

УДК 378.147

DOI: 10.32342/2522-4115-2020-1-19-26

С.І. МЕДИНСЬКА,
*старший викладач кафедри міжнародного туризму,
готельно-ресторанного бізнесу та іншомовної підготовки
ВНЗ «Університет імені Альфреда Нобеля» (м. Дніпро)*

РОЗВИТОК ТА ОЦІНЮВАННЯ SOFT SKILLS ПРИ ФОРМУВАННІ ІНШОМОВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ В ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ, ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ ТА МІЖНАРОДНОГО БІЗНЕСУ

У статті розглянуто питання реалізації компетентнісного підходу під час фахової підготовки здобувачів вищої освіти в галузі туризму, готельно-ресторанної справи та міжнародного бізнесу, а саме, розвиток та оцінювання «м'яких» навичок при формуванні іншомовної компетентності. Проаналізовано зарубіжні дослідження щодо відповідності сучасної вищої освіти вимогам ринку, розглянуто основні глобальні навички, розвиток яких має стати обов'язковим компонентом підготовки сучасного фахівця, а також особливості їх розвитку та оцінювання як універсальні, так і при формуванні іншомовної компетентності. Узагальнено зарубіжний досвід щодо розвитку «м'яких» навичок при викладанні англійської мови як іноземної з перспективою поширення здобутків на інші дисципліни циклу загальної та професійної підготовки з урахуванням особливостей конкретних спеціальностей.

Ключові слова: компетентнісний підхід, «м'які» навички, іншомовна компетентність, розвиток навичок, оцінювання навичок.

В статье рассматриваются вопросы реализации компетентностного подхода при профессиональной подготовке получателей высшего образования в сфере туризма, гостинично-ресторанного дела и международного бизнеса, а именно, развития и оценки «мягких» навыков при формировании иноязычной компетентности. Проанализированы зарубежные исследования о соответствии современного высшего образования требованиям рынка, рассмотрены основные глобальные навыки, развитие которых должно стать обязательным компонентом подготовки современного специалиста, а также особенности их развития и оценки как универсальные, так и при формировании иноязычной компетентности. Обобщен зарубежный опыт по развитию «мягких» навыков при преподавании английского языка как иностранного с перспективой распространения достижений на другие дисциплины цикла общей и профессиональной подготовки с учетом особенностей конкретных специальностей.

Ключевые слова: компетентностный подход, «мягкие» навыки, иноязычная компетентность, оценка навыков.

Постановка проблеми. Процеси глобалізації, що охопили весь світ на різних рівнях людської діяльності, та посилення активності міжнародного бізнесу значно вплинули й на галузь вищої освіти, яка насамперед готує фахівців для подальшої професійної взаємодії. Сучасні випускники мають бути готовими до викликів XXI ст., генерувати та втілювати ідеї, що змінюють світ, а отже, володіти певним набором як суто фахових навичок і знань з вузької спеціалізації, так і демонструвати так звані глобальні навички (**global skills**) для реалізації поставлених завдань. Особливим попитом на міжнародному ринку праці користуються фахівці, які, окрім знань з конкретної спеціальності, мають

широкий спектр загальнолюдських навичок та обізнаність у різних сферах людської діяльності, що забезпечує гнучкість підходу при розв'язанні професійних проблем. Отже, працедавці зацікавлені не тільки в фахових знаннях та навичках співробітників, а й у їхній готовності демонструвати «м'які» навички, які, на думку працедавців, мають бути сформовані та удосконалені саме під час отримання вищої освіти.

Вирівнювання освітньо-професійних програм відповідно до очікувань сфери діяльності є важливим для задоволення потреб випускників та галузі. Тобто розвиток так званих «м'яких» навичок (*soft skills*), або «**навичок XXI століття**» (*21st century skills*), або «**взаємозамінних**» навичок (*transferable skills*), що сприяють саме розвитку особистості та визначенню її позиції в соціумі, набуває все більшої значущості в конкурентоспроможності особистості на ринку праці [4].

Розвиток цих навичок має стати невід'ємним компонентом підготовки майбутніх фахівців усіх спеціальностей та бути інтегрованим у процес навчання при вивченні дисциплін з різних циклів підготовки, проте, для певних галузей знань, таких як «Управління і адміністрування», «Міжнародні відносини», «Сфера обслуговування», зокрема, спеціальностей «Туризм», «Готельно-ресторанна справа» вивчення іноземної мови та формування іншомовної компетентності може стати платформою для інтеграції різних видів навчальної діяльності, спрямованих на розвиток саме «м'яких» навичок засобами іноземної мови, особливо при вивченні дисциплін «Ділова іноземна мова» та «Іноземна мова професійного спрямування».

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Актуальні питання професійної підготовки фахівців галузі туризму досліджувалися в наукових працях А. Адамс, Л. Сіссон, М.М. Галицької, Л.М. Заблоцької [8], С.П. Кожушко [9] та ін. Проблеми формування іншомовної комунікативної компетентності студентів нефілологічних спеціальностей вивчалися у дослідженнях ряду вітчизняних та зарубіжних науковців, а саме: Й. Бермана, Р. Гришковой, Р. Джонсон, Н. Костенко, Є. Пасова, Л. Поважної, Г. Рогової, Д. Хаймс, Д. Шейлз та ін.

Також проведено цілий ряд досліджень зарубіжними вченими та фундаціями щодо визначення тенденцій у вищій освіті США та їх відповідності запитам працедавців, ключовим компетенціям випускників та ефективності підготовки в закладах вищої освіти [2, 3, 7], а також питанням формування «м'яких» навичок при викладанні англійської мови як іноземної [6] та інших дисциплін [4].

Проте питання іншомовної компетентності в працях вітчизняних науковців не розглядалися з перспективи розвитку «м'яких» навичок, а зарубіжні науковці не враховують реалії інших країн, що унеможлиблює застосування їх наукових надбань без подальшої адаптації з урахуванням національних особливостей і вимог.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Компетентнісний підхід до визначення професійної придатності та потенціалу співробітників серед роботодавців, а також значні розбіжності в оцінюванні ефективності підготовки фахівців закладами вищої освіти роботодавцями та керівниками ЗВО надає питанню перегляду освітньо-професійних програм для підготовки здобувачів вищої освіти високої пріоритетності й в Україні.

При цьому формування іншомовної компетентності як компонента професійної підготовки фахівців різних спеціальностей, пов'язаних з міжнародним бізнесом, і галузі туризму та готельно-ресторанної справи зокрема може стати ефективною платформою для розвитку саме «м'яких» навичок.

Метою статті є визначення методів розвитку та оцінювання «м'яких» навичок при формуванні іншомовної компетентності у здобувачів вищої освіти в галузі туризму, готельно-ресторанної справи та міжнародного бізнесу з можливістю поширення досвіду для удосконалення освітнього процесу при викладанні фахових дисциплін з урахуванням реалій української вищої освіти.

Виклад основного матеріалу дослідження. У ході зарубіжних досліджень виявлено, що на міжнародному рівні при пошуку співробітників роботодавці зацікавлені не стільки в наявності ступеня вищої освіти та кількісних результатах навчання, які лише дають уявлення про те, які дисципліни й наскільки ефективно вивчав кандидат на роботу, а скоріше, в показниках інтелекту, оскільки вони більш точно відображають потенціал працівника на робочому місці, його фактичні можливості вчитися, міркувати та логічно мислити [3].

Ще одним фактором ризику сучасної вищої освіти є рівень задоволеності/ незадоволеності суспільства якістю отриманих освітніх послуг та їх відповідністю реальним потре-

бам ринку праці, що включає гнучкість та адаптивність вищої освіти. Згідно з дослідженням Gallup and Lumina Foundation у 2015 р., 78% американців вважають, що вища освіта потребує змін для того, щоб краще задовольняти потреби сучасних студентів і лише 42% американців вважають, що вища освіта вже відчуває зміни [7].

Дослідження, проведене Gallup and Lumina Foundation у 2014 р., виявило значну розбіжність між оцінюванням ефективності та відповідності професійної підготовки студентів з точки зору роботодавців та керівництва закладів вищої освіти США. Зокрема, 96% керівників вищих навчальних закладів кажуть, що їхній ЗВО дуже або досить ефективний у підготовці студентів до професійної діяльності. Проте лише 14% американців твердо згодні з тим, що випускники добре підготовлені до успішної діяльності на робочому місці. І лише 11% керівників бізнесу з упевненістю погоджуються, що випускники мають навички та компетенції, необхідні на відповідній посаді, додаючи, що потрібно надавати відповідне значення критичному мисленню, співпраці, застосуванню знань та досвіду реального світу [2]. При цьому згідно з дослідженням Л. Сіссон та А. Адамс випускники університету з управління в галузі гостинності та туризму зазначають *soft skill competencies*, а саме: **лідерство, робота в команді, професіоналізм та управління стресом** як найважливіші на різних рівнях управління [1].

Отже, між вищою освітою та реальними вимогами ринку існує суттєвий розрив з точки зору того, що означає бути готовим до професійної діяльності та які знання й навички є критично важливими. Зарубіжні дослідження [2, 3, 7] розглядають ситуацію та аналізують статистичні дані в США. Проте ця тенденція є глобальною, оскільки відбувається постійний обмін людськими ресурсами на різних рівнях: як у вищій освіті (наявність студентів-іноземців, програми обміну та мобільності для студентів і викладачів тощо), так і в питаннях працевлаштування (міграція, транснаціональні корпорації, міжнародний поділ праці тощо).

Зміни, які відбуваються у вищій освіті в Україні, мають на меті задоволення вимог та потреб усіх стейкхолдерів. Освітньо-професійні програми наразі включають широкий ряд компетентностей, якими мають володіти випускники, серед яких є й загальні компетентності, такі як здатність приймати обґрунтовані рішення, в команді, навички міжособистісної взаємодії, цінування та повага різноманітності та полікультурності, здатність працювати автономно тощо, які є, по суті, компетентностями «м'яких» навичок (*soft skills competencies*), оскільки так звані «навички XXI століття» включають критичне мислення, креативність, комунікацію, співробітництво, самоменеджмент, лідерство та соціальну відповідальність [4]. Проте питання формування цих компетентностей, застосування конкретних педагогічних методів та прийомів при викладанні фахових дисциплін та реалізації компетентнісного підходу залишається відкритим.

Оскільки існують значні наукові надбання в зарубіжних дослідженнях щодо методів і прийомів для формування «м'яких» навичок, а також їх оцінювання при викладанні англійської мови як іноземної, варто розглянути їх у контексті українських реалій та визначити універсальні підходи до формування та оцінювання загальних компетентностей, які можна застосовувати і при викладанні фахових дисциплін. Серед ключових ідей щодо формування та оцінювання «м'яких» навичок [6] доцільно зазначити:

- формування «м'яких» навичок не відбувається окремо від предметних завдань, проте важливим є формулювання завдання, яке вимагає від здобувачів освіти застосування тієї чи іншої «м'якої» навички;

- групова робота сама по собі не формує відповідні навички без цілеспрямованої роботи над ними;

- оцінювання «м'яких» навичок відбувається за рахунок якісних, а не кількісних показників, проте може бути елементом оцінки за виконане завдання;

- оцінювання відбувається шляхом спостереження викладача, самооцінювання (*self-assessment*), взаємного оцінювання (*peer assessment*) або при перевірці творчої письмової або проектної роботи викладачем;

- оцінювання для навчання (*assessment for learning*) є пріоритетним, а не контролююче оцінювання (*assessment of learning*), при цьому мається на увазі оцінювання прогресу кожної особистості порівняно з її досягненнями, а не результатами інших;

- особливу роль при формуванні та оцінюванні «м'яких» навичок відіграє зворотній зв'язок, який має бути персоналізованим, об'єктивним та вчасним.

Для оцінювання рівня «м'яких» навичок, наприклад, рівня співробітництва та участі в командній роботі, доцільно визначити ступінь залученості здобувача вищої освіти при виконанні групових завдань (табл. 1), що може потім мати відображення в отриманій оцінці за це завдання (табл. 2) зі зворотнім зв'язком від викладача та інших учасників команди для підсилення мотивації студентів.

Таблиця 1

Рівні співробітництва та участі в командній роботі

Рівень	Участь
Пасивний учасник	Не бере участі в завданні або настільки часто не виконує завдання, що не робить жодного внеску в групову мету
Учасник	Бере участь у завданні, але не співпрацює з іншими Бере участь у дискусіях Висловлює власну думку та погляди Залишається зосередженим на темі Виконує деякі завдання самостійно
Співучасник	Співпрацює у групі, але не погоджує свої ідеї з ідеями інших Слухає, не перебиваючи Активно обговорює ідеї інших учасників Приймає призначені завдання Погоджується з рішенням групи Спирається на ідеї інших учасників
Координатор	Погоджує як процеси, так і результати з іншими учасниками, але не вирішує серйозні конфлікти Активно слухає Надає та отримує конструктивні відгуки Узгоджує ідеї / процес з іншими учасниками Домагається консенсусу Ефективно вирішує незначні конфлікти
Розв'язувач конфліктів	Погоджує процеси та результати з командою Ефективно вирішує як серйозні, так і незначні конфлікти Висловлює незгоду чесно, але тактовно Підтримує групові рішення, навіть якщо не повністю погоджується Пропонує компроміси та веде переговори для досягнення колективного рішення

Джерело: складено на основі [5].

Таблиця 2

Оцінювання участі здобувача вищої освіти в діловій грі/ кейс-стаді в рамках дисципліни «Ділова іноземна мова»

Оцінка	Критерії оцінки
5	Бере активну участь у діловій грі/кейс-стаді, вільно, самостійно та аргументовано викладає матеріал щодо своєї ролі, активно пропонує ідеї та розв'язує конфлікти, використовуючи при цьому широкий спектр лексичного матеріалу та граматичних конструкцій з цієї теми, повністю виконує свої завдання в команді
4	Бере досить активну участь у діловій грі/кейс-стаді, наводить аргументи відповідно до своєї ролі, використовуючи при цьому достатній спектр лексичного матеріалу та граматичних конструкцій з цієї теми. Але при вирішенні проблеми не вистачає мовленнєвої підготовки, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки, проте повністю виконує свої завдання в команді та / або координує процес
3	Фрагментарно, поверхово (без обґрунтування) бере участь у діловій грі/кейс-стаді, допускаючи при цьому суттєві неточності, демонструючи вузький лексичний запас з теми та припускаючись грубих граматичних помилок, не пропонує ідей, а лише відтворюючи інформацію зі своєї ролі, частково виконує свої завдання в команді
2	Частково володіє навчальним матеріалом, бере участь у діловій грі/кейс-стаді за рахунок окремих фраз (реплік), які відповідають ролі, демонструє незначний словниковий запас з теми та робить багато граматичних помилок, які заважають повноцінному розумінню. Не бере участь у виконанні завдань команди

При вивченні дисципліни «Ділова іноземна мова» здобувачами вищої освіти з певних галузей знань, таких як «Управління і адміністрування» та «Міжнародні відносини» такі ділові ігри та кейс-стаді можуть проводитися за відповідною фаховою тематикою, підсилюючи мотивацію студентів та водночас розвиваючи їх «тверді» та «м'які» навички, наприклад, з теми «Міжнародний маркетинг» розробити командою маркетингову кампанію для запуску нового продукту на зарубіжному ринку, з теми «Управління персоналом» – командою обрати кандидата на роботу відповідно до зазначених пріоритетів тощо.

Висновки з цього дослідження і перспективи подальших розвідок. При вивченні дисциплін «Ділова іноземна мова» та «Іноземна мова професійного спрямування» здобувачі вищої освіти певних галузей знань, таких як «Управління і адміністрування», «Міжнародні відносини», «Сфера обслуговування», зокрема спеціальностей «Туризм», «Готельно-ресторанна справа», мають змогу розвивати свої «тверді» навички зі спеціальності та «навички XXI століття» одночасно, оскільки навчання відбувається на основі сучасних бізнес-реалій з використанням зарубіжних аутентичних навчально-методичних матеріалів, розглядаючи професійну тематику засобами іноземної мови.

Цей досвід має бути більш деталізований щодо кожної «м'якої» навички, методів її розвитку та оцінювання, а також поширений на викладання інших дисциплін з урахуванням специфіки конкретних галузей знань і очікуваних результатів навчання з метою підготовки висококваліфікованого фахівця на ринку праці, який буде відповідати вимогам сучасності.

Список використаної літератури

1. Adams A. Knowledge, Skills and Abilities Important for Hospitality and Tourism Management Graduates: Perspectives of Alumni [Електронний ресурс] / A. Adams, L. Sisson. – *Faculty Scholarly Dissemination Grants, 2011*, 216 p. – Режим доступу: <https://scholarworks.gvsu.edu/fsdg/216>
2. Busteed B. **Higher Education's Work Preparation Paradox, 2014.** [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://news.gallup.com/opinion/gallup/173249/higher-education-work-preparation-paradox.aspx>
3. Chamorro-Premuzic T. Higher Education Still Prepare People for Jobs? [Електронний ресурс] / T. Chamorro-Premuzic, B. Frankiewicz. // *Harvard Business Review*. – 2019. – № 1. – Режим доступу: <https://hbr.org/2019/01/does-higher-education-still-prepare-people-for-jobs>.
4. Employability skills for today. London: Pearson. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.pearson.com/news-and-research/efficacy/skills-for-today.html>
5. Lai, E.R. Skills for Today: What We Know about Teaching and Assessing Collaboration. / E.R. Lai, K.E. DiCerbo & P. Foltz. – London: Pearson, 2017.
6. Mercer S. Global Skills: Creating Empowered 21st Century Citizens [Електронний ресурс] / S. Mercer, N. Hockly, G. Stobard, N. Gales // *Oxford University Press, 2019*. – Режим доступу: <https://elt.oup.com/feature/global/expert/?cc=ua&selLanguage=uk>
7. The 2015 Gallup-Lumina Foundation Study of the American Public's Opinion on Higher Education. *Gauging U.S. Public Opinion on the Value of Higher Education*. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.gallup.com/services/190583/americans-value-postsecondary-education-report.aspx>.
8. Заблоцька Л.М. Методичні аспекти формування іншомовного професійного спілкування майбутніх фахівців у сфері туризму / Л.М. Заблоцька // *Наукові записки НДУ ім. М. Голя. Психолого-педагогічні науки*. – 2013. – № 3. – С. 103–106.
9. Кожушко С.П. Формування компетентності майбутніх фахівців у сфері туризму до професійної взаємодії (педагогічні умови) / С.П. Кожушко // *Вісник Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля. Серія «Педагогіка і психологія». Педагогічні науки*. – 2015. – № 2 (10). – С. 136–140.