в розробці системи ситуативних рольових ігор для майбутніх менеджерів туризму.

ЛІТЕРАТУРА

1. *Введенская Л.А.* Культура и искусство речи. Современная риторика / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. – Ростов н/д., 1999. – С.33.
2. *Леонтьев А.А.* Язык, речь, речевая деятельность / А.А. Леонтьев. – М.: Просвещение, 1969. – 214 с.
3. *Пассов Е.И.* Учебное пособие по методике обучения иностранному языку / Е.И. Пассов. – Воронеж: ВГПИ, 1975. – 283 с.
4. *Скалкін В.Л.* Вправи з розвитку усного комунікативного мовлення / В.Л. Скалкін. – К.: Рад. школа, 1978. – 129 с.
5. *Словарь лингвистических терминов / [сост. О.С. Ахматов]. – 2-е изд., стереотип. – М.: Сов. энциклопедия, 1969. – 607 с.*

Подано до редакції 19.05.10

РЕЗЮМЕ

Статтю присвячено розвитку професійного, зокрема усного, мовлення майбутніх менеджерів туризму на заняттях з української мови (за професійним спрямуванням).

Ключові слова: професійне мовлення, мовленнєві ситуації, ігрові мовленнєві ситуації.

И.В. Савчук

РЕЧЕВАЯ СИТУАЦИЯ КАК АКТИВНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ БУДУЩИХ МЕНЕДЖЕРОВ ТУРИЗМА

РЕЗЮМЕ

Статья рассматривает развитие профессиональной, в частности, устной речи будущих менеджеров туризма на занятиях украинского языка (по профессиональному направлению).

Ключевые слова: профессиональная речь, речевые ситуации, игровые речевые ситуации.

I.V. Savchuck

SPEECH SITUATION AS AN ACTIVE FORM OF TRAINING FUTURE TOURISM MANAGERS

SUMMARY

The article deals with development of professional oral speech of future tourism managers at Ukrainian classes (due to professional bias).

Keywords: professional speech, speech situations, game speech situations.