

РОЗДІЛ 8

СТРУКТУРНА, ПРИКЛАДНА ТА МАТЕМАТИЧНА ЛІНГВІСТИКА

УДК 378.147: 81'243: 338.48: 316.77

DOI <https://doi.org/10.32782/tps2663-4880/2026.47.28>

ФОРМУВАННЯ ЛІНГВОКУЛЬТУРНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ ТА ТУРИЗМУ В КОНТЕКСТІ МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

DEVELOPING LINGUISTIC AND CULTURAL PROFESSIONAL COMPETENCE AMONG FUTURE SPECIALISTS IN THE HOSPITALITY AND TOURISM SECTOR IN THE CONTEXT OF INTERCULTURAL COMMUNICATION

Лях І.М.,

orcid.org/0000-0001-5417-9403

доктор технічних наук, професор,

*професор кафедри інформатики та фізико-математичних дисциплін
Державного вищого навчального закладу «Ужгородський національний університет»*

Жовтані Р.Я.,

orcid.org/0000-0002-7421-148X

кандидат філологічних наук, доцент,

*доцент кафедри міжнародних комунікацій
Державного вищого навчального закладу «Ужгородський національний університет»*

Зимомря О.М.,

orcid.org/0000-0001-7206-0190

кандидат філологічних наук, доцент,

*доцент кафедри міжнародних комунікацій
Державного вищого навчального закладу «Ужгородський національний університет»*

У сучасному глобалізованому просторі туризму та гостинності ефективність професійної діяльності дедалі більше визначається рівнем сформованості лінгвокультурної компетентності (ЛКК), яка інтегрує мовні, когнітивні, соціокультурні та поведінкові компоненти комунікації. Попри значну кількість досліджень, присвячених окремим аспектам цієї проблематики, наявне наукове поле характеризується фрагментарністю підходів і відсутністю уніфікованої методології їх інтеграції в освітній процес. У статті ставиться завдання теоретично обґрунтувати та структурно описати чотириетапну CLIL-кейс-рольову модель формування ЛКК майбутніх фахівців сфери туризму, рекреації та гостинності.

Матеріалом дослідження стали сучасні наукові публікації у сфері міжкультурної комунікації, культурного інтелекту (CQ), комунікативної самоефективності та інноваційних освітніх технологій. Запропонована модель базується на синергії предметно-мовно інтегрованого навчання (CLIL), активного кейс-методу та імітаційного моделювання, що дозволяє комплексно розвивати лінгвокультурну компетентність і комунікативну самоефективність студентів. Логіка освітньої траєкторії детермінована послідовним проходженням чотирьох взаємопов'язаних етапів: підготовчо-мовного (опанування фахової лексики та базового професійного контекста), аналітико-кейсового (когнітивна обробка кризового прецеденту), рольово-комунікативного (імітаційне моделювання ситуації «господар-гість») та рефлексивно-оцінювального (самооцінювання та взаємооцінювання результатів).

Впровадження повної шкали CEFR дозволяє диференціювати підготовчо-мовний етап на три стратегічні рівні складності з ваговими коефіцієнтами: A1-A2 ($K = 0,15$), B1 ($K = 0,25$), B2 ($K = 0,35$) та C1-C2 ($K = 0,25$). Така матриця компетенцій забезпечує обґрунтовану квантифікацію навчального навантаження та дозволяє об'єктивно діагностувати результативність освітнього процесу відповідно до міжнародних стандартизаційних вимог. Запропонована методика готує здобувачів освіти до викликів динамічного крос-культурного середовища, формуючи навички оперативного мислення, прийняття рішень у стресових умовах та здатність до конструктивної девіації з метою розв'язання нестандартних крос-культурних проблем гостей. Перспективним вектором подальших досліджень є вивчення прагматичного потенціалу генеративних мовних моделей (LLM) як інструменту автоматизованого міжкультурного перекладу в цифровій екосистемі сервісного менеджменту.

Ключові слова: лінгвокультурна компетентність, туризм, гостинність, CLIL, кейс-метод, імітаційне моделювання, CEFR, культурний інтелект, комунікативна самоефективність, міжкультурна комунікація.

In today's globalised tourism and hospitality sector, professional effectiveness is increasingly determined by the level of linguistic and cultural competence (LCC), which integrates the linguistic, cognitive, sociocultural and behavioural components of communication. Despite a significant body of research devoted to individual aspects of this issue, the existing academic field is characterised by fragmented approaches and a lack of a unified methodology for integrating them into the educational process. This article aims to theoretically substantiate and structurally describe a four-stage CLIL case-role-playing model for the development of LCC among future professionals in the fields of tourism, recreation and hospitality.

The research is based on contemporary academic publications in the fields of intercultural communication, cultural intelligence (CQ), communicative self-efficacy and innovative educational technologies. The proposed model is based on the synergy of Content and Language Integrated Learning (CLIL), the active case study method and simulation modelling, which enables the comprehensive development of students' linguistic and cultural competence and communicative self-efficacy. The logic of the educational pathway is determined by the sequential progression through four interrelated stages: the preparatory-linguistic stage (mastering subject-specific vocabulary and the basic professional context), the analytical-case study stage (cognitive processing of a crisis scenario), the role-play and communication stage (simulation of a 'host-guest' situation) and the reflective and evaluative stage (self-assessment and peer assessment of results).

The implementation of the full CEFR scale allows the preparatory-linguistic stage to be differentiated into three strategic levels of complexity with weighting coefficients: A1-A2 ($K = 0.15$), B1 ($K = 0.25$), B2 ($K = 0.35$) and C1-C2 ($K = 0.25$). This competence matrix provides a well-founded quantification of the academic workload and enables an objective assessment of the effectiveness of the educational process in accordance with international standardisation requirements. The proposed methodology prepares students for the challenges of a dynamic cross-cultural environment, developing skills in rapid thinking, decision-making under pressure and the ability to engage in constructive deviation in order to resolve non-standard cross-cultural problems faced by visitors.

Key words: linguistic and cultural competence, tourism, hospitality, CLIL, case study method, simulation, CEFR, cultural intelligence, communicative self-efficacy, intercultural communication.

Постановка проблеми. У сучасному глобалізованому просторі туризму та гостинності ефективність професійної діяльності дедалі більше визначається рівнем сформованості лінгвокультурної компетентності (ЛКК), яка інтегрує мовні, когнітивні, соціокультурні та поведінкові компоненти комунікації. Попри значну кількість досліджень, присвячених окремим аспектам цієї проблематики – міжкультурній комунікації, культурному інтелекту (CQ), комунікативній самоєфективності, цифровому клієнтському досвіду та інноваційним освітнім технологіям – наявне наукове поле характеризується фрагментарністю підходів і відсутністю уніфікованої методології їх інтеграції в освітній процес підготовки фахівців. Зокрема, існує розрив між теоретичним осмисленням взаємозв'язку мови і культури та практиками професійної підготовки, які часто обмежуються формуванням інструментальних мовних навичок без належного врахування прагматичних, етикетних і дискурсивних аспектів міжкультурної взаємодії. Водночас емпіричні дослідження свідчать, що більшість сервісних збоїв у галузі зумовлена саме невідповідністю мовленнєвої поведінки соціокультурним очікуванням клієнтів, що актуалізує потребу у формуванні адаптивних комунікативних стратегій.

Додатковою проблемою є недостатня узгодженість освітніх програм із реальними потребами ринку праці, зокрема в частині підготовки до вирішення кризових і конфліктних ситуацій у полікультурному середовищі, використання «мови турботи» та забезпечення високого рівня клієнтоорієнтованості як у реальному, так і в цифровому сервісному середовищі. Наявні педагогічні під-

ходи (CLIL, кейс-метод, імітаційне моделювання) демонструють ефективність, однак застосовуються переважно ізольовано та не забезпечують системного формування ЛКК як інтегративної якості. Крім того, відсутня достатньо обґрунтована система діагностики та кількісного вимірювання рівнів сформованості ЛКК, що ускладнює об'єктивну оцінку результатів навчання, їх стандартизацію відповідно до міжнародних рамок (зокрема CEFR) та подальше вдосконалення освітніх програм на засадах доказовості.

Отже, науково-практична проблема полягає у необхідності розроблення та впровадження цілісної, структурно параметризованої моделі формування лінгвокультурної компетентності майбутніх фахівців сфери туризму і гостинності, яка б забезпечувала інтеграцію лінгвістичних, культурних, когнітивних і поведінкових компонентів, поєднувала сучасні педагогічні технології та передбачала можливість об'єктивного вимірювання освітніх результатів у контексті вимог глобалізованого ринку послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Сучасне поле наукових досліджень проблеми формування та реалізації ЛКК у сфері гостинності та туризму можна структурувати за п'ятьма домінантними векторами.

Фундаментальні питання взаємодетермінації лінгвістичних та культурних систем у сучасному соціумі досліджують Р. Omelukwa, доводячи наявність нерозривного семантичного зв'язку між мовними одиницями та специфікою світосприйняття етносу [12]. Своєю чергою, S. Ghosh, D. Roy, T. Putatunda та N. Ray пропонують комплексний дискурс-аналіз та етнографічні підходи

до вивчення семіотики туристичного простору, показуючи, як лінгвокультурна адаптація наративів часу та простору впливає на якість сервісу [7].

Контрастивний аналіз пареміологічного фонду усних культур здійснюють М. Abdullah і L. Khan [1]. Порівнюючи концептуалізацію гостинності у нігерійській культурі йоруба та пакистанській культурі пенджабі, вони виявляють суттєві відмінності в розподілі ролей між господарем та гостем, що безпосередньо впливають на формування мовних етикетних обмежень. Н. Yang, C. Cheung та W. J. Li фокусуються на розробці емпіричних шкал вимірювання міжкультурної комунікативної компетентності (ICC) безпосередньо в готельній індустрії, доводячи, що більшість сервісних збоїв трапляється через недотримання соціокультурних очікувань клієнтів [17].

Ефективна лінгвокультурна комунікація неможлива без високого рівня адаптивності персоналу, який вимірюється через концепт культурного інтелекту (CQ). Бібліометричний аналіз еволюції цього напрямку у сфері гостинності за останні роки здійснюють D. Çaprak, P. Yalçınkaya Akdemir, L. Brancu та F. Şahin, фіксуючи стрімке зростання інтересу дослідників до когнітивних та поведінкових вимірів CQ [4]. Взаємозв'язок між CQ та психологічним капіталом (PsyCap) персоналу у полікультурному робочому середовищі розкриває М. М. Jiou, зазначаючи, що високий рівень CQ мінімізує мовну тривожність та емоційне вигорання [9]. Дослідники А. R. Rachim і D. A. Salam підкреслюють, що інтеграція мовних навичок та комунікативної самоєфективності (CSE) є головним чинником стабільного підвищення загальної ефективності надання послуг [13]. Можливості соціальних мереж та імерсивних платформ (зокрема YouTube) як інструменту розвитку крос-культурної чутливості та емоційної орієнтації студентів детально аналізує S. Jin [8].

Питання педагогічного проектування та розробки інноваційних моделей навчання майбутніх фахівців є найбільш репрезентативним кластером досліджень. Провідну роль у цьому контексті відіграє предметно-мовно інтегроване навчання (CLIL). О. Lazebna та V. Kotvytska доводять високу ефективність CLIL у формуванні мультикультурної компетентності студентів туристичного профілю через усунення розриву між теорією та практикою [11].

Проблеми професійної підготовки експертів та гідів-перекладачів досліджують О. Kovalenko, L. Yeryuk, A. Yeromenko, О. Kashynska та Y. Bezruchenkov, пропонуючи

трикомпонентну інтерактивну модель взаємодії «гід – об'єкт – турист» [10]. Особливості впровадження активного навчання та кейс-методу розкривають В. Utegaliyeva, G. Zhumabekova, G. Kismetova [16], а методи класичного іншомовного аудиторного моделювання – О. Bahlai, N. Machynska, Y. Matviiv-Lozynska, О. Senkovych, М. Voloshyn [3].

Аналіз відповідності наявних освітніх програм реальним потребам ринку праці здійснюють L. Y. Shen, S. C. Chen і Y. G. Qui [15]. Проблеми працевлаштування та подолання крос-культурного розриву для іноземних випускників аналізують К. I. Yoo, О. Junek, А. Bisson і Z. Dinh [18], а роль інклюзивного середовища та тренінгів з різноманітності, рівності та інклюзії (DEI) описують F. Badu-Baiden, E. Agyeiwaah та B. A. Osei [2]. Для виявлення слабких і сильних сторін підготовки фахівців М. Zhumbei застосовує SWOT-аналіз, пропонуючи шляхи покращення іншомовної підготовки [19].

Сучасні дослідники активно вивчають психологічні та соціальні аспекти взаємодії у сфері сервісу. Так, Р. Sandiford і Р. Divers [14] аналізують прив'язаність клієнтів до конкретних локацій, доводячи, що постійні гості сприймають заклади гостинності як звичні хаби для спілкування та відпочинку. Водночас Р. М. Chien і B. W. Ritchie фокусуються на деструктивних моментах, розбираючи природу та причини виникнення міжгрупових конфліктів у туристичному середовищі [5]. Поєднання цих підходів дозволяє глибше зрозуміти сервісний менеджмент: від створення атмосфери лояльності до ефективного вирішення суперечок між різними групами клієнтів.

Постановка завдання. У статті ставиться завдання теоретично обґрунтувати та структурно описати чотириетапну CLIL-кейс-рольову модель формування лінгвокультурної компетентності майбутніх фахівців сфери туризму, рекреації та гостинності. У межах дослідження необхідно проводити уточнення сутнісних характеристик лінгвокультурної компетентності як складної інтегративної категорії, визначення її складових у контексті професійної підготовки здобувачів вищої освіти та встановлення взаємозв'язку між мовним, культурним і комунікативним компонентами, які детермінують ефективність міжкультурної комунікації в рекреаційно-сервісному просторі.

Також передбачається розкриття змісту та функцій кожного із запропонованих етапів моделі (підготовчо-мовного, аналітико-кейсового, рольово-комунікативного та рефлексив-

но-оцінювального), обґрунтування доцільності синергії предметно-мовно інтегрованого навчання, кейс-методу та імітаційного моделювання, а також визначення критеріїв та інструментів діагностичного вимірювання результативності впровадження моделі в освітній процес закладів вищої освіти відповідно до вимог міжнародної стандартизації CEFR і реальних потреб ринку праці.

Виклад основного матеріалу. Розгортання теоретико-методологічних засад дослідження в межах галузі знань B11 «Філологія» передбачає відхід від обмеженого аналізу суто інструментальних мовних навичок (linguistic skills) до цілісного осмислення феномена лінгвокультурної компетентності як складної інтегративної категорії. У контексті глобалізованого рекреаційно-сервісного простору особливого значення набуває семантико-прагматичний потенціал мовної поведінки, який визначає ефективність міжкультурної комунікації.

У площині взаємодії мовних і культурних систем простежується їхня взаємозумовленість, що виявляється у тісному зв'язку між семантикою мовних одиниць і специфікою етнокультурної картини світу. Це зумовлює необхідність формування інтегративного підходу до аналізу мовних явищ, який враховує культурно марковані смисли. У такій оптиці особливої ваги набуває здатність до адекватної інтерпретації прецедентних феноменів, усталених етикетних формул та наративних структур у межах фахового дискурсу.

Практична реалізація запропонованої лінгводидактичної моделі передбачає впровадження наскрізної структурованої технології, що забезпечує поетапну трансформацію теоретичних мовних знань у стійкі професійно-дискурсивні навички майбутніх фахівців. Ця інтегрована методологічна система базується на синергії предметно-мовно інтегрованого навчання (CLIL), активного кейс-методу та імітаційного моделювання, що дозволяє комплексно розвивати лінгвокультурну компетентність і комунікативну само-ефективність студентів у рекреаційно-сервісному просторі.

Логіка розгортання цієї освітньої траєкторії детермінована послідовним проходженням чотирьох взаємопов'язаних етапів, кожна з яких має чітко визначене прагмалінгвістичне навантаження й забезпечує перехід від базового когнітивного накопичення фахової терміносистеми до глибокого метакогнітивного аналізу реалізованої комунікативної діяльності. Архітектура та змістове наповнення зазначеної моделі мають таку структурну послідовність:

1. Підготовчо-мовний етап. На цьому етапі здобувачі освіти опановують фахову лексику, типові мовленнєві моделі та базовий професійний контекст у межах CLIL-підходу. Особлива увага приділяється термінам, що стосуються бронювання, прийому гостей, сервісу, скарг, туристичного супроводу та комунікації з клієнтами. Етап створює мовну й змістову основу для подальшої роботи з кейсом.

2. Аналітико-кейсовий етап. Студенти опрацьовують реальну або змодельовану професійну ситуацію, характерну для туризму чи гостинності. Це може бути конфлікт із гостем, помилка під час бронювання, скарга на сервіс, нестандартна екскурсійна ситуація або потреба в міжкультурній комунікації. Завдання полягає в аналізі проблеми, виявленні причин, пошуку альтернативних рішень і виборі найбільш доцільного варіанта дій.

3. Рольово-комунікативний етап. На цьому етапі реалізується моделювання ситуації «господар-гість», де один учасник виконує роль представника сервісу, а інший – гостя, туриста або клієнта. У процесі інсценування студенти застосовують професійну лексику, етикетні формули, аргументацію та стратегії врегулювання ситуації. Саме цей етап забезпечує перехід від теоретичного аналізу до практичної іншомовної взаємодії.

4. Рефлексивно-оцінювальний етап. На завершальному етапі відбувається обговорення результатів, самооцінювання та взаємооцінювання. Аналізуються мовна точність, доречність сервісної поведінки, ефективність комунікації, здатність до прийняття рішень і професійна етика. Рефлексія дає змогу закріпити навчальний досвід і скоригувати подальшу освітню траєкторію.

Необхідність об'єктивної верифікації та діагностичного вимірювання результатів кожного із зазначених праксеологічних етапів зумовлює потребу в їхньому детальному структурно-лінгвістичному та математичному параметруванні. У межах філологічного підходу особливого значення набуває початкова фаза освітнього циклу, оскільки саме вона закладає когнітивно-термінологічний фундамент для подальшої інтерактивної діяльності здобувачів освіти. З метою обґрунтованої квантифікації навчального навантаження та таксономічної систематизації фахового мовленнєвого матеріалу, внутрішня архітектура базового етапу підпорядковується принципам міжнародної стандартизації та коефіцієнтного зважування.

Впровадження повної шкали CEFR дозволяє диференціювати підготовчо-мовний етап на три стратегічні рівні складності. Початковий рівень

A1-A2 з ваговим коефіцієнтом $K = 0,15$ охоплює базові етикетні формули, первинне вітання гостей та номенклатурні назви географічних локацій. Основне ядро підготовки зосереджене на рівнях B1 ($K = 0,25$) та B2 ($K = 0,35$), де формуються навички операційного менеджменту: від лінійного бронювання й ресторанного сервісу до повноцінного екскурсійного супроводу та розв'язання типових скарг клієнтів. Найвищий рівень C1-C2 з вагою $K = 0,25$ орієнтований на підготовку управлінської ланки, забезпечуючи мовну стійкість під час ліквідації масштабних форс-мажорів, ведення міжнародних переговорів та врегулювання складних міжкультурних конфліктів.

Для кращого сприйняття запропоновано схему підготовчо-мовного етапу, яка зображена на рисунку 1.

Опанування базового професійного контексту та розподіл завдань за шкалою CEFR створюють надійне підґрунтя для критичного аналізу етнокультурних концептів гостинності та пареміологічного етикету. Контрастивний філологічний аналіз усних культур демонструє, що специфіка сприйняття сакрального чи прагматичного характеру сервісу безпосередньо впливає на формування мовних етикетних обмежень і розподіл ролей між господарем та гостем. Для запобігання соціокультурним збоям і деградації очікувань клієнтів у полікультурному просторі виникає об'єктивна потреба в переході від лінійного нако-

пичення лексики до глибокої когнітивної обробки кризових прецедентів. Мовне посередництво в такому разі стає ключовим інструментом прогностичного моделювання операційних алгоритмів антикризового менеджменту, що зумовлює розгортання аналітичної фази дослідження.

Представлена візуально-графічна модель експлікує компаративний аналіз операційних алгоритмів у біфуркаційних точках професійної діяльності сфер туризму і рекреації та гостинності, які структуровані у вигляді детермінованої послідовності праксеологічних етапів та релевантних їм завдань. У науково-методологічному дискурсі цей процес кваліфікується як прогностичне моделювання операційних алгоритмів з метою інтенсифікації антикризового менеджменту та оптимізації сервісних стратегій.

На аналітико-кейсовому етапі здійснюється когнітивна обробка та деконструкція змодельованого кризового прецеденту, характерного для туристичної індустрії, зокрема збоїв у логістиці маршрутів, форс-мажорних обставин під час екскурсійного супроводу або когнітивного дисонансу на підґрунті міжкультурної комунікації. Реалізація цього процесу підпорядкована чіткій послідовності аналітичних процедур, яка розпочинається з ідентифікації та верифікації деструктивного фактора. Ця процедура передбачає фіксацію первинних параметрів конфлікту, визначення часових і просторових меж інциденту, а також

Таблиця 1

Матриця компетенцій CEFR напрямів туризму і рекреації та гостинності

Рівень CERF	Сфера / Домен	Компетенції та завдання	Ваги K
A1-A2	Туризм	Назви локацій, базові фрази для орієнтування, прості відповіді на запитання.	0.15
	Гостинність	Вітання гостей, реєстрація заїзду та виїзду (Check-in/out), базові ввічливі форми.	
	Завдання	Рольова гра: зустріч гостя на рецепції та видача ключа.	
B1	Туризм	Опис простих туристичних маршрутів, надання рекомендацій щодо пам'яток.	0.25
	Гостинність	Бронювання номерів, лексика ресторану, обслуговування номерів (Room service).	
	Завдання	Прийом замовлення на сніданок через телефон та уточнення деталей.	
B2	Туризм	Екскурсійна логіка, комунікація з групами, розв'язування логістичних питань.	0.35
	Гостинність	Робота зі скаргами, врегулювання дрібних конфліктів, пояснення правил готелю.	
	Завдання	Врегулювання ситуації з невдоволеним клієнтом щодо якості сервісу.	
C1-C2	Туризм	Страховання, міжнародні форс-мажори, складні професійні переговори з партнерами.	0.25
	Гостинність	Стратегічний менеджмент, вирішення міжкультурних криз, антикризове управління.	
	Завдання	Розробка стратегії виходу на ринок для міжнародної мережі готелів.	

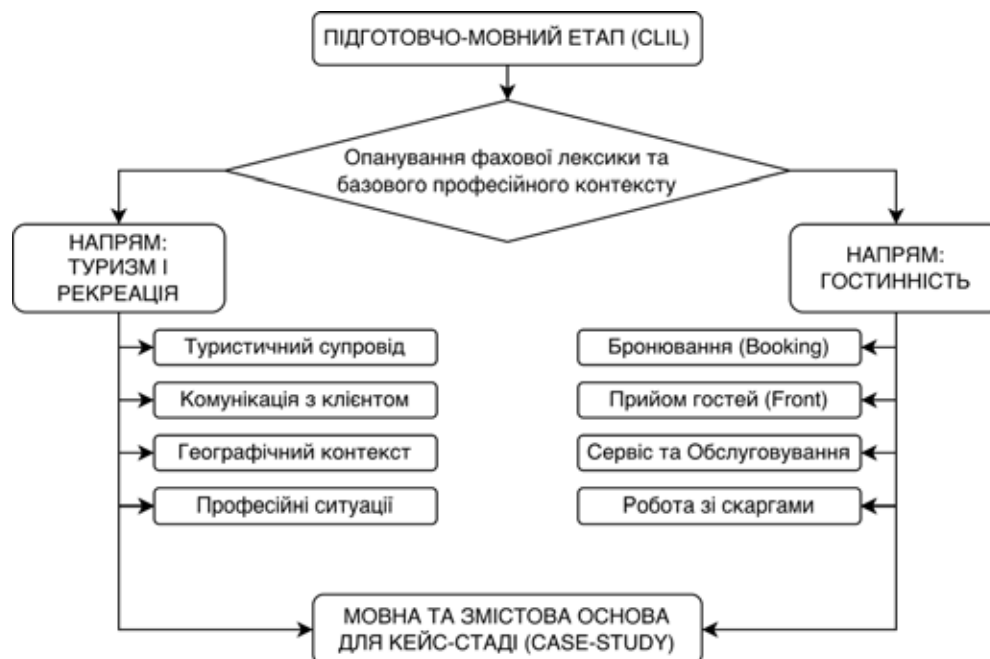


Рис. 1. Схема підготовчо-мовного етапу (CLIL)

детермінацію емоційного стану та мотивів поведінки суб'єкта.

Наступним логічним кроком виступає каузальний генезис, спрямований на ретроспективний аналіз ланцюга подій для виявлення причинно-наслідкових зв'язків виникнення нестандартної ситуації, що можуть бути зумовлені технологічними помилками туроператора, форс-мажорними обставинами навколишнього середовища або суб'єктивним людським фактором. На основі отриманих даних розгортається варіативне моделювання альтернатив, яке полягає в генерації спектра прогностичних сценаріїв деескалації напруги, що базуються на засадах компромісу, компенсаторних механізмах та чинній нормативно-правовій базі галузі.

Завершується цей аналітичний цикл критеріальною селекцією оптимуму, під час якої сформовані варіанти рішень проходять ретельне оцінювання за критеріями економічної доцільності, мінімізації репутаційних ризиків для бренду, збереження безпекових параметрів та неухильного дотримання норм професійної етики. Нижче наведено розгорнуту експлікацію другого етапу цієї моделі в межах загального алгоритму подолання конфліктних ситуацій у туристичному сегменті індустрії.

Ефективна реалізація операційних алгоритмів деескалації напруги та варіативне моделювання альтернатив вимагають від здобувачів вищої освіти не лише сухого каузального аналізу подій, а й високого рівня культурного інтелекту (CQ).

Розвинений поведінковий та когнітивний вимір CQ разом із комунікативною самоефективністю мінімізують мовну тривожність персоналу у полікультурному робочому середовищі. Щобільше, розвинена лінгвокультурна адаптивність стимулює фахівців до «конструктивної девіації» – свідомого та гнучкого виходу за межі жорстких корпоративних інструкцій з метою розв'язання нестандартних крос-культурних проблем гостей. У філологічній парадигмі підготовки це означає трансформацію пасивного аналізу цифрового чи текстового сліду в активне праксеологічне випробування, що вимагає безпосереднього переходу до мовленнєвого відтворення антикризових стратегій на практиці.

На цьому етапі освітнього процесу реалізується імітаційне моделювання професійної діяльності у формі інтерактивної дихотомії «господар – гість». Зазначена модель передбачає розподіл ролей між здобувачами вищої освіти, де один з учасників виступає суб'єктом надання послуг (представником сервісної індустрії), а інший – реципієнтом (гостем, туристом або клієнтом).

Ключові компоненти праксеологічної підготовки:

- Дискурсивною інтеграцією, тобто процесом безпосереднього інсценування, студенти актуалізують засвоєний раніше термінологічний апарат, фахову лексику (CLIL-компонент) та стандартизовані мовленнєві моделі.

- Етикетна регуляція – застосування мовленнєвих кліше та верифікованих етикетних формул,

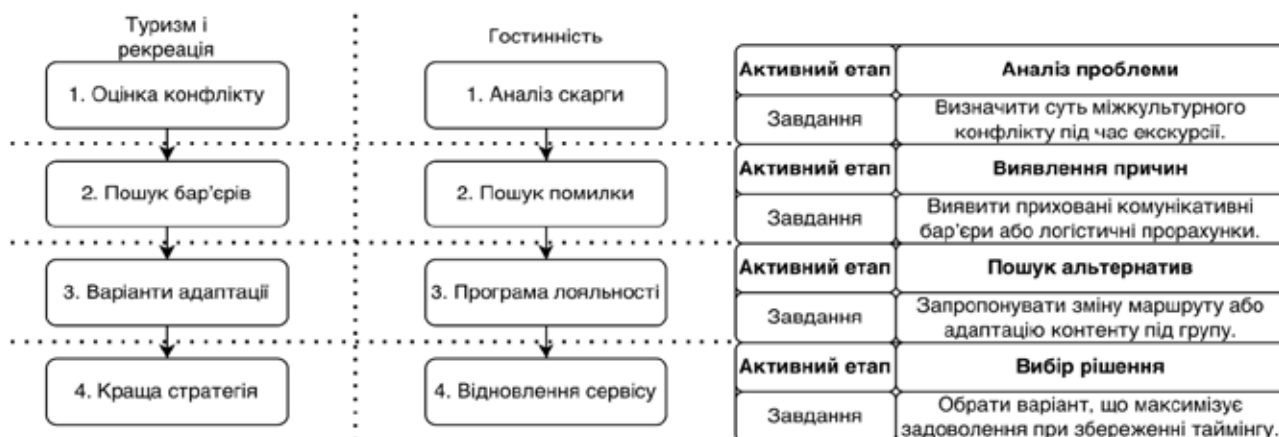


Рис. 2. Схема аналітико-кейсового етапу

що відповідають міжнародним стандартам ділової комунікації у сферах туризму і рекреації та гостинності.

– Персуазивна комунікація – формування та вербалізація переконливої системи аргументів, спрямованої на нівелювання деструктивних факторів у комунікативному акті.

– Стратегічне врегулювання – це апробація практичних стратегій подолання кризових і нестандартних ситуацій, що виникають під час обслуговування клієнтів.

Даний етап виконує функцію інтеграційного містка, який забезпечує детермінований перехід від абстрактно-теоретичного аналізу проблемного поля (кейс-методу) до реалізації автентичної іншомовної взаємодії. Трансформація теоретичних знань у практичні комунікативні компетентності відбувається через безпосередній досвід іншомовного професійного дискурсу в безпечному навчальному середовищі.

Забезпечення інтеграційного переходу від імітаційного моделювання дихотомії «господар – гість» до реальної професійної діяльності неможливе без урахування сучасних прагматичних аспектів сервісного дискурсу. Традиційне іншомовне аудиторне моделювання та активні дидактичні стратегії спрямовані на впровадження так званої «мови турботи» (caring language), яка безпосередньо корелює з підвищенням рівня задоволеності іншомовних споживачів послуг. Для повного усунення розриву між теоретичною підготовкою в закладах вищої освіти та реальними потребами ринку праці, випускники філологічних спеціальностей мають пройти крізь сито критеріальної оцінки та різномірне фідбеку. Це вимагає розгортання фінального аналітичного вектора методики, орієнтованого на всебічний моніторинг мовленнє-

вої точності, професійної етики та здатності до прийняття рішень.

На цьому фінальному етапі проводиться детальний аналіз дій, виконаних під час ролівої гри. Учасники обговорюють загальні результати, здійснюють самооцінку та діляться враженнями про роботу колег. Це допомагає об'єктивно проаналізувати власні помилки.

Під час такого розбору польотів звертають увагу на кілька головних речей. По-перше, оцінюється мовлення – чи було воно коректним та, чи використовувалися необхідні професійні терміни. По-друге, розглядається сервісна поведінка: ввічливість, клієнтоорієнтованість та дотримання етичних норм.

Також здійснюється аналіз ефективності розв'язання проблемної ситуації, зокрема здатності врегулювати конфлікт із незадоволеним гостем або усунути організаційні труднощі, пов'язані з туристичним обслуговуванням. Оцінюється рівень сформованості навичок оперативного мислення, прийняття рішень у стресових умовах, а також здатність до досягнення компромісу.

У підсумку така рефлексія допомагає закріпити практичний досвід. Учасники глибше розуміють, де були допущені неточності та які аспекти потребують вдосконалення, а отримані висновки дозволяють скоригувати навчальну програму для майбутніх заходів.

Таким чином, запропонована чотириетапна CLIL-кейс-рольова методика забезпечує системне формування лінгвокультурної компетентності майбутніх філологів, готуючи їх до викликів динамічного крос-культурного середовища. Застосування інструментів на кшталт SWOT-аналізу освітніх програм, віртуальних обмінів (COIL) та тренінгів з інклюзивності дозволяє

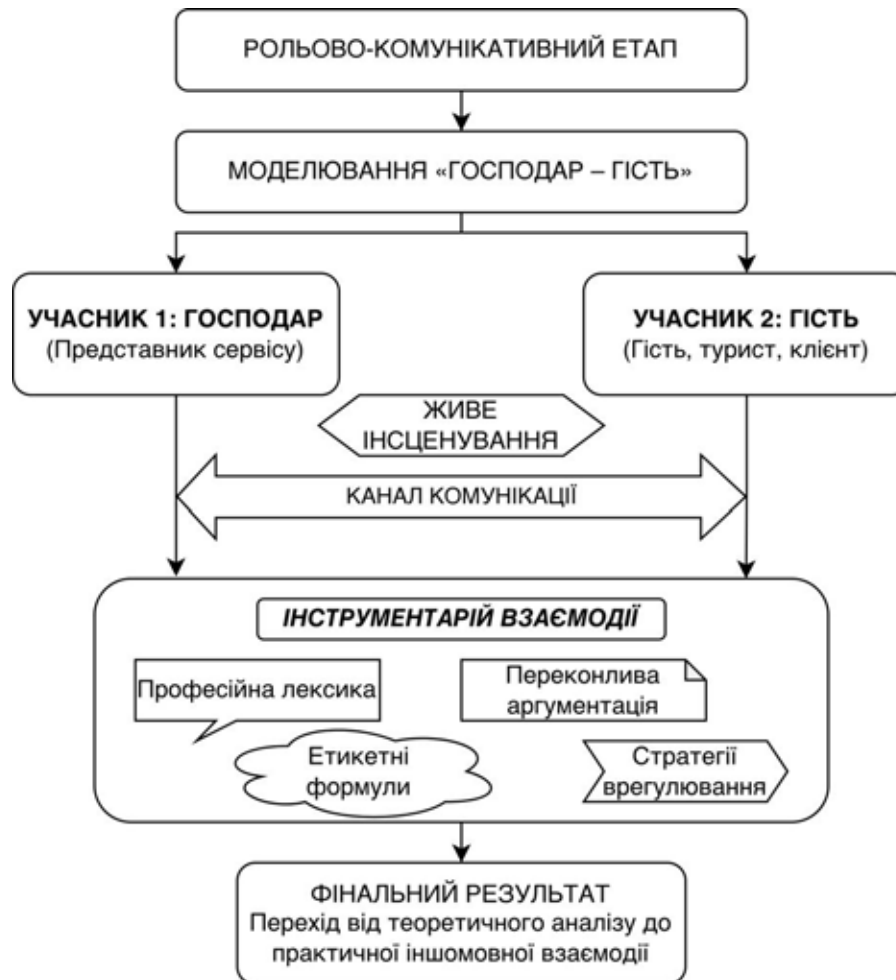


Рис. 3 Схема рольово-комунікативного етапу



Рис. 4. Схема рефлексивно-оцінювальний етап

суттєво оптимізувати якість вищої філологічної освіти. Перспективним вектором подальших наукових пошуків у цьому напрямі є дослідження прагматичного потенціалу генеративних мовних моделей (LLM) як інструменту автоматизованого, але лінгвістично й контекстуально точного міжкультурного перекладу в цифровій екосистемі сервісного менеджменту.

Висновки. Запропонована чотириетапна CLIL-кейс-рольова модель формування лінгвокультурної компетентності забезпечує системний перехід від накопичення базової фахової термінології до глибокого метакогнітивного аналізу реалізованої комунікативної діяльності майбутніх фахівців сфери туризму та гостинності. Інтеграція предметно-мовно інтегрованого навчання, кейс-методу та імітаційного моделювання дозволяє комплексно розвивати не лише мовні, а й когнітивні, соціокультурні та поведінкові компоненти ЛКК, що детермінують ефективність

міжкультурної комунікації в рекреаційно-сервісному просторі.

Впровадження матриці компетенцій CEFR з ваговим коефіцієнтом для кожного рівня складності (A1–A2, B1, B2, C1–C2) забезпечує обґрунтовану квантифікацію навчального навантаження та дозволяє об'єктивно діагностувати результативність освітнього процесу відповідно до міжнародних стандартизаційних вимог і реальних потреб ринку праці. Запропонована методика готує здобувачів освіти до викликів динамічного крос-культурного середовища, формуючи навички оперативного мислення, прийняття рішень у стресових умовах та здатність до конструктивної девіації з метою розв'язання нестандартних крос-культурних проблем гостей. Перспективним вектором подальших досліджень є вивчення прагматичного потенціалу генеративних мовних моделей (LLM) як інструменту автоматизованого міжкультурного перекладу в цифровій екосистемі сервісного менеджменту.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Abdullah M., Khan L. A. Folk wisdom in oral cultures: A linguo-cultural analysis of Punjabi and Nigerian indigenous knowledge systems about hospitality. *International Journal of Linguistics and Culture*. 2024. 5(2). P. 153–168. URL: <https://doi.org/10.52700/ijlc.v5i2.279>
2. Badu-Baiden F., Agyeiwaah E., Osei B. A. Understanding intercultural communication competence in tourism and hospitality education. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*. 2025. 2. P. 82–108. URL: <https://doi.org/10.1080/15313220.2025.2493902>
3. Bahlai O., Machynska N., Matviiv-Lozynska Y., Senkovych O., Voloshyn M. Developing students' intercultural communicative competence in foreign language classroom. *Advanced Education*. 2019. 6(11). P. 55–59. DOI: 10.20535/2410-8286.158078
4. Çaprak D., Yalçinkaya Akdemir P., Brancu L., Şahin F. Cultural intelligence in the tourism and hospitality industry: a bibliometric analysis. *Cogent Business & Management*. 2026. 13 (1). URL: <https://doi.org/10.1080/23311975.2026.2620839>
5. Chien P. M., Ritchie B. W. Understanding intergroup conflicts in tourism. *Annals of Tourism Research*. 2018. 72. P. 177–179. DOI: 10.1016/j.annals.2018.03.004
6. Fan D. X., Tsaur S. H., Lin J. H., Chang T. Y., Tsa Y. R. T. Tourist intercultural competence: A multidimensional measurement and its impact on tourist active participation and memorable cultural experiences. *Journal of Travel Research*. 2022. 61 (2). P. 414–429. DOI: 10.1177/0047287520982372
7. Ghosh S. S., Roy D., Putatunda T., Ray N. Language and Cross-Cultural Communication in Travel and Tourism: Strategic Adaptations. Apple Academic Press, 2025. 308 p.
8. Jin S. Unleashing the potential of social media: Enhancing intercultural communication skills in the hospitality and tourism context. *Sustainability*. 2023. 15 (14). DOI: 10.3390/su151410840
9. Jiony M. M. Cultural intelligence in action: Strengthening psychological capital in culturally diverse hospitality environments. *Research Data and Sustainability*. 2026. URL: <https://communities.springernature.com/posts/cultural-intelligence-in-action-strengthening-psychological-capital-in-culturally-diverse-hospitality-environments>
10. Kovalenko O. V., Yepyk L. I., Yeromenko A. Y., Kashynska O. Y., Bezruchenkov Y. V. Training of the future tourist guides for intercultural communicative interaction within professional activity. *Linguistics and Culture Review*. 2021. 5(S4). P. 729–746. DOI: 10.21744/lingcure.v5nS4.1712
11. Lazebna O., Kotvytska V. CLIL in tourism students' multicultural competence development. *Advanced Education*. 2021. 8 (19). P. 4–11. DOI: 10.20535/2410-8286.226588
12. Omenukwa P. C. On the interdependence between language and culture. *Journal of Contemporary Research in Social Sciences*. 2024. 6 (2). P. 61–71. URL: <https://ideas.repec.org/a/ajp/jocrss/v6y2024i2p61-71id2023.html>
13. Rachim A. R., Salam D. A. Building better communication in tourism: How cultural competence and language skills shape service performance. *Journal of Tourism Sustainability*. 2025. 5 (1). P. 23–35. DOI: 10.35313/jtospolban.v5i1.153

14. Sandiford P. J., Divers P. The pub as a habitual hub: Place attachment and the regular customer. *International Journal of Hospitality Management*. 2019. 83. P. 266–273. DOI: 10.1016/j.ijhm.2018.11.005
15. Shen L. Y., Chen S. C., Qiu Y. G. An investigation on the status of intercultural competence education in Mainland China. *Journal of Hospitality & Tourism Education*. 2022. 34 (1). P. 33–44. DOI: 10.1080/10963758.2020.1868312
16. Utegaliyeva B. B., Zhumabekova G. B., Kismetova G. N. Enhancing linguocultural competence through active learning approach. *Linguistics, Language Education, and Language Contact*. Cham: Springer Nature Switzerland. 2025. P. 123–139. DOI: 10.1007/978-3-031-86154-3_7
17. Yang H., Cheung C., Li W. J. Intercultural communication competency practices in the hotel industry. *Journal of China Tourism Research*. 2020. 18(1). P. 162–184. DOI: 10.1080/19388160.2020.1807432
18. Yoo K. I., Junek O., Bisson A., Dinh Z. Role of cross-cultural competence in career success: bridging the gap for international graduates in tourism and hospitality. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*. 2025. 25 (2). P. 147–169. DOI: 10.1016/j.jhlste.2024.100415
19. Zhumbei M. SWOT analysis of foreign language communicative competence development in tourism and hospitality education. *Collection of Scientific Papers "SCIENTIA"*. 2026. P. 165–167. URL: <https://previous.scientia.report/index.php/archive/article/view/3815>



Стаття поширюється на умовах
ліцензії відкритого доступу CC BY 4.0

Дата першого надходження статті до видання: 14.07.2026
Дата прийняття статті до друку після рецензування: 27.07.2026
Дата публікації (оприлюднення) статті: 20.08.2026