

3. Касаткін С.Ф. Техніка зворотного зв'язку. — Санкт-Петербург: Пітер, 2002. — 19 с.
4. Hattie, J. (2013): Lernen sichtbar machen. Überarbeitete deutschsprachige Ausgabe von «Visible Learning» besorgt von W. Beywl und K. Zierer. Hohengehren, Auflage: 3., erweit. Aufl. mit Index und Glossar. — S. 24–27.
5. Bastian, J. (2014): Feedback im Unterricht. Lernen verstehen und einen Dialog über Lernen beginnen. In: Pädagogik (Weinheim) 66 (4), S. 6–9.
6. Bastian, J., Combe, A., Langer, R. (2005): Feedback-Methoden. Erprobte Konzepte, evaluierte Erfahrungen. Weinheim und Basel, 2. erw. Aufl. — S. 12–15.
7. Bastian, J. (2013): Evaluation und Feedbackarbeit von Lehr-Lernprozessen. In: Unterricht Pflege (Brake) 3/2013, S. 2–7.
8. Bundesministerium für Bildung und Frauen, Österreich (Hg.) (2015): Qualitätsinitiative Berufsbildung — QIBB, Qualität im Berufsbildenden Schulwesen, Check: Individualfeedback für Lehrkräfte, Wien. S. 3.
9. Petersen, S. (2012): Ein Instrument, um Lernen zu verbessern. Strukturiertes Schüler Feedback. In: Lernchancen (Hemsbach) 15 (86), S. 50–52.
10. Feedback in der Lehre an der Universität Wien. Entstehung der Feedback-Policy. Режим доступу: <https://ctl.univie.ac.at/services-zur-qualitaet-von-studien/feedback-in-der-lehre/>

Прокопчук Л.В.

викладач кафедри німецької мови

Київського національного економічного університету імені Вадима Гетьмана

ФОРМУВАННЯ МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ У ПРОЦЕСІ МОВНОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ

Анотація. Стаття торкається проблеми лексико-граматичного наповнення навчального змісту для розвитку міжкультурної компетенції у майбутніх фахівців індустрії туризму на заняттях з німецької мови.

Abstract. The article touches upon the problem of lexical-grammatical content of education for the development of intercultural competences for future specialists in the tourism industry in German lessons.

Ключові слова: розвиток міжкультурної компетенції, рецептивні навички, міжкультурна комунікація, невербальна комунікація, «маленький діалог».

Key words: development of intercultural competence, receptive skills, intercultural communication, non-verbal communication, «smalltalk».

Декларація про створення єдиного європейського простору вузівської освіти до 2010 року, яка була прийнята в рамках Болонського процесу, орієнтує на необхідність підвищення рівня викладання іноземних мов для забезпечення готовності студентів до життя та діяльності в багатомовному світі. Міжкультурна комунікація обумовлює викладання іноземної мови не тільки на основі культури цієї мови, а і з врахуванням національної культури. Недостатнє врахування національно-культурних особливостей мови в комунікації призводить до зриву спілкування. У зв'язку з цим перед викладанням іноземної мови, зокрема

німецької, для професійного спілкування з представниками німецького мовного простору, постає задача пошуку підходів до вивчення іноземних мов, які б відповідали актуальним запитам суспільства.

Від фахівця в сфері туризму вимагається не тільки знання іноземної мови в достатньому обсязі, а і знання, які пов'язані з культурою, історією країни, мову якої вивчаєш. Знання традицій, звичаїв мовного етикету, прийнятого в країні ділового партнера або туристів даються в знаки на результатах праці менеджера з туризму, підвищують престиж фірми та збільшують прибутки підприємства. Тому іноземна мова має стати одним із засобів навчання міжкультурному спілкуванню і також засобом формування у студентів туристичних спеціальностей відповідної компетенції. Проблема міжкультурної комунікативної компетенції студентів на сучасний момент уявляє собою відображення об'єктивних потреб суспільства в підготовці фахівців індустрії туризму.

Володіння навичками міжкультурної комунікації в сфері туризму при проектуванні та реалізації туристичних послуг є необхідним елементом у підготовці фахівців для туристичної галузі. Туризм — це перш за все міжособистісні відносини, тут відбувається постійний діалог між культурами.

Учені-соціологи Кифль та Бахлайтнер, що досліджують у галузі туризму, ще 2005 року наголошували на позитивному впливі, який галузь туризму має завдяки «міжкультурним зіткненням» [1]. Учений Брееде, досліджуючи критерії успіху в міжкультурній комунікації, вказує на те, що в ситуаціях культурної комунікації можуть виникати проблеми. Причини таких проблем полягають у непорозумінні на фоні недостатнього рівня володіння мовою. Та в подальшому проблеми можуть виникати, коли, наприклад, через необережність співрозмовник торкається теми-табу або ставить недоречне питання. До того ж неправильна інтерпретація або розшифровка мовчання, інтонації та інше можуть зруйнувати процес комунікації. У своїх дослідженнях невербальної комунікації Брееде вказує на те, що жести, сміх або міміка очей комунікантів із різних культур використовуються по-різному та можуть спричиняти проблеми в процесі спілкування. Відомий дослідник із проблем міжкультурної комунікації Мюллер-Ксав'є виділив десять факторів, які мають бути враховані в ситуаціях міжкультурної комунікації. Серед них: організація діалогу, форми привітання, кліше та фрази для завершення розмови, планування діалогу в часі, паузи під час мовлення; вибір тем (наприклад, гроші, здоров'я та інше) для спілкування в певному місці в певний час у певному колі також можуть бути культурно обумовленими і сильно різнитись; прямолінійність або непрямолінійність — спосіб вираження — має надзвичайний вплив на перебіг міжкультурного спілкування; невербальна комунікація — жести, міміка та рухи [1].

Бекер у своєму дослідженні наголосила на тому, що робота над лексикою є найважливішим завданням та метою на уроці німецької як іноземної, та для кращого засвоєння продуктивної фахової лексики з туризму встановила, скільки такої лексики засвоюється студентами-туристами до кінця курсу німецької мови, і також частотність лексичних одиниць у подальших ситуаціях комунікації в туризмі. Бекер зокрема встановила, що загально вживана лексика найкраще за все засвоюється студентами, що не можна стверджувати про продуктивну фахову

лексику. Для визначення змісту та наповнення уроку німецької як іноземної для студентів туристичних спеціальностей Бекер зробила морфологічно-синтаксичний аналіз, у результаті чого визначила частотність вживання різних частин мови. Окремо досліджувалась письмова та усна мови [3].

Студенти, що навчаються за спеціальністю «Туризм», мають бути підготовлені до реальних інтерактивних ситуацій. Це значить, що на перший план потрібно висунути рецептивні навички та усну мовленеву діяльність [8]. По завершенню курсу з німецької мови студенти за спеціальністю «Туризм» мають бути в змозі: реагувати на питання, прохання або скарги клієнтів; надавати інформаційну довідку; висловлювати думки; уміти презентувати послуги та продукт галузі; давати оцінку та пропонувати. Задля досягнення зазначеної мети, у методичному плануванні граматики та постійне удосконалення граматичних навичок має бути першочерговим завданням на практичному занятті та залишатись постійною складовою професійно-орієнтованого навчання німецької як іноземної. Тим не менш, слід приділяти увагу фаховій лексиці, що виходить за межі професійного спілкування, та не забувати про комунікативну та соціальну компетенцію тих, хто вивчає німецьку мову. Таким чином, відбуватиметься: 1) сприяння самостійності та ініціативності, завдяки проектній роботі; 2) мотивування навчальної діяльності через застосування навчальних технологій та стратегій; 3) розвиток медійної компетенції через використання медійних ресурсів під час пошуку та опрацювання інформації; 4) формування здібності працювати у команді та готовності до кооперації з іншими, що досягається завдяки роботі в малих групах та при роботі в парах; 5) формування міжкультурної компетенції, що впроваджується, зокрема, за допомогою рольових ігор та інтерактивних завдань [8].

Функціональна грамика на професійно-спрямованому занятті має, в першу чергу, слугувати рецептивному та продуктивному вживанню структур, які з'являються в міжособистісному спілкуванні в професійних контактах. Тут слід розрізняти усну та письмову комунікацію [3]. В усній мовній практиці і між загальною мовою та фаховою немає різниці щодо граматики. Порівняно з усним спілкуванням, у письмовій мові ми можемо побачити величезну різницю. Для того, щоб сформувати необхідний граматичний багаж для уроку німецької мови, потрібно спочатку з'ясувати співвідношення між усною та письмовою комунікацією. Як було вже вище зазначено, рецептивні навички та усне висловлювання має бути в центрі уваги на уроці німецької мови.

Перелік структур, що вивчаються для пасивного мовного запасу для роботи над фаховим текстом [8]: *Verben ohne aktiv handelndes Subjekt Verben im Passiv, Verben mit untrennbaren Präfixen; Verben im Konjunktiv I und II, Imperativformen. Nebensätze: Relativ- und Konditionalsätze, Kausalsätze mit da; Pronominaladverbien Partizip I und II* — приклади: *bedeutende Ferienregion, rückgehende Kaufkraft, geplante Reform*.

Студенти мають їх опановувати, в першу чергу, для розуміння, а не для відтворення в усному спілкуванні. У плані лексики відмінностей між письмовим та усним мовленням менше. З цієї причини фахова лексика потрапляє на перший план для усного вживання на уроці німецької для студентів за спеціальністю

«Туризм» [3]. Потрібно також звертати увагу на особливості фахової лексики з туризму, зокрема, на складні іменники: *Fremdenverkehrsabgabe*, *Ökosteuer*, *Kurtaxe*, *Bettenkapazität*; англіцизми: *know how*, *flyer*, *advertising*, *publicity*, *Corporated Identity*, *Marketing*; на переважання номіналізація замість вживання дієслова: *Ergänzung* — *ergänzen*, *Durchführung* — *durchführen*, *Nutzung* — *nutzen*.

Приклад 1. Асоціативна вправа з лексики [8]. Студенти мають прочитати слова та визначити кількість іменників, що утворюють складні іменники. Надалі відбувається систематизація та класифікація лексичних одиниць, обирається семантично-морфологічний критерій. Наприкінці заняття формулюються правила побудови складних іменників у німецькій мові.

Ordnen Sie die Wörter in die Rubriken ein: Unterkunft Verkehrsmittel Reisen Freizeitangebote Sonstiges

Freizeitpark, Hotel, Hotelkette, Busunternehmen, Jugendherberge, Last-Minute-Angebot, Flughafen, Reise, Abenteuer- und Erlebnisreise, Yachtcharter, Stadtrundgang, Ferienwohnung, Fährlinie, Golfreise, Resort, Kreuzfahrt, Sprachreise, Bildungs- und Studienreise, Wellnessangebot, Wellnessreise, Tagungs- und Kongresshotel, Luftverkehrsgesellschaft, Limousinenservice, Kurhotel, Theaterhaus, Opernhaus, Tauchkurs, Informationsbüro, WortCocktail. Cabaret-Dinner-Variété, Mietwagenunternehmen, Kulturreise, Kinder und Jugendreise, Chartergesellschaft, Safarireise, Geschäftsreise, Familienurlaub, Gaststätte, Kulturreise, Stadtrundfahrt, Schifffahrtsgesellschaft, Schienenverkehrsunternehmen, Pauschalreise, Wintersportreise, Fernreise, Städtereise, Luftverkehrsgesellschaft, Casino, Gastronomie, Golfhotel, Incoming Agentur, Paketreiseveranstalter, Landhotel, Touristenattraktion, Aussichtsturm.

Вищезазначені підходи до лексико-граматичного наповнення практичного заняття з німецької мови для студентів туристичних спеціальностей мають втілюватись у ретельній дидактизації та поетапному плануванню занять [8].

Розвиток міжкультурної компетенції доцільніше впроваджувати в групах із достатнім володінням німецької мови. Більшість тем безпосередньо пов'язаних з міжкультурними знаннями виноситься на вивчення починаючи з рівня B1 в більшості навчально-методичних комплексів німецьких видавництв, коли володіння мовою дозволить подолати ряд мовних труднощів. У заняття з німецької мови для студентів зі спеціальності «Туризм» можливо інтегрувати дуже багато фрагментів з навчально-методичних комплексів німецьких видавництв, запропонувати різні теми. При безпосередньому спілкуванні з партнерами в професійній діяльності дуже важливим є знання форм привітання (*Begrüßungsrituale*). Введення теми *Begrüßungsrituale*, навчально-методичний комплекс *Themen aktuell 3*, видавництва Hueber, *Lektion 1*, уявляє собою низку лексико-граматичних завдань, які ведуть до засвоєння важливих міжкультурних знань. Завдання 3 «*Sehen Sie sich die Bilder an*». До зображених на картинках форм привітання пропонується упорядкувати рефлексивні дієслова *Reziprokenverben* (*sich zunicken*, *sich küssen*, *sich die Hand geben*...) та описати таким чином зображене привітання. Завдання 4 «*Mit welcher Geste begrüßen Sie folgenden Personen? im Privatleben — im Berufsleben*» закріплює лексичні навички та тренує мовленеві навички за тематикою. При виконанні завдання студенти, які, як правило, мають обмежений досвід професійного

спілкування, висловлюють своє бачення ситуації та припущення щодо різних ситуацій привітань. Робота над текстом «Begrüßungsrituale» у значній мірі надає можливість звернути увагу на розбіжності в культурі спілкування різних народів. Завдання 6 «Beschreiben Sie die Begrüßung» в робочому зошиті доповнює удосконалення як мовних навичок, так і міжкультурних знань. До двох картинок пропонується лексика і очікується, що студент опише дані ситуації привітання.

У навчально-методичному комплексі Aspekte, Langenscheid, рівня B2 можна також скористатися комплексними лексико-граматичними завданнями для розвитку міжкультурної компетенції. В модулі «Gesten sagen mehr als tausend Worte» подається така важлива для міжкультурного спілкування та цікава тема, як невербальна комунікація. Спочатку завдання на упорядкування «Was könnten diese Handbewegungen bedeuten? Ordnen Sie die Bedeutung a-d den Bildern zu» допомагає студентам визначитися з розумінням жестикуляції, а потім завдання «Kennen Sie noch andere Gesten? Zeigen Sie und lassen Sie die anderen Kursteilnehmer raten, was sie bedeuten?» спонукає до систематизації розуміння жестів, усвідомлення жестів у власній культурі [10]. До цієї теми буде дуже доцільним надати студентам проектну роботу: підшукати інформацію, щодо значення невербальної комунікації в німецькомовному регіоні. Завдання, яке студенти у великих мовних групах можуть виконувати вдвох або втрьох, має на меті складання вікторини та обговорення у групі. У групах з невеликою кількістю студентів ми влаштовували змагання: хто краще знає мову жестів? При підготовці даного завдання на фоні розвитку пошукової компетенції та відпрацювання навички командної роботи, удосконалюються лексичні навички — тому що тематика містить величезну кількість лексичних одиниць для описання жестів. Під час опрацювання теми відбувається розвиток письма, і все це разом сприяє формуванню міжкультурних знань з метою покращення комунікації.

Тема «Smalltalk» відноситься безпосередньо до формування міжкультурної компетенції [1]. Уміння зав'язувати розмову в професійному спілкуванні звичайно пов'язане зі знанням власної мови. Знання мови та міжкультурне знання як ніде доповнюють одне одного в практичному здійсненні акту діалогу. Для тренування таких бесід я обираю завдання з навчально-методичного комплексу Aspekte, Langenscheid B2 модуль «Smalltalk — die Kunst der kleinen Worte». Тут дуже вдало поєднана робота з компактним текстом «Geschicht Smalltalken», що пояснює роль маленького діалогу як мистецтво комунікації, уміння підтримати, продовжити бесіду або зняти напругу в ситуації спілкування. Студентам у доступній манері перелічується традиційна тематика такого спілкування: погода, стан здоров'я, уподобання щодо харчування, навіть гороскоп. Навичка вести бесіду дає можливість презентувати себе та дати співрозмовнику розкритись, почуватись невимушено в професійному спілкуванні. Одна з тем маленької розмови — встановлення схожостей та розбіжностей уподобань та захоплень: футбол, театр та інше. Після роботи над аудіо завданням (підбіркою діалогів) та виконання супутніх завдань з лексики на порівняння та аналіз ситуацій пропонується самотійно імітувати бесіди такого плану: «Üben Sie Smalltalk. Wählen Sie eine der Situationen und beginnen Sie ein Gespräch» [10]. Це завдання

може знайти продовження в проектних роботах студентів і, таким чином, ми досягаємо як розвитку мовленевої, так і міжкультурної компетенції.

Невід'ємною темою в курсі вивчення німецької мови студентами спеціальності «Туризм» є тема «Trinkgeld». У багатьох підручниках німецьких видавництв дана тематика опрацьовується в рамках тем «Hotel» та «Restaurant», що відносяться до базових лексичних тем у курсі німецької мови для студентів-туристів. Цю тему можливо поєднувати з іншою тематикою, бо вона відокремлює певне культурне явище. На момент введення теми я пропоную ознайомитись з інформацією, щодо так званих «чайових» у різних регіонах світу та в різних сферах обслуговування. Пропонується матеріал з тематики на читання [9, с. 114–118]. Пошук інформації щодо різних традицій у цій сфері я надаю в вигляді проектної роботи студентам із подальшим порівнянням традиції «чайових» у німецькомовному регіоні з рештою світу. Після низки лексичних завдань для закріплення певних лексичних одиниць ми переходимо до обговорення німецькою мовою традиції чайових в українських закладах, будь-то ресторан, кав'ярня або готель.

Приклад 2 [9, с. 130]

Lesen Sie den Artikel und ergänzen Sie die Textzusammenfassung.

Der Artikel «Trinkgeld» _____ vom Problem der Angemessenheit und Höhe des Trinkgeldes in verschiedenen _____. In den USA erhalten die Dienstleister _____, deswegen sind sie auf _____. Bei Kreuzfahrten in den USA _____. Bei Kreuzfahrten in Europa _____. Bei Busreisen _____. Kein Trinkgeld gibt es _____. Die Dienstleistungen eines Reiseleiters müssen _____.

Приклад 3 [9, с. 118]

Beraten Sie Ihre eventuellen Kunden, die nach Europa, Deutschland oder in Übersee reisen wollen, zum Problem «Trinkgeld». Formulieren Sie die Aussagen anhand des angegebenen Wortschatzes:

In Deutschland/ In Asien/ ... ist angebracht, ... zu

Dafür/ als Ausgleich für ... ist ein Trinkgeld von ... üblich.

... sind in ... angemessen/ ... Prozent vom Rechnungsbetrag/ erkenntlich zeigen

Завдання пропонує мовні засоби, за допомогою яких студент висловлюється, щодо власного досвіду. (Für mich gäbe es nur einen Grund, das Trinkgeld zu bezahlen, nämlich... Ich würde es auf jeden Fall tun, weil...) [9, с. 130]. Таким чином відбувається усвідомлення міжкультурних розбіжностей та в подальшому це знання знадобиться у професійній діяльності.

Реалізації ідентифікаційного та комунікативного потенціалу туризму в більшості випадків перешкоджають: 1) мовні бар'єри; 2) об'єктивно існуючі міжкультурні розбіжності; 3) реальна опозиційність взаємодіючих культурних феноменів, яка веде до так званого «культурного шоку» непорозуміння.

Таким чином, міжкультурна комунікація базується на системі лінгвістичних знань, а також умінь та навичок, які сприяють формуванню здібності та готовності успішно встановлювати, розвивати та удосконалювати

взаємовідношення з представниками іншомовного, відмінного від свого власного, лінгво-культурного середовища.

Мета навчання міжкультурної комунікації — досягнення адекватності і ефективності в спілкуванні, тобто досягнення комунікативних цілей.

Література

1. Kösterke A. Interkulturelle Begegnungen im Tourismus als Impuls für ein verbessertes interkulturelles Verständnis / Untersuchung unter besonderer Hervorhebung der Rolle der ReiseleiterInnen und der Theorie des Narrativen — Ammerland: Studienkreis für Tourismus und Entwicklung e.V. — 2000. — S. 22.
2. Emmanuela E. Eine Analyse deutschsprachiger Hotelwebseiten für den interkulturellen DaF-Unterricht / (Hrsg.) Interkulturelle Perspektiven in der Sprachwissenschaft und ihrer Didaktik — 2018. — Waxmann Band 7—112 Seiten.
3. Becker J. Deutsch als Fremdsprache im Tourismus; Mitteilungsgrammatik; Mindesgrammatik; Sprechintentionen; Kommunikation im Tourismus. — 1997. — Foreign Language Study [Електронний ресурс]: <https://hrcak.srce.hr/181299>
4. Ulrike A. Kaunzner Bild und SpracheImpulse für den DaF-Unterricht (Hrsg.) Interkulturelle Perspektiven in der Sprachwissenschaft und ihrer Didaktik / Band 6, Waxmann [Електронний ресурс]: <https://www.waxmann.com/>
5. Beiderbeck S. Gedruckte Strandwelten Mallorquinische Strände als Sehnsuchtsträger und Projektionsflächen kultureller Wertigkeiten in deutschen Reisekatalogen (1956–1990) (Hrsg.) Regensburger Schriften zur Volkskunde / Vergleichende Kulturwissenschaft — Waxmann [Електронний ресурс]: <https://www.waxmann.com/>
6. Reeg U., Gallo P., Sandro M. Moraldo Gesprochene Sprache im DaF-Unterricht / Zur Theorie und Praxis eines Lerngegenstandes (Hrsg.) Interkulturelle Perspektiven in der Sprachwissenschaft und ihrer Didaktik — Waxmann, Band 3, [Електронний ресурс]: <https://www.waxmann.com/>
7. Ehrhard C., Scialdobe M. P. Die deutsch-italienische Kommunikation Sprache und Tourismus (Hrsg.) Interkulturelle Perspektiven in der Sprachwissenschaft und ihrer Didaktik — Waxmann, Band 4 [Електронний ресурс]: <https://www.waxmann.com/>
8. Roca F., Bosch Encuentro G. Deutsch für den Tourismus / Spannungsfeld zwischen Gemein- Berufs- und Fachsprache — Waxmann [Електронний ресурс]: <https://www.waxmann.com/>
9. Михайлова И.Е. Экономика туризма в Германии. Учебное пособие. — М.: ГИСб, 2006. — 220 с.
10. Schmitz H, Sieber T, Sonntag R., Lösche R.D. Aspekte / Mittelstufe Deutsch, Lehrbuch 2 Niveaustufe B2 — 2008, Langenscheid KG, München und Berlin.