

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ГНАТЮКА

САВЧАК ІРИНА ВАСИЛІВНА

УДК 371.3: 378.147: 338.48

**ФОРМУВАННЯ ГОТОВНОСТІ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ
ТУРИЗМУ ДО ДІАЛОГОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ
УКРАЇНСЬКОЮ МОВОЮ**

13.00.02 – теорія та методика навчання (українська мова)

АВТОРЕФЕРАТ
дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата педагогічних наук

Тернопіль – 2016

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в ДВНЗ «Прикарпатський національний університет ім. Василя Стефаника», Міністерство освіти і науки України.

Науковий керівник:

доктор педагогічних наук, професор

Луцан Надія Іванівна,

ДВНЗ «Прикарпатський національний університет

ім. В. Стефаника», завідувач кафедри математичних та природничих дисциплін початкової освіти.

Офіційні опоненти:

доктор педагогічних наук, професор

Дроздова Ірина Петрівна,

Харківський національний автомобільно-дорожній університет,
професор кафедри природничих і гуманітарних дисциплін;

кандидат педагогічних наук, доцент,

Овсієнко Людмила Миколаївна,

ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет ім. Г. Сковороди», доцент кафедри української лінгвістики і методики навчання.

Захист відбудеться 15 квітня 2016 р. о 12:30 на засіданні спеціалізованої вченої ради К 58.053.05 Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка за адресою: 46027, м. Тернопіль, вул. Максима Кривоноса, 2, зала засідань.

Із дисертацією можна ознайомитися на офіційному сайті <http://www.tnpu.edu.ua> та в бібліотеці Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка за адресою: 46027, м. Тернопіль, вул. Максима Кривоноса, 2.

Автореферат розісланий «14» березня 2016 р.

Учений секретар

спеціалізованої вченої ради

О. П. Штонь

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність дослідження. В умовах євроінтеграції та глобальної гуманітаризації відбувається переосмислення змісту і фундаментальних засад професійної мовної підготовки фахівців. Основним завданням вишівської освіти сьогодні стає розвиток мовної особистості майбутнього спеціаліста, формування вмінь і навичок професійної комунікації, підвищення рівня мовленнєвої культури фахівця будь-якої сфери.

Одним із важливих напрямів розвитку економіки й культури нашої країни, який потребує висококваліфікованих працівників, здатних успішно поєднувати професійно спрямовані й мовно-комунікативні знання та вміння, є туризм. Важливий засіб професійної діяльності менеджера туризму – спілкування, а це цілеспрямований і соціально зумовлений процес обміну інформацією між людьми в різних сферах їхньої трудової та творчої діяльності, що реалізується переважно за допомогою вербальних засобів. Тому мовленнєва підготовка є неодмінною умовою професійного й особистісного зростання фахівця туристичної сфери.

Основу професійної діяльності менеджерів туризму складає обслуговування клієнтів і задоволення їхніх соціально-культурних потреб. Із цією метою у сфері ділових взаємовідносин вони найчастіше послуговуються діалогом.

Діалогова комунікація як складний поліфункційний феномен є об'єктом дослідження філософії, політології, соціальної психології, лінгвістики, культурології тощо. Це зумовило різноманіття термінологічної визначеності цього поняття. Науково-теоретичний аналіз діалогової комунікації свідчить, що зазначений термін розглядався в контексті вивчення понять «діалогічне мовлення», «діалогічне спілкування», «діалог», «комунікація», «діалогічний процес комунікації».

У мовознавчій науці питання діалогічного мовлення досліджувалося низкою таких учених, як: Г. Барінова, В. Бухбіндер, Т. Винокур, Н. Володін, Т. Дученко, Ю. Ємельянов, Д. Ізаренков, Е. Палихата, М. Пентиліук, В. Скалкін, Н. Шведова, Л. Щерба. Сутності та змісту діалогічного спілкування присвячені праці В. Андрієвської, М. Байматової, Г. Балла, В. Біблера, А. Волинця, М. Кагана, О. Киричука, С. Курганова, Л. Петровської, В. Роменця, І. Соломадіна та ін.

Професійно орієнтоване навчання української мови у системі вищої освіти України було предметом вивчення Л. Барановської, Н. Безгодової, Л. Головатої, О. Горошкіної, І. Дроздової, Л. Златів, С. Карамана, К. Климової, Л. Кравець, Л. Любашенко, Л. Мацько, С. Мунтян, Л. Овсієнко, О. Орлової, Л. Паламар, М. Пентиліук, Т. Симоненко, Л. Струганець, Н. Тоцької, В. Юкала.

Професійна підготовка фахівців сфери туризму досліджувалася в багатьох аспектах: теоретичні й методичні засади підготовки спеціалістів для сфери туризму (М. Мальська, В. Федорченко); формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів туризму (І. Щоголева);

культура професійного спілкування фахівців у сфері туризму (Г. Бабій, М. Черезова); організація навчально-виховного процесу в закладах туристичного спрямування (І. Зорін, В. Квартальнов, Л. Поважна, Н. Фоменко).

Окремі аспекти готовності до різних видів комунікації у професійній діяльності перебували в полі зору багатьох науковців, зокрема вивчалася готовність до професійного і педагогічного спілкування (С. Бучацька, І. Міщук, Н. Логутіна, В. Чорній та ін.), діалогічного спілкування з учнями (О. Зарічна), міжкультурної комунікації (А. Козак).

Поняття «готовність» розглядається в психолого-педагогічних дослідженнях в основному як готовність до діяльності (М. Дьяченко, Л. Кандилович, І. Колесніков, Г. Костюк, Е. Кузьмін, В. Сластьонін та ін.). Однак питання про визначення поняття «готовність до комунікації» в педагогічній науці й на сьогодні залишається актуальним.

Необхідність постановки та вирішення проблеми формування готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації українською мовою зумовлена не тільки тим, що вона не була предметом спеціального дослідження, але й тим, що в системі професійної підготовки таких спеціалістів виявляються протиріччя між:

- зростаючою потребою суспільства у фахівцях із туризму, які відповідають соціальному замовленню, і недостатнім рівнем їх мовної підготовки до професійної комунікації в процесі вирішення фахових завдань;
- теоретичною розробленістю проблеми діалогової комунікації у професійній діяльності й відсутністю технології її реалізації у практиці підготовки майбутніх менеджерів туризму;
- об'єктивною необхідністю зміни стратегії мовної підготовки фахівців із туризму відповідно до функцій професійної діяльності й потреб уточнення характеристики фахових якостей студентів.

Актуальність означеної проблеми, недостатнє розроблення теоретичного та практичного аспектів професійної українськомовної підготовки майбутніх фахівців в умовах розвитку туризму в Україні зумовили вибір теми дисертаційного дослідження «*Формування готовності до діалогової комунікації майбутніх менеджерів туризму українською мовою*».

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.

Дисертація виконана в межах наукової теми кафедри математичних і природничих дисциплін початкової освіти ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені В. Стефаника» «Підготовка майбутніх фахівців в умовах формування загальноєвропейського освітнього простору» (державний реєстраційний номер 0110U008158). Тема затверджена на засіданні вченої ради ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені В. Стефаника» (протокол № 4 від 29.12.2009 р.) та узгоджена на засіданні Міжвідомчої ради з координації

наукових досліджень з педагогічних і психологічних наук в Україні (протокол № 3 від 27.04.2010 р.).

Об'єктом дослідження є процес формування знань, умінь і навичок професійного діалогічного мовлення майбутніх менеджерів туризму.

Предметом – методика формування готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації українською мовою.

Мета роботи: науково обґрунтувати й експериментально перевірити методику формування готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації українською мовою.

Досягнення мети передбачає розв'язання таких завдань:

- 1) визначити теоретичні засади дослідження, схарактеризувати понятійний апарат;
- 2) науково обґрунтувати сутність і структуру поняття «готовність майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації»;
- 3) визначити критерії та показники готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації у професійній сфері, схарактеризувати рівні цієї готовності;
- 4) розробити методику формування готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації українською мовою та створити експериментальну лінгводидактичну модель;
- 5) експериментально перевірити ефективність розробленої методики формування готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації українською мовою.

Гіпотеза дослідження: процес формування готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації українською мовою буде ефективнішим за умов:

- розвитку мотивації майбутнього менеджера туризму до навчання діалогової комунікації українською мовою;
- інтеграції різних видів діяльності: навчально-мовленнєвої, комунікативної, туристичної;
- моделювання в навчальному процесі реальних професійних комунікативних ситуацій;
- розробки професійно орієнтованої системи вправ і завдань для забезпечення комплексного й поетапного формування готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації українською мовою шляхом поєднання традиційних та інноваційних методів і форм навчання;
- забезпечення сприятливого навчально-виховного середовища для розвитку українськомовної особистості майбутнього менеджера туризму.

Теоретико-методологічною основою дослідження слугували психолінгвістичні засади теорії мовленнєвої діяльності та діалогової комунікації у процесі спілкування (Л. Виготський, В. Виноградов, Г. Винокур, М. Жинкін, О. Леонтєв, І. Лернер, О. Савченко, Л. Щерба, Л. Якубинський); лінгвістичні й лінгводидактичні основи формування комунікативних умінь (Н. Бабич, Ф. Бацевич, О. Біляєв, В. Бухбіндер, С. Єрмоленко, Д. Ізаренков, Т. Котик,

А. Ляшкевич, В. Мельничайко, Л. Мацько, С. Мунтян, Е. Палихата, Ю. Пассов, М. Пентилюк, В. Скалкін, Л. Струганець); професійного діалогічного спілкування (Г. Берегова, І. Дроздова, І. Клименко, К. Климова, О. Ковтун, Л. Кравець, Л. Мацько, С. Хаджирасєва, Ф. Хміль, С. Шевчук).

Для досягнення мети, розв'язання поставлених завдань і перевірки сформованої гіпотези використовувалися такі **методи**:

- *теоретичні*: аналіз філософської, лінгвістичної, психолінгвістичної, лінгводидактичної літератури та навчально-методичних джерел із проблеми формування готовності до діалогової комунікації українською мовою; визначення сутності базових понять дослідження; прогностичний аналіз і моделювання – для розробки методики навчання діалогової комунікації майбутніх менеджерів туризму у професійній діяльності;

- *емпіричні*: *діагностичні* (аналіз чинних програм, анкетування та інтерв'ювання викладачів і студентів, бесіди з викладачами і студентами, відвідування практичних занять, спостереження за роботою майбутніх фахівців на практичних заняттях із подальшим аналізом навчання діалогової комунікації в сучасній практиці вищої школи); *експериментальні* (педагогічний експеримент – для визначення рівнів сформованості готовності до діалогової комунікації і перевірки ефективності розробленої методики); *статистичні*: кількісний та якісний аналіз результатів експериментальних даних із метою з'ясування рівнів формування готовності до діалогової комунікації майбутніх менеджерів туризму українською мовою та перевірки висунутої гіпотези.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що *уперше теоретично обґрунтовано та розроблено* методику формування готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації українською мовою й експериментально перевірено її ефективність; *з'ясовано* сутність і структуру готовності майбутнього менеджера туризму до діалогової комунікації, *схарактеризовано* її компоненти; *виокремлено й розкрито* критерії та показники формування готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації, *проаналізовано* рівні цієї готовності (високий, середній, достатній, низький); *створено лінгводидактичну модель*, компонентами якої є мета, завдання, підходи, принципи, традиційні та інноваційні методи й прийоми, оптимальні засоби навчання, форми організації, засоби реалізації контролю і корекції умінь діалогуювання; *подальшого розвитку набула методика формування готовності майбутніх фахівців* до діалогової комунікації в їхній професійній діяльності.

Практичне значення роботи полягає в розробці, апробації та впровадженні в навчальний процес вищої школи методики формування готовності майбутнього менеджера туризму до діалогової комунікації; створенні спецкурсів для студентів спеціальності «туризм», відповідному доборі тренінгів комунікативних умінь, ігрових технологій навчання, укладанні словника професійних термінів. Результати дослідження можна використати в навчанні майбутніх

менеджерів туризму професійно орієнтованого українського мовлення, у процесі написання підручників, методичних посібників, добору дидактичних матеріалів за фахом студентів.

Результати дисертаційного дослідження впроваджувалися в навчально-виховний процес Київського національного університету імені Тараса Шевченка (акт № 013/143 від 06.04.2015), Маріупольського державного університету (акт № 1547/01-23/08 від 29.05.2015), Мукачівського державного університету (акт № 1162 від 05.06.2015), ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника» (акт № 01-15/14/545 від 14.04. 2015).

Апробація результатів дисертаційної розвідки. Основні теоретичні положення і практичні результати дослідження представлено в доповідях на науково-практичних конференціях і семінарах: *міжнародних* – «Розвиток особистості та професіоналізму фахівця в системі неперервної освіти в контексті викликів 21 ст.» (Чернівці, 2011); IRI Educational Conference (STUROVO, SLOVAKIA, 2013); II спільній українсько-американській конференції «Карпати-Аппалачі: формування особистості в контексті сталого розвитку гірських регіонів» (Івано-Франківськ, 2013); *всукраїнських* – «Формування професійної компетентності вчителя початкових класів у контексті об'єктивної парадигми освіти» (Івано-Франківськ, 2010); «Сучасна вища школа в умовах реформування: проблеми, теорія і практика» (Одеса, 2010); «Актуальні проблеми шкільної та вишівської лінгводидактики: реалії та перспективи. Доробок наукової школи М. І. Пентиліук» (Херсон, 2011); *регіональній* – Актуальні проблеми викладання дисципліни «Українська мова (за професійним спрямуванням)» (Херсон, 2014).

Публікації. Основні положення та результати дослідження висвітлено у 10 одноосібних опублікованих працях: 7 статтях у наукових фахових виданнях України, 1 статті у зарубіжному періодичному виданні (Словаччина); 2 навчально-методичних рекомендаціях.

Структура дисертації. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (315 найменувань, 7 із яких іноземними мовами), 12 додатків. Повний обсяг дисертації 195 сторінок. Робота містить 15 таблиць, 2 схеми, 2 рисунки.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ

У **вступі** обґрунтовано актуальність теми, визначено об'єкт, предмет, мету, завдання, сформульовано гіпотезу, схарактеризовано теоретичну й методологічну основи, наукову новизну й практичне значення, подано відомості про апробацію та впровадження основних результатів дослідження у практику вищої школи.

У **першому розділі** «*Теоретичні засади формування готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації українською мовою у професійній діяльності*» висвітлено особливості формування готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової професійної

комунікації; уточнено сутність понять «готовність», «діалогова комунікація», «професійна діяльність», а також визначено теоретичні передумови формування діалогової комунікації.

Професійна діяльність менеджера туризму передбачає постійну взаємодію людей, в основі якої лежить процес діалогової комунікації, що розглядається як форма спілкування, побудована за принципом діалогу. У науковій літературі є велика кількість трактувань поняття діалогу через різноплановість цього феномену, але більшість дослідників сходяться на думці, що це форма спілкування, спосіб порозуміння, який об'єднує людей і сприяє взаєморозумінню. У діалозі можна шукати шляхи розв'язання проблем під час обміну думками і знаходження спільної позиції.

У структурі діалогу головним елементом є репліки різної протяжності – від однієї до декількох фраз, тісно пов'язаних одна з одною за своїми комунікативними функціями. Під час діалогової взаємодії майбутні менеджери туризму найчастіше послуговуються репліками-стимулами (репліка-інформація, репліка-повідомлення, репліка-запитання, репліка-емоція) і репліками-реакціями (відповіді на запитання, позитивна чи негативна реакція). Сукупність реплік, що характеризується структурною, інтонаційною й семантичною завершеністю, називають діалогічною єдністю. Виділяють такі види діалогічних єдностей: за кількістю реплік, що складають діалогічну єдність (двочленні, трьохчленні, багаточленні); за комунікативною функцією реплік (вітальні, прощальні, побажальні, вибачальні, пропозиційні, вдячності, комбіновані).

Основними формами здійснення діалогової комунікації менеджерами туризму у професійній діяльності є *ділові бесіди, телефонні розмови, співбесіди, дискусії, переговори*. Усі визначені форми комунікації мають діалогічний характер, і їх ефективність залежить від дотримання загальноприйнятих норм спілкування, мовленнєвого етикету, вміння формулювати запитання й слухати співрозмовника, використовувати комунікативні стратегії і тактики.

Аналіз психолого-педагогічної літератури дозволив з'ясувати сутність і співвіднесеність понять «комунікація» і «спілкування». Більшість дослідників (Ф. Бацевич, М. Каган, О. Яшенкова та ін.) розмежовують їх, підкреслюючи, що в понятті «спілкування» акцент робиться на взаємному обміні інформацією (діалогічність, взаєморозуміння), а в понятті «комунікація» увага зосереджується на передачі інформації.

Варто зауважити, що з поширенням сучасних інформаційних технологій термін «комунікація» почав витіснити термін «спілкування». Це пов'язано з переосмисленням сутності спілкування, яке вийшло за рамки тільки міжособистісного, а орієнтується передовсім на поширення інформації, незалежно від часових, просторових, мовних перешкод.

Теоретичний аналіз вітчизняних і зарубіжних досліджень свідчить про термінологічну невизначеність поняття «діалогова комунікація». Для характеристики феномену вчені використовують такі терміни, як: «діалогічне мовлення», «діалогове спілкування», «діалог»,

«діалогічний процес комунікації». Існує чимало їхніх трактувань, але більшість науковців сходяться на тому, що це процес мовленнєвої взаємодії, за якої відбувається безпосередній обмін висловлюваннями між двома чи декількома особами.

У контексті нашого дослідження поняття «діалогічне мовлення», «діалогічне спілкування», «діалогова комунікація» розглядаються як синоніми, оскільки кожен термін передбачає процес передачі інформації між двома і більше комунікантами з метою інформування, пояснення, переконання тощо.

Підґрунтям формування готовності студентів до професійної діяльності є становлення професійних умінь особистості, що відбувається на основі її властивостей (як вроджених, так і набутих). У результаті аналізу наукових праць виділено підходи до визначення категорії готовності: психологічний (готовність – це особистісна характеристика, що передбачає здатність до адаптації та саморегуляції поведінки й розвитку), педагогічний (готовність визначається як загальна характеристика розвитку, навчання і виховання особистості відповідно до соціального замовлення) та професійно-педагогічний, де готовність трактується як характеристика результативності процесу професійної підготовки фахівців різних галузей знань.

Спираючись на фундаментальні положення й наукові розробки, готовність майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації ми розглядаємо як інтегративну якість особистості, що передбачає володіння спеціальними знаннями, вміннями й навичками та наявність стійких мотивів і позитивного ставлення до професійної діяльності. У структурі готовності визначено *мотиваційний, комунікативний, когнітивний* компоненти, які складають цілісну систему, а їхня єдність формує нову якість особистості.

Провідна роль у фаховій діяльності менеджера туризму відводиться професійному спілкуванню. У цій сфері комунікативні здібності визначаються вміннями брати ефективну участь у спілкуванні, визначаючи мету і завдання професійного спілкування; мати високий рівень професійно-комунікативної компетентності, що дозволяє знаходити найбільш правильні рішення в процесі обговорення проблем; у принципових рішеннях відстоювати свою позицію до кінця; уміти відчувати особистість партнера, його настрій і характер; проводити бесіду, переговори, дискусію; використовувати комунікативні стратегії і тактики; слухати й ставити запитання; послуговуватися етикетними засобами для досягнення комунікативної мети; дотримуватися норм української літературної мови. Тож володіння студентами, крім спеціальних знань, ще й знаннями глибинних закономірностей комунікації, необхідних для гармонійного вступу в контакт, підтримання спілкування й досягнення взаєморозуміння з його учасниками – головна запорука успіху фахівця сфери туризму.

В освітньо-кваліфікаційній характеристиці менеджера туризму визначено вміння, якими повинен володіти випускник вищих навчальних закладів сфери туризму щодо використання професійного діалогічного мовлення, а саме: застосовувати невербальні засоби спілкування;

здійснювати ефективне слухання; користуватися правилами спілкування мовця і слухача; застосовувати певні правила ведення дискусії; доречно використовувати мовленнєві моделі звертання, ввічливості, вибачення, погодження тощо; визначати чинники, що призводять до виникнення конфліктів у міжособистісному спілкуванні та зменшувати рівень їх впливу тощо.

У другому розділі *«Практика формування готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової професійної комунікації українською мовою»* досліджено методичне забезпечення формування готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації, стан і рівні сформованості готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової професійної діяльності українською мовою.

Огляд методичного забезпечення навчання української мови за професійним спрямуванням доводить необхідність створення теоретично обґрунтованої експериментальної методики навчання. З'ясовано, що зміст чинної програми майже не орієнтований на формування мовленнєвих умінь та навичок діалогової комунікації у професійній сфері студентів туристичного напрямку підготовки з метою опанування українською мовою фаху на належному рівні. Методичні посібники з української мови за професійним спрямуванням мало враховують специфіку вимог майбутньої професії та не віддзеркалюють глибину соціолінгвістичних потреб сучасного суспільства й ринку праці.

Одночасно з аналізом методичного забезпечення навчально-виховного процесу у ВНЗ сфери туризму проводилося експериментальне дослідження, метою якого було забезпечення реалізації мотиваційного, когнітивного і комунікативного компонентів готовності до діалогу майбутніх менеджерів туризму. У ході його діагностувального етапу оцінювався реальний стан сформованості готовності до діалогової комунікації майбутніх менеджерів туризму в процесі їхньої професійної підготовки; з'ясовувався ступінь розуміння студентами сутності поняття «діалогова комунікація», усвідомлення ними важливості діалогічного спілкування у професійній діяльності менеджера туризму.

Діагностувальний етап педагогічного експерименту передбачав вирішення таких взаємопов'язаних завдань: виявити ставлення викладачів ВНЗ до проблеми формування готовності до діалогового спілкування майбутніх менеджерів туризму; визначити ставлення студентів до необхідності формування готовності до діалогової комунікації; з'ясувати їхню обізнаність із сутністю досліджуваного процесу, роллю діалогової комунікації у професійній діяльності менеджера туризму; схарактеризувати труднощі, що виникають під час діалогової комунікації; встановити вихідний рівень готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогу.

Для досягнення означених завдань було проведено анкетування 22 викладачів курсу «Українська мова (за професійним спрямуванням)» Київського національного університету імені Тараса Шевченка, Маріупольського державного університету, Мукачівського державного університету, ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника». Результати

дозволили констатувати, що респонденти погоджуються з важливістю формування готовності до діалогової комунікації майбутніх менеджерів туризму, але визнають неможливість досягнення цього через недостатнє методичне забезпечення і низку таких чинників, як відсутність методик формування готовності до діалогової комунікації, комунікативні бар'єри в спілкуванні тощо.

Із метою перевірки стану сформованості готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації було проведено анкетування 315 студентів II-III курсів зазначених університетів. Отримані результати дозволили зробити попередні узагальнення: більшість респондентів певні, що не мають ніяких труднощів у спілкуванні, а проблеми можуть виникнути в основному в ситуаціях професійної взаємодії.

На основі суджень студентів про сутність діалогової комунікації з'ясовано, що опитані обізнані побіжно зі змістом досліджуваного процесу. Це і стало причиною невизначеності респондентів щодо доцільності вивчення діалогу у навчальному процесі ВНЗ. Вони погоджуються, що знання рідної мови має вагомий вплив на успішність діалогової комунікації. Серед чинників, що покращують процес діалогової комунікації, майбутні менеджери туризму обрали психологічну готовність до спілкування, знання техніки проведення діалогу, високий рівень комунікативної культури, терпимість до прояву особистих якостей характеру, мовленнєві навички, дотримання мовленнєвого етикету. У процесі аналізу було засвідчено відсутність розуміння поняття «діалогова комунікація».

Отримані в результаті анкетування дані дозволили визначити критерії готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації відповідно до вимог програми «Українська мова (за професійним спрямуванням)» та освітньо-кваліфікаційної характеристики бакалавра, напрям підготовки 0504 «Туризм». Було виділено такі критерії: когнітивний, інформаційно-змістовий, комунікативно-виконавчий. До кожного з них було подано відповідні показники. Так, когнітивний містив в собі обізнаність із різними видами професійних діалогів, запитань та слухань та ситуаціями професійного спілкування; інформаційно-змістовий – дотримання техніки діалогової комунікації в ситуаціях професійного спілкування (бесіди, телефонні розмови, суперечки), норм ділового діалогічного спілкування; мовленнєвого етикету; комунікативно-виконавчий – володіння комунікативними стратегіями і тактиками для досягнення поставленої комунікативної мети, шляхи попередження комунікативних невдач, контроль прийомів невербального спілкування.

Окреслені показники слугували основою визначення рівнів готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації українською мовою, а саме: високого, достатнього, середнього, низького. Із метою виявлення рівнів готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації українською мовою до визначених показників розроблено низку діагностичних завдань і проаналізовано одержані результати за кожним із критеріїв (когнітивний, інформаційно-змістовий, комунікативно-виконавчий) окремо.

У третьому розділі «*Експериментальна методика формування готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової професійної комунікації українською мовою*» розкрито мету, завдання дослідного навчання, умови успішного діалогічного професійного спілкування, створено лінгводидактичну модель формування готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації українською мовою; розроблено експериментальну методику, запропоновано систему вправ і завдань із діалогічного мовлення, описано хід і результати експерименту.

Експериментально-дослідне навчання, спрямоване на формування готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації у професійній діяльності, проводилося поетапно за розробленою методикою з урахуванням сучасних підходів, принципів, методів, прийомів і засобів навчання у вищій школі.

В експериментальному навчанні взяли участь 315 студентів 2-3 курсів Київського національного університету ім. Т. Шевченка, Маріупольського державного університету, Мукачівського державного університету, ДВНЗ «Прикарпатський національний університет ім. В. Стефаника». Для проведення формувального експерименту було визначено експериментальні (165 студентів) та контрольні (150 студентів) групи.

Рівень готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової професійної комунікації українською мовою до початку експерименту був приблизно однаковим, що забезпечило однакові умови формування вмінь і навичок і надало об'єктивності результатам дослідження. Процес формування готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації українською мовою потребував визначення педагогічних умов. До них належать: розвиток мотивації до вивчення діалогової комунікації; інтеграція різних видів діяльності: навчально-мовленнєвої, комунікативної, туристичної; моделювання в навчальному процесі реальних професійних комунікативних ситуацій; розробка професійно орієнтованої системи вправ і завдань для забезпечення комплексного й поетапного формування готовності до діалогової комунікації з поєднанням традиційних та інноваційних методів і форм навчання; організація сприятливого навчально-виховного середовища для розвитку українськомовної особистості менеджера туризму.

На основі теоретичного узагальнення наукових праць із проблеми, аналізу результатів констатувального експерименту створено лінгводидактичну модель готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації українською мовою (див. схема 1).

У моделі окреслено загальну мету і завдання експериментального навчання, відображено наукові підходи (компетентнісний, комунікативно-когнітивний, комунікативно-діяльнісний, особистісно та професійно орієнтований), запропоновано дидактичні, лінгводидактичні і спеціальні принципи, методи, прийоми, засоби навчання, які реалізуються у розроблених лекціях, семінарах, практичних заняттях, спецкурсах, самостійній роботі, виробничій практиці, а також у системі вправ (умовно-мовленнєвих, мовленнєвих, комунікативних).

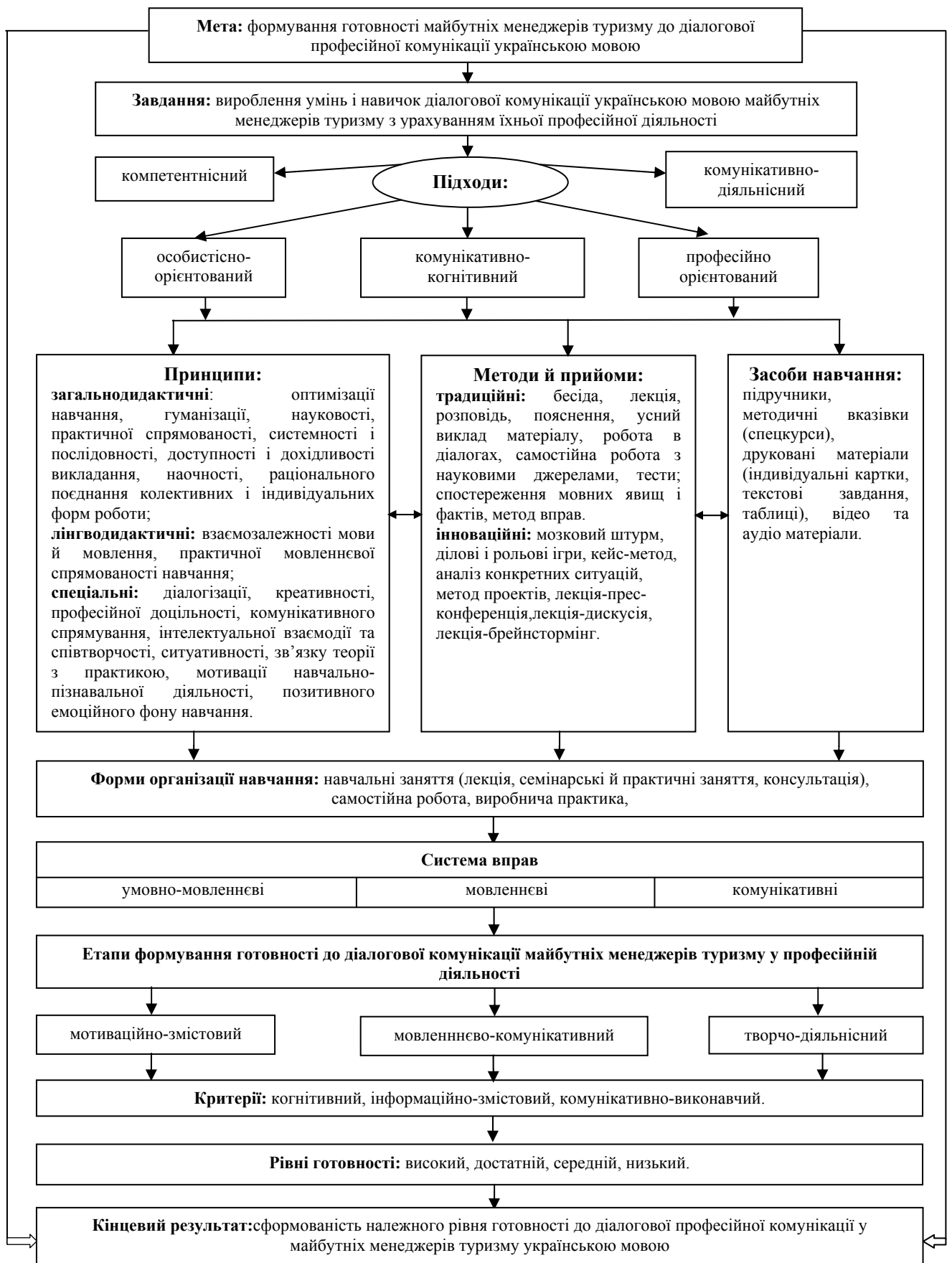


Схема 1. Лінгводидактична модель формування готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації українською мовою

У моделі представлено три взаємопов'язані етапи навчання: мотиваційно-змістовий, мовленнєво-комунікативний, творчо-діяльнісний; подано критерії (когнітивний, інформаційно-змістовий та комунікативно-виконавчий) та рівні (високий, достатній, середній і низький) готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації. Метою **першого (мотиваційно-змістового)** етапу було створення в студентів позитивної мотивації, інтересу до вивчення діалогової комунікації як необхідної умови ефективності майбутньої професійної діяльності, а також оволодіння теоретико-практичною основою діалогової взаємодії, налагодження дружніх та толерантних відносин у студентському колективі для подальших спільних дій та досягнення спільних результатів. Змістовий аспект роботи передбачав ознайомлення майбутніх фахівців із видами діалогу, типами запитань і слухань, ситуаціями професійного діалогічного спілкування. Серед основних форм, що використовувалися на першому етапі, значна роль відводилася різним видам лекційних занять: вступна лекція, лекція-прес-конференція, лекція-брейнстормінг, лекція-бесіда, проблемна лекція, лекція-дискусія.

На **мовленнєво-комунікативному** етапі організувалася індивідуальна, групова та колективна творча діяльність студентів із метою оволодіння практичними вміннями та навичками діалогової комунікації. Змістовий аспект роботи на цьому етапі передбачав ознайомлення та відпрацювання техніки проведення основних форм професійного діалогічного спілкування менеджера туризму, зокрема таких, як: ділова бесіда, телефонна розмова, дискусія – із дотриманням норм ділового діалогічного спілкування та мовленнєвого етикету; ознайомлення із паралінгвальними засобами. Основною формою організації навчання діалогової комунікації на цьому етапі нами було визначено практичне заняття, покликане поглиблювати знання теоретичного матеріалу й формувати мовно-комунікативні уміння й навички, вміння аналізувати та застосовувати здобуті знання для вирішення професійних завдань. Серед методів навчання, що використовувалися на практичних заняттях із метою формування технік діалогу, норм ділового спілкування та мовленнєвого етикету особлива роль належала аналізу конкретних ситуацій і вправам.

На **третьому (творчо-діяльнісному)** етапі реалізовано основну мету – формування умінь діалогової комунікації. Змістовий аспект передбачав оволодіння комунікативними стратегіями і тактиками, засобами невербальної комунікації, а також уміннями долати комунікативні невдачі в професійному спілкуванні. На цьому етапі активізувалися набуті знання та навички для побудови й використання діалогу в професійній діяльності. Навчальна діяльність передбачала проведення *тренінгів, ділових і рольових ігор, використання методу проектів.*

На прикінцевому етапі експерименту перевірялася ефективність розробленої методики формування готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації у професійній діяльності. З цією метою проведено контрольні зрізи для визначення рівня сформованості

готовності майбутніх фахівців туризму до діалогової комунікації. Студентам контрольної та експериментальної груп були запропоновані завдання за кожним із виділених критеріїв та показників, що є аналогічними до тих, які використовувалися на констатувальному етапі.

Під час контрольного зрізу виявилось, що студенти ЕГ набули відповідних знань: про різні види професійних діалогів, діалогічних єдностей, діалогічних реплік, їхню будову відповідно до ситуацій ділового спілкування; умінь розрізняти діалогічні єдності та їхні компоненти; навичок правильно вживати у спонукальних діалогічних репліках звертання до співрозмовників, застосовувати форми мовленнєвого етикету; дотримуватися показників мовленнєвої культури; уникати вживання росіянізмів, діалектизмів. У студентів КГ такі знання й уміння були майже відсутні.

Порівняльні дані загальних рівнів готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації у професійній діяльності розкрито в таблиці 1.

Таблиця 1.

Порівняльні дані рівнів готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації українською мовою (у %)

Групи	Рівні готовності (до і після експерименту)							
	Високий		Достатній		Середній		Низький	
	До	Після	До	Після	До	Після	До	Після
ЕГ	3,9	15,6	19,4	42,6	40,6	34,5	36,1	7,3
КГ	4,5	9	19,8	36,3	39,8	42,1	35,9	12,6

Як свідчать дані таблиці, студенти експериментальної групи зазнали значних позитивних зрушень у формуванні готовності до діалогової комунікації у професійній діяльності. Так, кількість майбутніх фахівців із високим рівнем зросла з 3,9% до 15,6%, із достатнім рівнем з 19,4% до 42,6%. На середньому рівні залишилося 34,5% респондентів (до навчання було 40,6%). На низькому рівні опинилося 7,3% (до навчання було 36,1%). Щодо контрольної групи, то 9% досягли високого рівня (на констатувальному етапі він становив 4,5%); достатнього – 36,3% (до навчання 19,8%). У більшості студентів зафіксовано середній (39,8% до навчання і 42,1% після навчання) та низький (35,9% до навчання і 12,6% після навчання) рівні.

Для виявлення наявності відмінностей кількісних та якісних показників рівнів готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації у професійній діяльності в експериментальних та контрольних групах до і після застосування експериментальної методики ми скористалися критерієм χ^2 (Chi-Square) Пірсона. Достовірність та об'єктивність отриманих результатів було доведено за допомогою спеціалізованої програми для статистичної обробки спостережень StatSoftSTATISTICA (ліцензійна версія № 5).

Результати дослідження підтвердили ефективність запропонованої методики формування готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової професійної комунікації українською мовою. Динаміку навчання студентів ЕГ і КГ відображено на діаграмі (рис.1.)

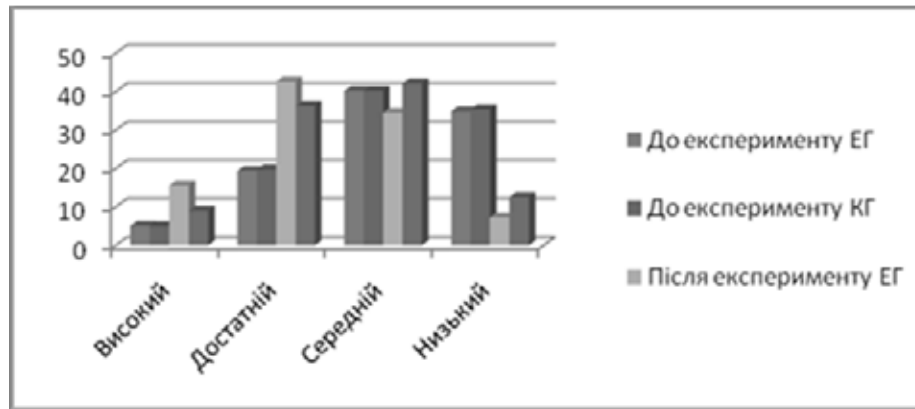


Рис.1. Порівняння рівнів готовності студентів ЕГ і КГ до діалогової комунікації українською мовою на констатувальному і контрольному етапах (%).

Показники рівня розвитку діалогових умінь і навичок, результати контрольних зрізів свідчать: кількість майбутніх менеджерів туризму в експериментальній групі із високим рівнем зросла з 3,9% на початку до 15,6% наприкінці формувального експерименту, що й довело дієвість запропонованої експериментальної методики навчання. На підсумковому етапі дослідження студенти показали вищий рівень готовності до діалогової комунікації порівняно з тим результатом, який був перед проведенням експериментального навчання за запропонованою методикою. В експериментальних групах більшість студентів досягли достатнього рівня (42,6%) готовності до діалогової комунікації, а в контрольних групах зафіксовано середній (42,1%) рівень формування готовності до діалогу в майбутній професійній діяльності.

Опрацювання результатів експериментального навчання свідчить: розроблена методика дає позитивні результати, що й підтверджує її ефективність.

У **висновках** узагальнено основні теоретичні та практичні результати дисертаційного дослідження.

1. Аналіз наукової літератури із проблеми дозволив схарактеризувати особливості діалогової комунікації фахівця в галузі туризму, конкретизувати компоненти готовності менеджера до діалогової взаємодії, виділити психологічні та психолінгвістичні чинники досліджуваного процесу, уточнити лінгводидактичні особливості діалогової комунікації, розкрити сутність професійної діалогічної діяльності менеджерів туризму.

Дидактичні поняття «діалогова комунікація», «професійне спілкування», «формування готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації» є ключовими в методиці

навчання української мови для професійної діалогової комунікації з метою підготовки менеджерів туризму у вищій школі.

2. У процесі наукового дослідження виявлено, що готовність до діалогової комунікації виступає інтегративною якістю особистості професіонала (менеджера туризму), яка полягає в активному формуванні необхідних теоретичних знань, практичних умінь і навичок та забезпечує результативність формування діалогової комунікації. У структурі готовності майбутнього менеджера виділено мотиваційний (позитивне ставлення й інтерес до професійного спілкування), когнітивний (теоретичні знання про сутність й особливості діалогової комунікації), комунікативний (володіння фахівцем комунікативною компетентністю) компоненти, що слугували підґрунтям для визначення критеріїв, показників, рівнів сформованості готовності до діалогової комунікації в майбутніх менеджерів туризму.

3. На основі опрацьованої навчально-методичної літератури, анкетування викладачів і студентів визначено критерії формування готовності до діалогової комунікації у майбутніх фахівців (когнітивний, інформаційно-змістовий, комунікативно-виконавчий), за якими схарактеризовано рівні готовності до діалогової комунікації: високий, достатній, середній, низький. Констатувальний зріз засвідчив: значна кількість студентів перебувала на низькому рівні (34,9% – ЕГ та 35,4% – КГ) готовності до діалогової комунікації, що є недостатнім для подальшої ефективної професійної діяльності в сфері туризму.

Виявлено типові помилки і труднощі комунікації майбутніх фахівців туристичної галузі (мовні погрішності, неточне вживання професійної термінології, недотримання мовленнєвого етикету, недоречне використання комунікативних стратегій і тактик, низький рівень володіння вербальними й невербальними засобами спілкування, комунікативні невдачі тощо), пов'язані з формуванням навичок діалогічного мовлення у їх майбутній діяльності. Визначено недостатню сформованість мотиваційних чинників, порушення основних комунікативних ознак культури українського мовлення, невміння опрацьовувати тексти за фахом, відзначено прогалини на стадії контролю, корекції й удосконалення умінь і навичок усного діалогічного висловлювання студентів.

4. Розроблено експериментальну лінгводидактичну модель формування готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової професійної діяльності засобами української мови, компонентами якої є мета, завдання, компетентнісний, особистісно орієнтований, комунікативно-когнітивний, комунікативно-діяльнісний, професійно орієнтований підходи, загальнодидактичні, лінгводидактичні і спеціальні принципи, традиційні та інноваційні методи й прийоми, оптимальні засоби навчання, форми організації, засоби реалізації контролю і корекції умінь діалогічного мовлення. Уточнено критерії й рівні оцінювання знань, умінь і навичок менеджерів туризму з українського діалогічного мовлення, уточнено кінцевий результат експериментального навчання.

Ефективність розробленої моделі зумовлювалася організацією навчання у три етапи, кожен із яких передбачав виконання системи спеціально розроблених завдань, спрямованих на формування, готовності до діалогової комунікації майбутніх менеджерів туризму у професійній діяльності. Метою першого, мотиваційно-змістового, етапу було створення у студентів позитивної мотивації до вивчення діалогової комунікації як необхідної умови ефективності майбутньої професійної діяльності, оволодіння теоретико-практичною основою діалогової взаємодії. Другий етап – мовленнєво-комунікативний спрямований на організацію індивідуальної, групової й колективної творчої діяльності студентів для оволодіння практичними вміннями та навичками діалогової комунікації. На третьому (творчо-діяльнісному) формувалися уміння діалогової комунікації у професійній діяльності у майбутніх менеджерів туризму

5. Результати, одержані в експериментальному навчанні, засвідчили позитивні зрушення: середній показник рівня готовності до діалогової комунікації студентів ЕГ зріс на 9,3 % порівняно з контрольними групами, що засвідчило ефективність запропонованої методики формування готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації українською мовою. Проведені наукові розвідки дозволили констатувати, що висунута гіпотеза підтверджена, а поставлені завдання виконані.

Під час апробації експериментальної методики формування готовності до діалогової комунікації значна частина студентів виявила зацікавленість проблематикою дисертаційної роботи, що зумовлено бажанням досягати успіхів у професійній комунікативній діяльності для налагодження і підтримання міжособистісних ділових стосунків.

Проведене дослідження не вичерпує всіх аспектів означеної проблеми. Перспективи подальшого вивчення вбачаємо в розробці теоретико-практичного забезпечення навчального процесу для розвитку професійного діалогічного і монологічного мовлення студентів туристичної галузі із залученням комп'ютерних технологій.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Статті у фахових наукових журналах і збірниках наукових праць

1. Савчак І. Мовленнєва ситуація як активна форма навчання майбутніх менеджерів туризму / І. Савчак // Наука і освіта. – 2010. – № 7. – С. 222 - 224.
2. Савчак І. Формування навичок діалогічного мовлення у підготовці фахівців сфери туризму / І. Савчак // Педагогіка та психологія. – Чернівці : Чернівецький нац. у-т, 2011. – Вип. 582. – С. 156-161.
3. Савчак І. Удосконалення комунікативної компетентності як умова професіоналізму майбутнього менеджера туризму / І. Савчак // Збірник наукових праць. Педагогічні науки. – Херсон : Видавництво ХДУ, 2011. – № 59. – С. 300 – 304.

4. Савчак І. Сучасні погляди на освітню компетентність в умовах глобалізації / І. Савчак // Обрії. Науково-педагогічний журнал. – Івано-Франківськ, 2012. – № 1(34). – С. 53 – 55.

5. Савчак І. Діалогова комунікація як чинник професіоналізму майбутнього менеджера туризму в умовах розвитку карпатського регіону / І. Савчак // Гірська школа Українських Карпат. – Івано-Франківськ, 2013. – № 10. – С. 210 - 213.

6. Савчак І. Педагогічні умови формування готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації у професійній діяльності / І. Савчак // Збірник наукових праць. Педагогічні науки. – Херсон : Видавництво ХДУ, 2013. – Випуск LXIV. – С. 312 – 316.

7. Савчак І. Теоретичні основи формування стратегічної компетенції менеджерів туризму у процесі підготовки до професійної комунікації / І. Савчак // Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського. Серія: Педагогіка і психологія : зб. наук. праць. – Вінниця : ТОВ «Нілан ЛТД», 2015. – Випуск 43. – С. 291 – 294.

Статті у наукових періодичних виданнях іноземних держав

8. Iryna Savchak. Communicative skills as the key to success in professional activity of manager of tourism / Iryna Savchak // Questions and Perspective in Education. – International Research Institute s. r. o. Komarno, 2013. – P. 188-193.

Методичні рекомендації

9. Савчак І. Методичні вказівки «Комплексна система вправ з української мови за професійним спрямуванням для навчання діалогової комунікації майбутніх менеджерів туризму» (для студентів 1-4 курсів денної і заочної форм навчання спеціальностей «Готельне господарство» і «Туризм») / І. Савчак. – Івано-Франківськ, 2015. – 42 с.

10. Савчак І. Програми спецкурсів «Особливості професійної підготовки майбутнього менеджера туризму до діалогової комунікації» та «Специфіка ситуацій діалогової комунікації в професійній діяльності менеджера туризму» (для студентів 1-4 курсів денної і заочної форм навчання спеціальностей «Готельне господарство» і «Туризм») / І. Савчак. – Івано-Франківськ – 2015. – 16 с.

Тези, матеріали конференцій

11. Iryna Savchak. Communicative skills as the key to success in professional activity of manager of tourism / Iryna Savchak // IRI Educational Conference, Sturovo 20-22 June, 2013. Program Abstracts. – International Research Institute s. r. o. Komarno, Slovakia, 2013. – P. 56.

АНОТАЦІЯ

Савчак І. В. Формування готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації українською мовою. – Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук за спеціальністю 13.00.02 – теорія та методика навчання (українська мова). – Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка, 2016.

У дисертації науково розроблено, теоретично обґрунтовано й апробовано експериментальну методику формування готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації українською мовою.

З'ясовано сутність і структуру готовності майбутнього менеджера туризму до діалогової комунікації; схарактеризовано її компоненти (мотиваційний, когнітивний, комунікативний); виокремлено й розкрито критерії та показники формування готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації; проаналізовано рівні цієї готовності (високий, середній, достатній, низький); створено лінгводидактичну модель, компонентами якої є мета, завдання, підходи, принципи, традиційні та інноваційні методи й прийоми, оптимальні засоби навчання, форми організації, засоби реалізації контролю і корекції умінь діалогування.

Ефективність запропонованої методики доведено в ході експериментального навчання. Обґрунтовано методичні рекомендації щодо формування готовності майбутніх менеджерів туризму до діалогової комунікації українською мовою.

Ключові слова: готовність до діалогової комунікації, професійна діяльність, загальнодидактичні і спеціальні принципи навчання, методи і прийоми навчання, критерії і показники структури готовності до діалогової комунікації.

RESUME

Savchak I. V. Formation of readiness to dialogue communication of future tourism managers by means of the Ukrainian language. – Manuscript.

Thesis for a Candidate Degree in Pedagogical Sciences Specialty 13.00.02. – Theory and Methodology of Teaching: Ukrainian Language. – Ternopil Volodymyr Hnatiuk National Pedagogical University, 2016.

In the thesis the experimental methodology of formation of readiness to dialogue communication in professional activity of future tourism managers has been worked out, theoretically based and checked. The essence of definitions "dialogue communication", "professional communication" has been specified; components of readiness to dialogue communication have been singled out; lingo-didactical model of formation of readiness to dialogue for future tourism managers has been made.

Dialogue communication of tourism manager is developed as the process of information transferring from one communicator to another to inform, explain, and persuade a person; it promotes better understanding and more creative cooperation between people; it helps to reduce tension and ensure more successful interaction in the professional activity. Professional dialogue speech of a specialist is characterized by the following abilities: to follow the language standards of business dialogue communication, observe the speech etiquette, be able to ask

questions and be an active listener; according to the situation of communication to choose relevant form of dialogue communication and dialogue type, use communicative strategies and tactics to overcome communicative failures, be aware of non-verbal means of communication. The main forms of dialogue communication used by tourism managers in professional activity are business conversations, phone conversations, discussions and negotiations.

The concept “readiness to dialogue communication” is defined as an integrate quality of a professional, which is based on active formation of the necessary theoretical knowledge, practical skills and provides the efficiency of dialogue. The analysis of scientific works helped us to distinguish the basic approaches to the definition of the category “readiness”: psychological (personal characteristics which involves the ability to adaptation and self-regulation), pedagogical (general description of the development, training and education of the individual in the society); vocational and pedagogical approach (characteristic of the effectiveness of specialists’ training in different fields of knowledge).

On the basis of the developed linguo-didactic model the methodology of formation of readiness to dialogue communication for future tourism managers has been worked out. It includes the communicatively active, competitive, communicative and cognitive, personal and professionally oriented approaches; general, linguo-didactic and special principles of education; rational combination of traditional and innovative methods and techniques, tools, based on different forms of learning activities of students. The system of exercises and tasks aimed at forming dialogue skills of future specialists has been elaborated.

Experimental training has proved that the formation of readiness of future tourism managers for dialogue communication must be carried out according to the following stages: motivational used to create a positive motivation among students to acquire skills of dialogue communication as a prerequisite for the efficiency of future professional activity as well as master theoretical and practical basis of dialogue interaction; speech-communicative which aims to organize individual, group and collective creativity of students to get practical abilities and skills; creatively-active that promotes the formation of dialogue skills of communication in professional activity.

Experimental training has proved that the formation of readiness to communication in professional activity will be effective if it is carried out on the basis of a combination of competent, cognitive-communicative, professional and personally oriented approaches; optimal methods and techniques are chosen: system of exercises and tasks differentiates in terms of complexity and types of activities.

The approbation of the experimental results has confirmed the expediency of scientific and methodical system of future tourism managers’ formation of readiness to dialogue communication in professional activities.

Key words: readiness to dialogue communication, professional activity, didactical and special training principles, methods and techniques of training, structural criteria and indicators of readiness to dialogue communication.

АННОТАЦИЯ

Савчак И. В. Формирование готовности будущих менеджеров туризма к диалоговой коммуникации посредством украинского языка. – Рукопись.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата педагогических наук по специальности 13.00.02 – теория и методика обучения (украинский язык). – Тернопольский национальный педагогический университет имени Владимира Гнатюка, 2016.

В диссертации научно разработана, теоретически обоснована и апробирована экспериментальная методика формирования готовности будущих менеджеров туризма к диалоговой коммуникации в профессиональной деятельности посредством украинского языка.

Определены сущность и структура готовности будущего менеджера туризма к диалоговой коммуникации; описаны ее компоненты (мотивационный, когнитивный, коммуникативный); выделены и раскрыты критерии и показатели формирования готовности будущих менеджеров туризма к диалоговой коммуникации; проанализированы уровни этой готовности (высокий, средний, достаточный, низкий); создана лингводидактическая модель, компонентами которой являются цель, задачи, подходы, принципы, традиционные и инновационные методы и приемы, оптимальные средства обучения, формы организации, средства для осуществления контроля и коррекции умений диалоговой коммуникации.

Эффективность предложенной методики доказана в ходе экспериментального обучения. Обоснованы методические рекомендации по формированию готовности будущих менеджеров туризма к диалоговой коммуникации посредством украинского языка.

Ключевые слова: готовность к диалоговой коммуникации, профессиональная деятельность, общедидактические и специальные принципы обучения, методы и приемы обучения, критерии и показатели структуры готовности к диалоговой коммуникации.

Підписано до друку 14.03.2016 р.

Формат 60x84/16.

Папір друк. Друк офсетний.

Ум. друк. арк. 0,9. Обл.-вид. арк. 0,9.

Наклад 100 прим. Зам. № 02/16/12-6

Віддруковано у видавничому центрі "Вектор"

46018, м. Тернопіль, вул. Львівська, 12,

Тел. 8 (0352) 40-08-12

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи

до державного реєстру видавців, виготівників

і розповсюджувачів видавничої продукції

серія ТР № 46 від 07 березня 2013р.

ФО Осадца Ю.В.