перед сервісної фірмою, - відновлення його довіри і збереження стосунків із ним у майбутньому. Можливо, щоб заспокоїти розгніваного клієнта і переконати його, що підприємство вжило всіх заходів для того, щоб інцидент не повторився, потрібні чималі зусилля. Воістину послідовні та наполегливі дії в цьому напрямку нерідко стають надійною основою для формування великої постійної клієнтури і позитивних відгуків клієнтів про вашу фірму [3, с.261-262].

Таким чином, нині якість підготовки фахівця пов'язується значною мірою з використанням ефективних технологій навчання, серед яких особливе місце займає метод вирішення проблемних ситуацій, котрий дозволяє не лише перевірити засвоєні теоретичні знання про конфлікт, а й застосувати їх на практиці.

Література:

1.Кларин М.В. Инновации в мировой педагогике. -М., 1995.

2.Коган Л.С. Культурная деятельность: Опыт социологического исследования. – М.: Наука, 1981. – 238с.

3.Лавлок Кристофер: Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия, 4 –е изд.: Пер. с англ. – М.: Издательский дом «Вильямс», 2005. – 1008с.: ил. – Парал. тит. англ.

4.Монахов В.М. Технологические основы проектирования и конструирования учебного процесса. - Волгоград, 1995.

5.Селевко Г.К. Современные образовательные технологии: Учебное пособие. -М.: Народное образование, 1998.

В даній статті визначено умови використання проблемних ситуацій в процесі професійної освіти з метою формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Ключові слова: *сфера обслуговування, культура, конфліктологічна культура, конфліктогенне середовище, технологія, педагогічна технологія, проблемна ситуація.*

В данной статье определено условия использования проблемных ситуаций в процессе профессионального образования с целью формирования конфликтологической культуры будущих специалистов сферы обслуживания.

Ключевые слова*: сфера обслуживания, культура, конфликтологическая культура, конфликтогенная среда, технология, педагогическая технология, проблемная ситуация.*

The article states the conditions for application of pedagogical technologies in the process of forming conflictological culture of consumer services prospective specialists.

Key words: *culture, consumer services, conflictological culture, technology, pedagogical technology, problematic situation.*

УДК 37.015.3

О.С. Жукова, О.А. Паніна
м. Донецьк, Україна

РОЛЬ КУЛЬТУРОЛОГІЧНОГО ПІДХОДУ У ВИКЛАДАННІ ІНОЗЕМНОЇ МОВИ У ВНЗ

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Культурологічний підхід обумовлений тим, що кожному виду людської діяльності як цілеспрямованої, мотивованої, культурно організованої властиві свої оцінки, критерії, цілі, норми, стандарти і способи оцінювання. Цей аспект культурологічного підходу передбачає таку організацію освітнього процесу, яка забезпечувала б вивчення і формування ціннісних орієнтацій особи. Останні є стійкими, інваріантними, певним чином скоординованими утвореннями («одиницями») моральної свідомості, основними її ідеями, поняттями, «ціннісними благами», що виражають суть етичного сенсу людського буття й опосередковано найбільш загальні культурно-історичні умови і перспективи.

© О.С. Жукова, О.А. Паніна, 2010

Інший аспект культурологічного підходу пов'язаний із розумінням культури як специфічного способу людської діяльності. Саме діяльність є тим, що має загальну форму в культурі. Вона – її перша загальна визначеність.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання означеної проблеми. Проблема реалізації культурологічного підходу при викладанні іноземної мови була вивчена А. Асмоловим, А. Брушлинським, В. Петровським, Г. Цукерман. Психолого-культурологічний аспект викладання був досліджений сучасними педагогами та психологами І. Вахнянською, А. Дусавицьким, І. Зимнім, П. Гальперіним, В. Серіковою.

Постановка проблеми. Метою цієї статті є спроба розглянути культурологічний підхід у процесі викладання іноземної мови у вищому навчальному закладі крізь призму багаторівневої інтегративної гуманітарної системи вищої професійної освіти.

Виклад основного матеріалу. Категорії «культура» і «діяльність» історично взаємообумовлені. Досить прослідкувати еволюцію людської діяльності, її диференціацію й інтеграцію, аби переконатися в адекватному розвитку культури. Культура, у свою чергу, будучи універсальною характеристикою діяльності, як би задає соціально-гуманістичну програму і зумовлює спрямованість того або іншого вигляду діяльності, її ціннісних типологічних особливостей і результатів. Таким чином, освоєння особою культури передбачає освоєння нею способів практичної діяльності, і навпаки.

Культурологічний підхід обумовлений об'єктивним зв'язком індивіда і культури. Індивід – носій культури. Він не лише розвивається на основі єства людини (культури), що об'єктивувалася, але і вносить до неї щось принципово нове, тобто стає суб'єктом історичної творчості (Д. Абульханова-Славська). У зв'язку з цим в руслі особово-творчого аспекту культурологічний підхід, освоєння культури, слід розуміти як проблему зміни самої людини, її становлення як творчої особи.

Реалізація культурологічного підходу дає можливість переосмислити специфіку викладання іноземної мови. Центральними проблемами методик викладання іноземної мови у ВНЗ є питання визначення цілей, а також змісту навчання, адекватного їм, при розробці яких найбільш ефективними представляються ідеї про навчання не просто мови, а іншомовної культури в широкому сенсі цього слова.

Система викладання іноземної мови в рамках культурологічного підходу включає єдність:

1) цілей, змісту, методів, засобів, процесу навчання, діяльності і взаємодії викладача і студентів;

2) автономних форм діяльності студентів;

3) контролю навчання;

4) соціокультурного фону, середовища навчання, обумовлених соціальним замовленням суспільства на підготовку фахівців.

Окрім цього, необхідно враховувати функціональність іноземної мови, особливо у відношенні до предмету спеціальності, що вивчається в сукупності морфологічних, словотворчих і синтаксичних структур у статиці і функціональних синтагматичних і парадигматичних зв'язках у динаміці.

Навчання іноземній мові не можна відділяти від майбутньої спеціальності студентів, що важливо при формулюванні цілей підготовки з іноземної мови на кафедральному рівні, оскільки навчання іноземній мові у ВНЗ проводиться кафедрою іноземних мов, обслуговуючою студентів усіх профілюючих кафедр даного ВНЗ. Таким чином, цілі підготовки з іноземної мови мають бути співвіднесені з цілями підготовки даною кафедрою фахівців на базі вимог до їхньої професійної діяльності.

Можна конкретизувати наступні компоненти викладання іноземної мови у ВНЗ:

1) ситуації спілкування, що відображають повсякденні побутові потреби;

2) ситуації контактного спілкування особового характеру;

3) ситуації суспільно-політичного характеру;

4) ситуації професійного спілкування.

Таким чином, навчання іноземній мові в рамках культурологічного підходу можна визначити як спільну діяльність викладачів і студентів, коли перші передають знання, вміння і навички студентам, а другі засвоюють ці знання, вміння і навички як соціальний процес, обумовлений потребами розвитку суспільства, як процес привласнення суспільного, соціально-економічного досвіду, що дозволяє студентам активно й адекватно діяти.

Культурологічний підхід передбачає, що викладання іноземної мови у вищому навчальному закладі повинне відповідати взаємодоповненості і взаємозв'язкам компонентів навчальної діяльності на основі з'єднання навчання теорії професійної мови з індивідуальними потребами і ціннісними орієнтаціями студентів.

Процес навчання іноземної мови складається з двох компонентів:

1) здобуття знань;

2) розвитку вмінь і навичок (знання формуються в результаті наочних дій, які після засвоєння стають уміннями, а у міру їх автоматизації - навичками).

Здобуття знань є центральною частиною процесу навчання. До нього входять сприйняття, осмислення, запам'ятовування й опанування навчальним матеріалом, що дає можливість студентам вільно користуватися іншомовною лексикою.

Другий компонент навчання іноземній мові в руслі культурологічного підходу пов'язаний із формуванням умінь і навичок. До них традиційно прийнято відносити мовні вміння (вміння говорити, аудіювати, читати і розуміти і т. п.), навички вживання лексики, граматики або вимовні навички, що входять як елементи до складу мовних умінь.

Дані вміння дозволяють формувати мовне чуття, стійку мотивацію до постійної роботи з іноземною мовою; використовувати іноземну мову для здобуття певної інформації (читання журналів, газет, тлумачних словників), що робить дану мову незамінною в пізнавальній діяльності студентів, водночас сама іноземна мова підсилює загальну пізнавальну діяльність студентів, а отже, підвищується і мотивація вивчення мови.

У рамках культурологічного підходу необхідно враховувати внутрішні ціннісно-мотиваційні установки студентів. У своїй роботі ми послуговувалися дослідженнями науковців, які пропонують різні форми навчання іноземній мові, взаємопов'язані зі змістом навчання і взаємозалежні. Учені, що досліджують мотивацію засвоєння іноземної мови, виділяють цілу низку видів мотивації з урахуванням індивідуального розвитку потреб тих, що вивчають мову. У рамках немовного ВНЗ представляють інтерес наступні види:

1) комунікативно-мотиваційна спонука, така, що визначається на основі потреб у спілкуванні;

2) лінгво-пізнавальна мотивація, заснована на прагненні студентів до пізнання мовних явищ;

3) професійно-орієнтована, така, що базується на здобутті професійних знань студентами за допомогою вивчення іноземної мови;

4) країнознавча мотивація, залежна від тематики й емоційної зацікавленості учня.

Усе це створює завданням і вправам, усій навчальній діяльності комунікативно-мотиваційний характер.

Узгодженість викладання і способів подачі матеріалу з реальними можливостями і професійними інтересами студентів сприяє формуванню позитивної мотивації.

Такий підхід до навчання іноземній мові в немовному ВНЗ багато в чому забезпечує не лише ефективне вирішення практичних, загальноосвітніх, розвиваючих і виховних завдань, але й містить величезні можливості для виклику і подальшої підтримки мотивації вивчення.

Висновки. Отже, реалізація культурологічного підходу в процесі викладання іноземної мови, як показує теоретичний аналіз і дослідно-експериментальна робота, створює умови викладання іноземної мови. Згідно з даними вимоги повинні бути направлені, перш за все, на

широку загальнокультурну підготовку через поглиблення вивчення у даному контексті конкретної галузі знань, відповідній їх професіоналізації.

Література:

1. Аргустанянц, Е.С. Различные подходы к классификации ролевых ситуаций: Теоретические и экспериментальные исследования в области обучения иноязычной речевой деятельности/ Е.С.Аргустанянц: [сборник трудов Московск. гос. пед. ин-та иностр. языков им. М.Тореза]. - М., 2008. Вып. 180.: С. 3-13.

2. Вайсбурд, М.Л. Использование учебно-речевых ситуаций при обучении устной речи на иностранном языке: учебное пособие для проведения спецкурса по обучению иноязычному общению в системе повышения квалификации учителей [Текст] / М.Л. Вайсбурд. - Обнинск: Титул, 2001. - 128 с.

3. Вербицкий, А. А. Деловая игра как метод активного обучения / А. А. Вербицкий // Современная высшая школа. - 2002. - № 3/39.

4. Деркач, А. А. Идеологическое воздействие: социально-психологические аспекты / А. А. Деркач. - М., 2006.

5. Деркач, А. А. Педагогическая эвристика (искусство обучения иностранному языку) / А. А. Деркач. - М., 1991.

6. Леонтьев, А. Н. Проблемы развития психики /А. Н. Леонтьев. - М. : Из-во Моск. ун-та, 1981.

7. Пассов, Е. И. Искусство общения Many Men - Many Minds / Е. И. Пассов. - М. : Иностранный язык, 2000 (Киров : Вятка; ГИПП). - 256 с.

8. Програма з англійської мови для професійного спілкування / Колектив авторів Г.Є.Бакаєва, О.А.Борисенко, І.І.Зуєнок, В.О.Іваніщева [та ін.]. – К.: Ленвіт, 2005. – С. 9.

9. Рубинштейн, С. Л. Основы общей психологии / С. Л. Рубинштейн. В 2, т.1. - М.: Педагогика, 1999.

10. Рубинштейн, С. Л. Основы общей психологии / С. Л. Рубинштейн. В 2, т. 2. - М.: Педагогика, 1999.

11. Рубинштейн, С. Л. Человек и мир / С. Л. Рубинштейн. - М.: Наука, 1998.

12. Сафонова В.В. Изучение языков межкультурного общения в контексте диалога культур и цивилизаций / В.В.Сафонова. – Воронеж: Истоки, 1996. – С. 184.

13. Семенчук Ю.О. Формування англомовної лексичної компетенції у студентів економічних спеціальностей засобами інтерактивного навчання: Дис. канд. пед. наук: 13.00.02. – К.: КНЛУ, 2007. – 280 с.

14. Соколова С.В. Методика навчання майбутніх учителів англійської мови використовувати паралінгвістичні засоби в усному спілкуванні: Дис. канд. пед. наук: 13.00.02 / Київ. нац. лінгв. ун-т. – К., 2006. – 316 с.

15. Тарнопольский О.Б. Методика обучения английскому языку для делового общения: Учеб. пособие./ О.Б.Тарнопольский, С.П.Кожушко. - К.: Ленвит, 2004. – 192 с.

16. Тарнопольський О.Б. Методика навчання іншомовної мовленнєвої діяльності у вищому мовному закладі освіти / О.Б.Тарнопольський. – Дніпропетровськ: ДУЕП, 2005. – 246 с.

17. Bernstein D. Put it together, put it across: the craft of business presentation / D.Bernstein. –London: Cassell, 1988. – 225p.

18. Byram M. Defining and Assessing Intercultural Competence: Some Principles and Proposals for the European Context // Language Teaching / M.Byram, G.Zarate. – 1996. – № 10. – P. 67.

19. Your Speaking Voice: Tips for Adding Strength and Authority to Your Voice // Toastmasters International. – 1996. – No. 199. – 32 p.

В статті розглянуто культурологічний підхід в процесі викладання іноземної мови у вищому навчальному закладі крізь призму багаторівневої інтегративної гуманітарної системи вищої професійної освіти.

Ключові слова: *культурологічний підхід, система освіти, професійна вища освіта.*

В статье рассмотрен культурологический подход в преподавании иностранного языка в высшем учебном заведении через многоуровневую интегрированную гуманитарную систему высшего профессионального образования.

Ключевые слова: *культурологический подход, система образования, профессиональное высшее образование.*

The article deals with culturological approach in foreign language teaching at Universities through the multilevel integrative humanitarian system of high professional education.

Key words: *culturological approach, system of education, high professional education.*