

Секція А5 Професійна освіта	
УДК 378.147:811'243:338.48	
Дата першого надходження статті до видання	2026-02-15
Дата прийняття статті до друку після рецензування	2026-02-15
Дата публікації/оприлюднення	2026-07-16

Розвиток аудіювання, говоріння, читання та письма у професійній іншомовній підготовці майбутніх фахівців гостинності та туризму

Жумбей Маріанна Михайлівна

кандидат педагогічних наук, доцент,
доцент кафедри іноземних мов і країнознавства,
Карпатський національний університет імені Василя Стефаника, Івано-Франківськ,
Україна
<https://orcid.org/0000-0002-8883-4135>

Апельт Галина Василівна

кандидат психологічних наук,
доцент кафедри іноземних мов і країнознавства,
Карпатський національний університет імені Василя Стефаника, Івано-Франківськ,
Україна
<https://orcid.org/0000-0002-4635-7000>

Анотація. У статті досліджено проблему розвитку аудіювання, говоріння, читання та письма у професійній іншомовній підготовці майбутніх фахівців гостинності та туризму. Актуальність теми зумовлена тим, що професійна діяльність у готельно-ресторанній і туристичній сферах передбачає постійну іншомовну взаємодію з клієнтами, партнерами, колегами та представниками різних культур. Водночас у практиці іншомовної підготовки окремі види мовленнєвої діяльності нерідко розвиваються розрізнено, а професійний компонент може зводитися лише до тематичного наповнення курсу, без достатнього наближення навчальних завдань до реальних сервісних ситуацій. Метою статті є обґрунтування педагогічних орієнтирів інтегрованого розвитку аудіювання, говоріння, читання та письма у професійній іншомовній підготовці майбутніх фахівців гостинності й туризму, а також розроблення практичних вправ, наближених до типових ситуацій сервісної взаємодії. Для досягнення цієї мети використано комплекс теоретичних методів дослідження: аналіз нормативних документів і наукових джерел, узагальнення українських і зарубіжних підходів до професійно-орієнтованого навчання іноземної мови, систематизацію педагогічних умов розвитку мовленнєвих навичок, порівняльно-зіставний аналіз методичних рішень, а також моделювання практичних вправ для навчального процесу. У результаті дослідження визначено, що ефективна іншомовна підготовка майбутніх фахівців гостинності та туризму має ґрунтуватися на професійній спрямованості змісту, комунікативній організації навчання, інтеграції різних видів мовленнєвої діяльності, міжкультурній чутливості і методично-виваженому використанні цифрових ресурсів. Обґрунтовано, що аудіювання має розвиватися як здатність зрозуміти запит, скаргу або уточнення клієнта й перейти до подальшої професійної дії. Говоріння розглянуто як уміння підтримувати діалог, уточнювати інформацію, врегульовувати складні ситуації та зберігати ввічливий сервісний тон. Читання подано як інструмент професійного аналізу службових інструкцій, відгуків, маршрутів, правил, меню та цифрових

повідомлень. Письмо осмислено як створення доречних професійних текстів: електронних листів, відповідей на скарги, нотаток щодо бронювання, коротких звітів і службових повідомлень. Практичне значення статті полягає у запропонованій системі професійно-орієнтованих вправ, серед яких «Шумний дзвінок гостя», «Три хвилини для врегулювання сервісної ситуації», «Відгук як діагноз сервісу», «Лист після складної ситуації», «Один гість – чотири навички» і «Непряма скарга гостя». Ці вправи дають змогу поєднати аудіювання, говоріння, читання та письмо в єдиному циклі професійної дії й наблизити навчання іноземної мови до реальних умов майбутньої діяльності студентів. Результати дослідження можуть бути корисними для викладачів іноземних мов у закладах вищої освіти, розробників освітніх програм зі спеціальностей «Готельно-ресторанна справа» і «Туризм», методистів, авторів навчальних посібників, а також для науковців, які досліджують професійно-орієнтовану іншомовну підготовку та формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців сервісної сфери.

Ключові слова: професійно-орієнтоване навчання, сервісна комунікація, іншомовна комунікативна компетентність, цифрові ресурси, іноземна мова, гостинність, туризм.

Development of listening, speaking, reading and writing in professional foreign language training of future hospitality and tourism professionals

Marianna Zhumbei

PhD in Pedagogy, Associate Professor,
Associate Professor at the Department of Foreign Languages and Country Studies,
Vasyl Stefanyk Carpathian National University, Ivano-Frankivsk, Ukraine
<https://orcid.org/0000-0002-8883-4135>

Halyna Apelt

PhD in Psychology,
Associate Professor at the Department of Foreign Languages and Country Studies,
Vasyl Stefanyk Carpathian National University, Ivano-Frankivsk, Ukraine
<https://orcid.org/0000-0002-4635-7000>

Abstract. The article examines the problem of developing listening, speaking, reading and writing skills in the professional foreign language training of future specialists in hospitality and tourism. The relevance of the topic is determined by the fact that professional activity in the hotel, restaurant and tourism sectors involves continuous foreign language interaction with clients, partners, colleagues and representatives of different cultures. At the same time, in the practice of foreign language training, individual types of speech activity are often developed separately, while the professional component may be reduced merely to the thematic content of the course, without sufficient approximation of learning tasks to real service situations. The purpose of the article is to substantiate pedagogical guidelines for the integrated development of listening, speaking, reading and writing in the professional foreign language training of future hospitality and tourism specialists, as well as to develop practical exercises that are close to typical situations of service interaction. To achieve this purpose, a set of theoretical research methods was used: analysis of regulatory documents and scientific sources, generalization of Ukrainian and foreign approaches to professionally oriented foreign language teaching, systematization of pedagogical conditions for the development of speech skills, comparative analysis of methodological solutions, and modelling of practical exercises for the educational process. As a result of the study, it was determined that effective foreign language training of future hospitality and tourism specialists should be based on the professional orientation of

content, communicative organization of learning, integration of different types of speech activity, intercultural sensitivity and methodologically balanced use of digital resources. It is substantiated that listening should be developed as the ability to understand a client's request, complaint or clarification and to proceed to further professional action. Speaking is considered as the ability to maintain a dialogue, clarify information, resolve difficult situations and preserve a polite service-oriented tone. Reading is presented as a tool for the professional analysis of service instructions, reviews, itineraries, rules, menus and digital messages. Writing is interpreted as the creation of appropriate professional texts, including emails, responses to complaints, booking notes, short reports and service messages. The practical significance of the article lies in the proposed system of professionally oriented exercises, including "A Noisy Guest Call", "Three Minutes to Resolve a Service Situation", "A Review as a Diagnosis of Service Quality", "A Letter after a Difficult Situation", "One Guest — Four Skills" and "An Indirect Guest Complaint". These exercises make it possible to combine listening, speaking, reading and writing within a single cycle of professional action and to bring foreign language teaching closer to the real conditions of students' future professional activity. The results of the study may be useful for foreign language teachers in higher education institutions, developers of educational programmes in Hotel and Restaurant Business and Tourism, methodologists, authors of teaching materials, as well as researchers studying professionally oriented foreign language training and the formation of communicative competence in future specialists of the service sector.

Keywords: professionally oriented teaching; service communication; foreign language communicative competence; digital resources; foreign language; hospitality; tourism.

Вступ

Актуальність проблеми.

Професійна підготовка майбутніх фахівців гостинності й туризму сьогодні неминуче пов'язана з потребою високого рівня іншомовної комунікації. Нормативні документи України також підтверджують актуальність цієї проблеми. Стандарт вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» містить загальну компетентність ЗК 11 – «здатність спілкуватися іноземною мовою», а також спеціальну компетентність СК 04 – «здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії» [1]. У стандарті за спеціальністю 242 «Туризм» зафіксовано К07 – «здатність працювати в міжнародному контексті» і К11 – «здатність спілкуватися іноземною мовою» [2]. Однак ці результати навчання самі собою ще не відповідають на питання, як саме організовувати розвиток аудіювання, говоріння, читання та письма, у якій логіці інтегрувати ці навички та як наближати навчальні завдання до реальних професійних ситуацій.

В українських закладах вищої освіти проблема ускладнюється тим, що розвиток аудіювання, говоріння, читання і письма нерідко здійснюється розрізнено: одні види мовленнєвої діяльності домінують, інші залишаються периферійними; професійний компонент або вводиться надто пізно, або функціонує як тематичне доповнення до загального курсу іноземної мови; цифрові інструменти використовуються, але не завжди інтегруються в цілісну педагогічну систему. Отже, постає потреба в теоретичному осмисленні педагогічних орієнтирів інтегрованого розвитку чотирьох видів мовленнєвої діяльності у професійно-орієнтованій іншомовній підготовці майбутніх фахівців гостинності й туризму.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Український науковий дискурс уже сформував важливе підґрунтя для дослідження іншомовної підготовки фахівців туристичного та сервісного профілю. Один із

концептуально важливих напрямів пов'язаний з осмисленням самої сутності іншомовної компетентності як складника професійної підготовки. У цьому контексті С. Мединська розглядала іншомовну компетентність як важливий компонент професійної підготовки фахівця в галузі туризму та підкреслювала її інструментальну роль у професійній комунікації [3].

Методичний вимір проблеми ґрунтовно представлений у працях О. Тарнопольського. Учений, аналізуючи навчання англійської мови майбутніх менеджерів туризму, довів, що цілі такого навчання мають прямо впливати з майбутньої професійної діяльності студентів [4].

Суттєвий внесок у вивчення комунікативного компонента зробили І. Стифанишин, Н. Юрко, У. Проценко та О. Романчук. На матеріалі підготовки фахівців сфери туризму вони аргументували важливість комунікативних іншомовних навичок для професійного розвитку та констатували, що високий рівень усних, письмових і загалом комунікативних умінь є одним із найважливіших чинників успішної професійної реалізації майбутнього фахівця галузі [5].

Сучасний етап досліджень суттєво посилив увагу до цифрового і змішаного навчання. О. Старинець і Д. Гаращенко у статті про технології формування комунікативних компетентностей фахівців у сфері готельно-ресторанної справи наголосили на потребі пошуку нових підходів до іншомовної підготовки студентів спеціальності 241, узагальнили досвід використання Zoom, Viber, Kahoot, Flipgrid, ресурсів British Council та інших онлайн-сервісів, а також вказали, що цифрові засоби можуть бути спрямовані на вдосконалення аудіювання, читання, письма і говоріння [6]. Науковці Є. Іванченко і Б. Бурлінова, своєю чергою, дослідили інформаційні технології та інноваційні методики навчання майбутніх бакалаврів з готельно-ресторанної справи [7]. У площині методики навчання іноземної мови майбутніх фахівців туристичної сфери помітним є внесок М. Жумбей, Н. Савчук та О. Шикиринської, які зафіксували, що поряд із класичним методом у вищій школі дедалі активніше застосовуються комунікативний, аудіовізуальний, проєктний, ігровий методи, а також такі прийоми, як дебати, мозковий штурм, ситуативне моделювання, мовне портфоліо та аналіз практичних ситуацій [8].

Суттєвими для нашого предмета є і результати І. Сулейманової, Л. Серман та О. Нич, які дослідили формування іншомовних мовленнєвих навичок у майбутніх фахівців сфери туризму. Автори обґрунтували доцільність раннього введення професійно-орієнтованого змісту, спираючись на навчально-методичний посібник із серією комунікативних ситуацій, вправ, діалогів, монологів і ділових ігор, та зафіксували позитивні зміни в мотивації, навчальній активності й рівні володіння іноземною мовою [9].

Останні англomовні дослідження, особливо праці 2024–2025 років, дають підстави говорити про виразний поворот до професійно-валідних, інтегрованих та емпірично верифікованих підходів до іншомовної підготовки. Зокрема, у дослідженні [10] показано, що академічні читацькі гуртки сприяють покращенню результатів читання і розвитку аналітичного мислення студентів, однак їхня ефективність залежить від поетапного впровадження й належної методичної підтримки викладача. Дослідження Л. Тао та співавторів доводить, що написання аргументованих текстів на основі прочитаного матеріалу посилює як лексичну, так і синтаксичну складність письма, оскільки прочитаний текст виконує роль змістової та мовної опори [11]. Дж. Сігел акцентує увагу на переході від аудіювання до письма через конспектування, коли студент не лише сприймає усну інформацію, а й структурує її для подальшого письмового висловлення [12]. У сукупності ці праці підтверджують, що читання, аудіювання й письмо доцільно розглядати як взаємопов'язані етапи однієї професійно-орієнтованої мовленнєвої дії.

Виділення невирішеної частини проблеми.

Отже, аналіз праць засвідчує, що в науковому дискурсі вже достатньо опрацьовано питання іншомовної компетентності, професійної взаємодії, інтерактивних технологій, цифрових інструментів, комунікативного підходу та окремих аспектів підготовки студентів туристичного й готельно-ресторанного профілю. Водночас у наявних дослідженнях переважає або загальний компетентнісний ракурс, або опис окремих методів та інструментів, тоді як цілісна система педагогічних орієнтирів інтегрованого розвитку аудіювання, говоріння, читання та письма саме у професійній іншомовній підготовці майбутніх фахівців гостинності й туризму ще не отримала достатнього системного опрацювання. Саме цю прогалину покликане заповнити наше дослідження.

Мета статті.

Метою цієї статті є обґрунтування педагогічних орієнтирів інтегрованого розвитку аудіювання, говоріння, читання та письма у професійній іншомовній підготовці майбутніх фахівців гостинності і туризму, а також розроблення практичних вправ, наближених до реальних ситуацій сервісної взаємодії.

Наукова новизна.

Наукова новизна дослідження полягає в обґрунтуванні цілісної системи педагогічних орієнтирів інтегрованого розвитку аудіювання, говоріння, читання та письма у професійній іншомовній підготовці майбутніх фахівців гостинності й туризму, тоді як у наявних працях ці види мовленнєвої діяльності розглядаються переважно окремо або в межах загального компетентнісного підходу.

Практичне значення.

Практичне значення статті полягає в запропонованій системі професійно-орієнтованих вправ, які поєднують аудіювання, говоріння, читання та письмо в межах єдиного циклу сервісної дії і можуть бути використані викладачами іноземних мов, розробниками освітніх програм зі спеціальностей «Готельно-ресторанна справа» і «Туризм», методистами та авторами навчальних посібників.

Методологія

Методи дослідження.

Методологічну основу дослідження становлять положення компетентнісного, комунікативного, діяльнісного, інтегрованого і професійно-орієнтованого підходів до навчання іноземної мови. Компетентнісний підхід дав змогу розглядати аудіювання, говоріння, читання і письмо як складники іншомовної професійної компетентності майбутнього фахівця. Комунікативний підхід забезпечив спрямування дослідження на реальні ситуації професійної взаємодії у сфері гостинності й туризму. Діяльнісний підхід дав підстави аналізувати іншомовну підготовку через конкретні дії студента: зрозуміти запит клієнта, уточнити інформацію, прочитати службовий текст, дати усну відповідь, підготувати письмове повідомлення або службову нотатку. Інтегрований підхід дозволив обґрунтувати необхідність взаємопов'язаного розвитку аудіювання, говоріння, читання та письма в межах єдиного професійного навчального циклу.

У процесі дослідження використано метод аналізу наукових джерел, за допомогою якого було вивчено українські та зарубіжні праці з проблем іншомовної підготовки майбутніх фахівців туристичного, готельно-ресторанного та сервісного профілю. Метод аналізу нормативних документів застосовано для з'ясування вимог до іншомовної комунікативної підготовки здобувачів освіти за спеціальностями «Готельно-ресторанна справа» і «Туризм». Метод систематизації дав змогу впорядкувати наукові підходи до розвитку аудіювання, говоріння, читання та письма, а також виокремити основні педагогічні умови їх формування. Порівняльно-зіставний метод використано для зіставлення українських і зарубіжних підходів до професійно орієнтованого навчання

іноземної мови. Метод узагальнення дав змогу сформулювати педагогічні орієнтири інтегрованого розвитку мовленнєвих навичок. Метод педагогічного моделювання застосовано для розроблення практичних вправ, що відтворюють типові ситуації сервісної взаємодії у сфері гостинності й туризму.

Джерела даних.

Джерельну базу дослідження становлять наукові праці українських і зарубіжних авторів з проблем професійно-орієнтованої іншомовної підготовки фахівців туристичного, готельно-ресторанного та сервісного профілю, стандарти вищої освіти за спеціальностями 241 «Готельно-ресторанна справа» і 242 «Туризм», а також Національна програма з англійської мови для професійного спілкування.

Інструменти аналізу.

Опрацювання джерел здійснювалося засобами якісного аналізу: змістового зіставлення положень наукових праць із вимогами нормативних документів, упорядкування виявлених підходів за видами мовленнєвої діяльності та педагогічними умовами їх формування, узагальнення результатів зіставлення в педагогічні орієнтири і подальшого моделювання на їх основі практичних вправ.

Обмеження дослідження.

Дослідження має теоретичний характер: педагогічні орієнтири та вправи обґрунтовано на основі аналізу наукових джерел і нормативних документів, без експериментальної перевірки їхньої результативності в освітньому процесі. Одержані висновки стосуються іншомовної підготовки майбутніх фахівців гостинності й туризму і не поширюються на інші спеціальності.

Результати

Першим завданням дослідження є визначення тих дидактичних засад, на яких має будуватися цілісний розвиток аудіювання, говоріння, читання і письма у професійній підготовці майбутніх фахівців гостинності й туризму. Аналіз джерел дає підстави стверджувати, що таку систему педагогічних орієнтирів доцільно вибудовувати на поєднанні щонайменше п'яти принципів: (1) професійної спрямованості; (2) комунікативності; (3) інтегрованості видів мовленнєвої діяльності; (4) міжкультурності; (5) технологічної доцільності. Професійна спрямованість впливає з вимог стандартів 241 і 242, положень Національної програми з англійської мови для професійного спілкування, а також із висновків С. Мединської [3] та О. Тарнопольського [4] щодо безпосереднього зв'язку іншомовної підготовки з майбутніми професійними функціями випускника.

Комунікативність означає, що одиницею навчання має бути професійно релевантна ситуація спілкування. Для сфери гостинності і туризму це насамперед сценарії бронювання, реєстрації гостя, консультування клієнта, відповіді на скаргу, телефонної розмови з партнером, супроводу туристичної групи, презентації туристичного продукту, спілкування на виставці, опрацювання договору, створення рекламного тексту. Саме на прив'язці до таких ситуацій наполягають О. Тарнопольський, С. Мединська, С. Сулейманова та інші автори. Звідси впливає принципова вимога: чотири види мовленнєвої діяльності мають розвиватися не паралельними, слабо пов'язаними лініями, а навколо спільного професійного завдання.

Інтегрованість видів мовленнєвої діяльності в нашому розумінні передбачає таку організацію навчання, за якої аудіювання, говоріння, читання та письмо переходять одне в одне в межах єдиного діяльнісного циклу. Наприклад, студент спочатку читає або слухає професійно значущий матеріал, потім обговорює його, а далі створює власний усний чи письмовий продукт. Ця логіка відповідає положенням Національної програми з англійської мови для професійного спілкування про розвиток професійних мовних

компетентностей, де цілі навчання пов'язуються з конкретним набором усних і письмових умінь, а також висновкам О. Старинець і Д. Гаращенко [6] щодо доцільного добору цифрових платформ для вдосконалення всіх чотирьох видів мовленнєвої діяльності.

Не менш важливим принципом є *міжкультурність*. Майбутній працівник індустрії гостинності або туризму має не просто володіти лексикою та граматиною, а й розуміти норми мовленнєвої поведінки, сервісного етикету, формули ввічливості, специфіку професійної взаємодії в різних культурах. На цьому акцентують С. Мединська [3]; на вимірі мультикультурності наполягають також стандарти 241 та 242 [1;2]. Тому під час розвитку говоріння й письма особливого значення набуває не лише правильність, а і прагматична доречність висловлювання.

Окремо слід наголосити на *технологічній доцільності*. Головна функція цифрових ресурсів полягає в тому, щоб розширити доступ до автентичного матеріалу, забезпечити варіативність аудіювання, урізноманітнити формати письма, створити умови для синхронної й асинхронної усної взаємодії, а також підтримати самостійну роботу. Саме таке розуміння технологій пропонують Є. Іванченко і Б. Бурлінова [7], а також О. Старинець і Д. Гаращенко [6], які підкреслюють залежність вибору цифрових засобів від програмних вимог, рівня підготовленості студентів, їхньої мотивації та технічних можливостей.

На основі зазначених положень можемо запропонувати таке власне узагальнення: ефективна система професійної іншомовної підготовки майбутніх фахівців гостинності й туризму має бути професійно-ситуативною за змістом, інтегрованою за структурою, міжкультурною за спрямуванням і гнучкою щодо використання технологічних засобів. Цей підхід дає змогу уникнути розриву між навчальною аудиторією і реальною сервісною практикою.

Другим завданням дослідження є формулювання педагогічних умов розвитку кожної мовленнєвої навички в інтегрованому курсі професійно-орієнтованої іншомовної підготовки.

Для аудіювання ключовими педагогічними умовами є автентичність мовного матеріалу, варіативність темпу мовлення, наявність різних акцентів, фонових шумів і потреба швидко виокремлювати професійно-значущу інформацію. У сфері гостинності й туризму слухання майже завжди пов'язане з подальшою дією: уточненням бронювання, реагуванням на скаргу, поясненням правил, передаванням інформації колезі або підготовкою короткого письмового повідомлення. Тому вправи з аудіювання мають завершуватися виконанням практичного завдання: заповненням нотатки, формулюванням відповіді клієнтові, вибором сервісного рішення або підготовкою короткого повідомлення для адміністратора. Цей підхід дає змогу розвивати аудіювання як професійно-орієнтовану дію, а не як ізольоване сприйняття усного тексту.

Для говоріння головними умовами є ситуативна наближеність, рольове навантаження, взаємодійність і зниження мовленнєвої тривожності. У дослідженні [14] доведено, що готовність до спілкування зростає тоді, коли цифровий інструмент підтримує діалогічну взаємодію; результати досліджень [14; 15] показали, що інструменти штучного інтелекту для мовленнєвої практики можуть бути корисними для тренування вимови, однак не замінюють повноцінної професійної комунікації. Для освіти у сфері гостинності й туризму це означає, що основу розвитку говоріння мають становити рольові ситуації, розгляд скарг, обмін інформацією, врегулювання сервісних помилок, діалоги під час реєстрації гостей, екскурсійний супровід і розмови про додаткові послуги. Інструменти штучного інтелекту доцільно використовувати лише як допоміжні тренажери та джерело додаткового зворотного зв'язку.

Для читання сучасна література наполягає на переході від «читання тексту заради тексту» до читання як підготовки до фахової дії. У дослідженні [10] автори продемонстрували, що читацькі гуртки розвивають не тільки розуміння, а й аналіз, інтерпретацію та узгодження позицій. Читання таких матеріалів, як правила користування вебсайтом, відгуки гостей, меню, маршрути, короткі інформаційні матеріали щодо сталого розвитку, скарги, подані через цифрові канали, витяги зі стандартних операційних процедур, має завершуватися конкретною дією: коротким підсумковим обговоренням, пропозицією сервісного рішення або письмовою відповіддю клієнтові.

Для письма найбільш продуктивним є підхід, що поєднує опорний текст, жанрові орієнтири, поетапне створення письмового продукту та зворотний зв'язок викладача. У сфері гостинності й туризму письмо має бути спрямоване на створення коротких, точних і ввічливих професійних текстів: електронних листів, відповідей на скарги, нотаток щодо бронювання, службових повідомлень, коротких звітів і підсумків обслуговування клієнта. Важливо оцінювати не лише граматичну правильність, а й відповідність жанру, логіку викладу, доречність тону, стислість і здатність письмового повідомлення розв'язувати конкретну сервісну ситуацію.

Зазначені педагогічні орієнтири доцільно систематизувати у вигляді узагальненої таблиці 1.

Таблиця 1 – Педагогічні орієнтири розвитку іншомовних навичок майбутніх фахівців гостинності й туризму

Навичка	Типові професійні ситуації	Педагогічні рішення	Орієнтири оцінювання
Аудіювання	телефонні скарги клієнтів; уточнення бронювання; запити гостей; з'ясування деталей замовлення в ресторані	автентичні аудіозаписи з фоновим шумом; мовлення з різними акцентами; конспектування почутого; завдання, у яких після прослуховування потрібно виконати конкретну дію	точність розуміння змісту; уміння виокремити головну інформацію; якість подальшої усної або письмової реакції; швидкість і доречність відповіді
Говоріння	поселення й виселення гостей; пропонування додаткових послуг; реагування на скарги; короткий інструктаж або екскурсійний супровід	рольові ситуації; діалогічні завдання; взаємооцінювання усних відповідей; використання інструментів штучного інтелекту лише як додаткового тренажера	зрозумілість мовлення; ввічливість; здатність підтримувати діалог; уміння уточнювати й виправляти непорозуміння; орієнтація на потреби клієнта
Читання	службові інструкції; відгуки клієнтів; правила закладу; маршрути подорожей; меню; електронні повідомлення	спільне обговорення прочитаного; робота з професійними текстами різних форматів; завдання на ухвалення рішення після читання; порівняння й тлумачення інформації	уміння знаходити потрібну інформацію; розуміння прихованого змісту; критичне осмислення тексту; перенесення

			прочитаного в усне або письмове професійне висловлення
Письмо	електронні листи; відповіді на скарги; короткі звіти; нотатки щодо бронювання; підсумки обслуговування клієнта	написання текстів на основі прочитаного або прослуханого матеріалу; використання жанрових зразків; поетапне створення чернетки; редагування тексту за участю викладача, з можливим залученням інструментів штучного інтелекту	відповідність жанру; точність і стислість викладу; грамотність; доречний тон спілкування; ввічливість; професійна спрямованість тексту

Джерело: розроблено авторами

Третім завданням дослідження є розроблення практичних напрямів удосконалення аудіювання, говоріння, читання та письма через систему професійно-орієнтованих вправ, що відтворюють типові ситуації роботи готелю, ресторану, туристичної агенції та екскурсійної служби.

У цьому контексті важливо виходити з того, що аудіювання, говоріння, читання та письмо не мають формуватися ізольовано. У реальній професійній діяльності ці навички постійно переходять одна в одну: фахівець спочатку слухає запит гостя, потім уточнює інформацію усно, звертається до правил або маршруту, а після цього готує коротке письмове повідомлення, відповідь або службову нотатку. Саме тому найбільш продуктивними є цілісні комунікативні ситуації, наближені до роботи готелю, ресторану, туристичної агенції чи екскурсійної служби.

Одним із напрямів удосконалення аудіювання може бути використання вправи «Шумний дзвінок гостя». Студенти прослуховують короткий запис телефонної розмови, у якій частина інформації ускладнена фоновим шумом, швидким темпом мовлення або емоційним станом клієнта. Їхнє завдання полягає не тільки в тому, щоб зрозуміти зміст звернення, а й визначити проблему, зафіксувати ключові деталі та запропонувати подальшу дію. Така вправа розвиває професійне слухання, зорієнтоване на прийняття рішення.

Для розвитку говоріння доцільною є вправа «Три хвилини для врегулювання сервісної ситуації». Студент отримує роль працівника готелю, ресторану або туристичного офісу, а його співрозмовник виконує роль незадоволеного клієнта. За обмежений час потрібно вислухати претензію, поставити уточнювальні запитання, визнати проблему, запропонувати реалістичне рішення й зберегти ввічливий тон спілкування. Цінність цієї вправи полягає в тому, що вона поєднує мовленнєву швидкість, емоційну стриманість, клієнтоорієнтованість і здатність підтримувати діалог у напруженій ситуації.

Читання можна вдосконалювати за допомогою вправи «Відгук як діагноз сервісу». Студенти аналізують кілька коротких відгуків клієнтів про готель, ресторан, екскурсію або туристичну послугу. Їхнє завдання полягає в тому, щоб визначити не тільки очевидну оцінку клієнта, а й приховану проблему: невідповідність очікувань, недоліки комунікації, помилки персоналу, незрозумілі правила або слабкі місця в організації послуги. Після цього студенти мають сформулювати усну рекомендацію для персоналу

або короткий письмовий висновок для менеджера. Така вправа формує уважне, критичне й професійно-спрямоване читання.

Для розвитку письма ефективною може бути вправа «Лист після складної ситуації». Студенти отримують опис конфліктної або неоднозначної сервісної ситуації: скасоване бронювання, затримка заселення, помилка в замовленні, скарга на екскурсійний супровід. На основі цієї ситуації вони мають підготувати коротку письмову відповідь клієнтові. Особливу увагу слід приділяти не лише граматичній правильності, а й тону повідомлення: воно має бути ввічливим, стислим, зрозумілим, професійним і спрямованим на відновлення довіри клієнта.

Окремої уваги заслуговує інтегрована вправа «Один гість - чотири навички». Вона моделює повний цикл професійної взаємодії. Спочатку студент прослуховує усне звернення гостя, потім читає внутрішні правила закладу або опис послуги, далі усно пояснює можливе рішення клієнтові, а наприкінці готує коротку письмову нотатку для колеги або адміністратора. Такий формат дає змогу одночасно розвивати аудіювання, читання, говоріння і письмо в єдиній логіці сервісної дії. Його перевага полягає в тому, що студент навчається не просто виконувати мовні завдання, а діяти як майбутній фахівець у конкретній професійній ситуації.

Ще одним перспективним напрямом є вправа «Непряма скарга гостя». Студентам пропонуються фрази клієнтів, у яких проблема висловлена непрямо: через натяк, незадоволення, сумнів або приховану претензію. Наприклад, клієнт не каже прямо, що номер йому не підходить, але зауважує, що «очікував трохи іншого рівня комфорту». Завдання студента - правильно розпізнати комунікативний намір, уточнити потребу клієнта й запропонувати коректну відповідь. Така вправа особливо важлива для сфери гостинності й туризму, де професійна комунікація часто потребує не буквального, а контекстного розуміння висловлювань.

Отже, удосконалення іншомовних навичок майбутніх фахівців гостинності й туризму має ґрунтуватися на принципі професійної дії. Аудіювання має навчати розуміти проблему клієнта; говоріння - не просто відповідати, а підтримувати сервісну взаємодію; читання - не тільки сприймати текст, а й знаходити в ньому інформацію для рішення; письмо - створювати доречні професійні повідомлення. Саме такі вправи дають змогу наблизити іншомовну підготовку до реальних умов майбутньої професійної діяльності.

Обговорення

Інтерпретація результатів.

Одержані результати дають підстави розглядати аудіювання, говоріння, читання та письмо як послідовні етапи однієї професійної дії, а не як чотири окремі лінії навчання. Виокремлені принципи професійної спрямованості, комунікативності, інтегрованості, міжкультурності та технологічної доцільності діють у сукупності: поза цілісною сервісною ситуацією кожен із них втрачає результативність. Цим пояснюється й побудова запропонованих вправ навколо спільного професійного завдання, а не навколо окремої мовленнєвої навички.

Порівняння з іншими дослідженнями.

Одержані результати узгоджуються з висновками О. Тарнопольського [4] щодо виведення цілей іншомовного навчання з майбутньої професійної діяльності студентів та з положеннями С. Мединської [3] про інструментальну роль іншомовної компетентності у професійній комунікації. У працях О. Старинець і Д. Гаращенко [6] та Є. Іванченко і Б. Бурлінової [7] цифрові засоби розглядаються переважно як окремий інструмент удосконалення мовленнєвих навичок, тоді як у нашому дослідженні їх підпорядковано логіці сервісної дії. Висновки Л. Тао та співавторів [11] і Дж. Сігела [12]

щодо опори письма на прочитаний та прослуханий матеріал підтверджують запропоновану послідовність переходу від читання й аудіювання до письма, а результати [10] узгоджуються з розумінням читання як підготовки до фахової дії.

Наукова новизна (розгорнуто).

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що педагогічні орієнтири розвитку аудіювання, говоріння, читання та письма у професійній іншомовній підготовці майбутніх фахівців гостинності й туризму об'єднано в цілісну систему, яка спирається на п'ять взаємопов'язаних принципів і передбачає перехід одного виду мовленнєвої діяльності в інший у межах єдиного професійного завдання. Уточнено зміст педагогічних умов розвитку кожної з чотирьох навичок стосовно типових ситуацій роботи готелю, ресторану, туристичної агенції та екскурсійної служби. Подальшого розвитку набули підходи до використання цифрових ресурсів та інструментів штучного інтелекту, які розглянуто як допоміжні щодо професійної комунікації.

Практичне значення (розгорнуто).

Практичне значення результатів полягає в тому, що запропоновані вправи «Шумний дзвінок гостя», «Три хвилини для врегулювання сервісної ситуації», «Відгук як діагноз сервісу», «Лист після складної ситуації», «Один гість - чотири навички» і «Непряма скарга гостя» можуть бути безпосередньо включені до практичних занять з іноземної мови за професійним спрямуванням для здобувачів спеціальностей 241 «Готельно-ресторанна справа» і 242 «Туризм». Наведена в таблиці 1 систематизація професійних ситуацій, педагогічних рішень та орієнтирів оцінювання може слугувати основою для розроблення робочих програм навчальних дисциплін, добору навчальних матеріалів і формулювання критеріїв оцінювання мовленнєвих умінь.

Висновки

Проведене дослідження дає підстави для кількох узагальнень. По-перше, розвиток аудіювання, говоріння, читання та письма у підготовці майбутніх фахівців гостинності й туризму має розглядатися як стратегічний компонент професійної освіти, а не як другорядний додаток до фахових дисциплін. Це прямо впливає зі змісту національних стандартів вищої освіти, логіки професійно-орієнтованого навчання іноземної мови та сучасних досліджень українських науковців.

По-друге, аналіз українських наукових джерел показав, що вітчизняна педагогічна наука вже напрацювала вагомі положення щодо структури іншомовної компетентності, професійної взаємодії, інтерактивних методів, цифрових технологій та комунікативної спрямованості навчання. Проте ці напрацювання переважно репрезентують або загальні методологічні засади, або окремі інструменти й методи, тоді як цілісне інтегроване бачення розвитку чотирьох видів мовленнєвої діяльності у єдиному професійно-орієнтованому циклі залишається недостатньо систематизованим.

По-третє, у межах статті обґрунтовано систему педагогічних орієнтирів розвитку аудіювання, говоріння, читання та письма у професійній іншомовній підготовці майбутніх фахівців гостинності й туризму. Доведено, що результативність такої підготовки залежить від професійної спрямованості змісту, комунікативної організації занять, інтеграції різних видів мовленнєвої діяльності, міжкультурної чутливості та методично виваженого використання цифрових ресурсів.

По-четверте, практичний внесок дослідження полягає в конкретизації професійно-орієнтованих вправ, які поєднують аудіювання, говоріння, читання та письмо в межах єдиного циклу сервісної дії. Запропоновані вправи: «Шумний дзвінок гостя», «Три хвилини для врегулювання сервісної ситуації», «Відгук як діагноз сервісу», «Лист після складної ситуації», «Один гість - чотири навички» і «Непряма скарга гостя»

демонструють, як навчальні завдання можуть бути наближені до реальних ситуацій професійної взаємодії.

Усе це дає змогу стверджувати, що перспективним напрямом подальших досліджень має стати експериментальна перевірка запропонованих педагогічних орієнтирів і професійно-орієнтованих вправ в освітніх програмах спеціальностей 241 «Готельно-ресторанна справа» і 242 «Туризм», а також розроблення банку інтегрованих завдань для розвитку аудіювання, говоріння, читання та письма у майбутніх фахівців гостинності й туризму.

Список використаних джерел

1. Міністерство освіти і науки України. Стандарт вищої освіти України за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» для першого бакалаврського рівня вищої освіти. Київ, 2020. 20 с. URL: <https://mon.gov.ua/static-objects/mon/sites/1/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/2020/03/241-Hotel-restor.sprava-bakalavr-VO.18.01.pdf>
2. Міністерство освіти і науки України. Стандарт вищої освіти України за спеціальністю 242 «Туризм» для першого бакалаврського рівня вищої освіти. Київ, 2018. 18 с. URL: <https://mon.gov.ua/static-objects/mon/sites/1/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/12/21/242-Turizm-bakalavr.21.01.22.pdf>
3. Мединська С. І. Формування іншомовної компетентності як компонента професійної підготовки фахівців у галузі туризму. *Вісник Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля. Серія «Педагогіка і психологія». Педагогічні науки.* 2016. № 2. С. 233–237. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vduer_2016_2_39
4. Тарнопольський О. Б. Навчання англійської мови майбутніх менеджерів туризму: пролегомени підготовки підручника. *Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Серія «Педагогічні науки».* 2016. Вип. 141. С. 192–195. URL: <https://ir.duan.edu.ua/items/bc90db6f-1699-4ec1-be08-d39131ce2956>
5. Стифанишин І., Юрко Н., Проценко У., Романчук О. В. Комунікативні аспекти іншомовної професійної підготовки фахівців сфери туризму. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія»: серія «Філологія».* 2019. № 6. С. 200–203. DOI: [https://doi.org/10.25264/2519-2558-2019-6\(74\)-200-203](https://doi.org/10.25264/2519-2558-2019-6(74)-200-203).
6. Старинець О. А., Гаращенко Д. В. Технології формування комунікативних компетенцій фахівців у сфері готельно-ресторанної справи. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування.* 2020. № 2. С. 58–66. DOI: <https://doi.org/10.24025/2708-4949.2.2020.213043>.
7. Іванченко Є. А., Бурлінова Б. М. Інформаційні технології та інноваційні методики навчання майбутніх бакалаврів з готельно-ресторанної справи у професійній підготовці. *Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми.* 2022. Вип. 66. С. 96–103. DOI: <https://doi.org/10.31652/2412-1142-2022-66-96-103>.
8. Жумбей М. М., Савчук Н. І., Шикиринська О. Б. Методика навчання іноземної мови майбутніх фахівців туристичної сфери. *Інноваційна педагогіка.* 2023. Вип. 55. Т. 2. С. 32–36. DOI: <https://doi.org/10.32782/2663-6085/2023/55.2.6>.
9. Сулейманова І., Серман Л., Нич О. Формування іншомовних мовленнєвих навичок у майбутніх фахівців сфери туризму. *Актуальні питання гуманітарних наук.* 2023. Вип. 60. Т. 4. С. 182–189. DOI: <https://doi.org/10.24919/2308-4863/60-4-29>.
10. Ament J. R., Tort-Cots I., Pladevall-Ballester E. Implementing academic reading circles in higher education: Exploring perceptions, motivation and outcomes. *Journal of English for Academic Purposes.* 2025. Vol. 75. Article 101489. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jeap.2025.101489>.

11. Tao L., Qu Y., Bi P. Longitudinal development of L2 learners' linguistic complexity in reading-to-write argumentative tasks. *Journal of English for Academic Purposes*. 2025. Vol. 75. Article 101502. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jeap.2025.101502>.
12. Siegel J. From notes to writing: three students in focus. *ELT Journal*. 2024. Vol. 78. No. 3. P. 297–307. DOI: <https://doi.org/10.1093/elt/ccad022>.
13. Bui Thi Phuong, Cheng Y.-H. English needs analysis of food & beverage employees: A case study of a 5-star resort in Vietnam. *English for Specific Purposes*. 2024. Vol. 76. P. 74–105. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.esp.2024.07.001>.
14. Zhang D., Wu J. G., Fu Z. From shy to fly: Facilitating EFL learners' willingness to communicate with an AI chatbot and an intelligent tutoring system. *System*. 2024. Vol. 127. Article 103501. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.system.2024.103501>.
15. Горбатий О. О. Semiotic Comedy – методика побудови гумористичного наративу на основі знакових систем та контексту. Вид. 2-ге, доопрац. Warsaw : East European Association of Scientists, 2025. 110 p. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.18175144>. URL: <https://www.eeast.net/wp-content/uploads/2026/01/gorbatyi.pdf>
16. Zou B., Liviero S., Ma Q., Zhang W., Du Y. Exploring EFL learners' perceived promise and limitations of using an artificial intelligence speech evaluation system for speaking practice. *System*. 2024. Vol. 125.

References

1. Ministerstvo osvity i nauky Ukrainy. (2020). Standart vyshchoi osvity Ukrainy za spetsialnistiu 241 «Hotelno-restoranna sprava» dlia pershoho bakalavrskoho rivnia vyshchoi osvity [Standard of Higher Education of Ukraine for specialty 241 “Hotel and Restaurant Business” for the first bachelor’s level of higher education]. Kyiv. <https://mon.gov.ua/static-objects/mon/sites/1/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/2020/03/241-Hotel-restor.sprava-bakalavr-VO.18.01.pdf>
2. Ministerstvo osvity i nauky Ukrainy. (2018). Standart vyshchoi osvity Ukrainy za spetsialnistiu 242 «Turyzm» dlia pershoho bakalavrskoho rivnia vyshchoi osvity [Standard of Higher Education of Ukraine for specialty 242 “Tourism” for the first bachelor’s level of higher education]. Kyiv. <https://mon.gov.ua/static-objects/mon/sites/1/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/12/21/242-Turizm-bakalavr.21.01.22.pdf>
3. Medynska, S. I. (2016). Formuvannia inshomovnoi kompetentnosti yak komponenta profesiinoi pidhotovky fakhivtsiv u haluzi turyzmu [Formation of foreign language competence as a component of professional training of specialists in the field of tourism]. Visnyk Dnipropetrovskoho universytetu imeni Alfreda Nobelia. Seriya “Pedahohika i psykholohiia”. Pedahohichni nauky [Bulletin of Alfred Nobel University. Series “Pedagogy and Psychology”. Pedagogical Sciences], 2, 233–237. http://nbuv.gov.ua/UJRN/vduep_2016_2_39
4. Tarnopolskyi, O. B. (2016). Navchannia anhliiskoi movy maibutnikh menedzheriv turyzmu: Prolehomeny pidhotovky pidruchnyka [Teaching English to future tourism managers: Prolegomena to textbook preparation]. Visnyk Chernihivskoho natsionalnoho pedahohichnoho universytetu. Seriya “Pedahohichni nauky” [Bulletin of Chernihiv National Pedagogical University. Series “Pedagogical Sciences”], 141, 192–195. <https://ir.duan.edu.ua/items/bc90db6f-1699-4ec1-be08-d39131ce2956>
5. Styfanyshyn, I., Yurko, N., Protsenko, U., & Romanchuk, O. V. (2019). Komunikatyvni aspekty inshomovnoi profesiinoi pidhotovky fakhivtsiv sfery turyzmu [Communicative aspects of foreign language professional training of tourism specialists]. Naukovi zapysky Natsionalnoho universytetu “Ostrozka akademiia”: Seriya “Filolohiia” [Scientific Notes of the National University of Ostroh Academy: Series “Philology”], 6(74), 200–203. [https://doi.org/10.25264/2519-2558-2019-6\(74\)-200-203](https://doi.org/10.25264/2519-2558-2019-6(74)-200-203)

6. Starynets, O. A., & Harashchenko, D. V. (2020). Tekhnolohii formuvannia komunikativnykh kompetentsii fakhivtsiv u sferi hotelno-restoranoi spravy [Technologies for developing communicative competences of specialists in the field of hotel and restaurant business]. *Innovatsii ta tekhnolohii v sferi posluh i kharchuvannia* [Innovations and Technologies in the Service and Food Industry], 2, 58–66. <https://doi.org/10.24025/2708-4949.2.2020.213043>
7. Ivanchenko, Ye. A., & Burlinova, B. M. (2022). Informatsiini tekhnolohii ta innovatsiini metodyky navchannia maibutnikh bakalavriv z hotelno-restoranoi spravy u profesiinii pidhotovtsi [Information technologies and innovative teaching methods for future bachelors in hotel and restaurant business in professional training]. *Suchasni informatsiini tekhnolohii ta innovatsiini metodyky navchannia u pidhotovtsi fakhivtsiv: Metodolohiia, teoriia, dosvid, problemy* [Modern Information Technologies and Innovative Teaching Methods in Specialist Training: Methodology, Theory, Experience, Problems], 66, 96–103. <https://doi.org/10.31652/2412-1142-2022-66-96-103>
8. Zhumbei, M. M., Savchuk, N. I., & Shykyrynska, O. B. (2023). Metodyka navchannia inozemnoi movy maibutnikh fakhivtsiv turystychnoi sfery [Methods of teaching a foreign language to future specialists in the tourism sector]. *Innovatsiina pedahohika* [Innovative Pedagogy], 55(2), 32–36. <https://doi.org/10.32782/2663-6085/2023/55.2.6>
9. Suleimanova, I., Serman, L., & Nych, O. (2023). Formuvannia inshomovnykh movlennievnykh navychok u maibutnikh fakhivtsiv sfery turyzmu [Formation of foreign language speech skills in future specialists in the field of tourism]. *Aktualni pytannia humanitarnykh nauk* [Current Issues of the Humanities], 60(4), 182–189. <https://doi.org/10.24919/2308-4863/60-4-29>
10. Ament, J. R., Tort-Cots, I., & Pladevall-Ballester, E. (2025). Implementing academic reading circles in higher education: Exploring perceptions, motivation and outcomes. *Journal of English for Academic Purposes*, 75, Article 101489. <https://doi.org/10.1016/j.jeap.2025.101489>
11. Tao, L., Qu, Y., & Bi, P. (2025). Longitudinal development of L2 learners' linguistic complexity in reading-to-write argumentative tasks. *Journal of English for Academic Purposes*, 75, Article 101502. <https://doi.org/10.1016/j.jeap.2025.101502>
12. Siegel, J. (2024). From notes to writing: Three students in focus. *ELT Journal*, 78(3), 297–307. <https://doi.org/10.1093/elt/ccad022>
13. Bui, T. P., & Cheng, Y.-H. (2024). English needs analysis of food & beverage employees: A case study of a 5-star resort in Vietnam. *English for Specific Purposes*, 76, 74–105. <https://doi.org/10.1016/j.esp.2024.07.001>
14. Zhang, D., Wu, J. G., & Fu, Z. (2024). From shy to fly: Facilitating EFL learners' willingness to communicate with an AI chatbot and an intelligent tutoring system. *System*, 127, Article 103501. <https://doi.org/10.1016/j.system.2024.103501>
15. Horbatyi, O. O. (2025). Semiotic Comedy – metodyka pobudovy humorystychnoho naratyvu na osnovi znakovykh system ta kontekstu [Semiotic Comedy: A methodology for constructing a humorous narrative based on sign systems and context] (2nd ed., rev.). *East European Association of Scientists*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.18175144>
16. Zou, B., Liviero, S., Ma, Q., Zhang, W., & Du, Y. (2024). Exploring EFL learners' perceived promise and limitations of using an artificial intelligence speech evaluation system for speaking practice. *System*, 125.