

РОЗДІЛ 2

ГЕРМАНСЬКІ МОВИ

УДК 811.111:338.48:640.41:640.43

DOI <https://doi.org/10.32782/tps2663-4880/2025.39.1.11>

АНГЛІЙСЬКА МОВА ЯК ЗАСІБ МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ У ТУРИСТИЧНІЙ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ ГАЛУЗІ

ENGLISH AS A MEANS OF CROSS-CULTURAL COMMUNICATION IN THE TOURISM AND HOTEL AND RESTAURANT INDUSTRY

Білоброва Ю.О.,*orcid.org/0009-0001-2434-8576**спеціаліст вищої категорії,**викладач-методист кафедри загальнотеоретичної та прикладної підготовки
Київського фахового коледжу туризму та готельного господарства***Жарко О.О.,***orcid.org/0009-0000-6523-0876**спеціаліст вищої категорії,**викладач-методист кафедри загальнотеоретичної та прикладної підготовки
Київського фахового коледжу туризму та готельного господарства***Батеньова І.Г.,***orcid.org/0009-0007-1751-0065**спеціаліст вищої категорії кафедри загальнотеоретичної та прикладної підготовки
Київського фахового коледжу туризму та готельного господарства*

У сучасному глобалізованому світі туристична та готельно-ресторанна сфера відіграє ключову роль у розвитку економіки багатьох країн. Оскільки туризм пов'язаний із міжкультурною взаємодією, комунікація між представниками різних національностей і культур стає невід'ємною частиною обслуговування. В цьому контексті англійська мова виступає універсальним інструментом спілкування, що забезпечує ефективну взаємодію між працівниками сфери гостинності та клієнтами з різних країн світу.

У статті розглядається роль англійської мови як основного засобу міжкультурної комунікації у туристичній та готельно-ресторанній галузі. Досліджено значення володіння англійською мовою для професійної діяльності працівників індустрії гостинності, а також проаналізовано основні проблеми, пов'язані з недостатнім рівнем мовної підготовки персоналу. Серед головних викликів відзначено низьку якість мовної підготовки, відсутність спеціалізованих мовних програм, а також брак практичного досвіду комунікації з носіями мови.

Англійська мова у сфері гостинності не лише спрощує обслуговування іноземних туристів, а й сприяє підвищенню рівня сервісу, зміцненню репутації закладів та розвитку міжнародного співробітництва. Вміння персоналу ефективно використовувати англійську мову у професійній діяльності дозволяє уникати комунікативних бар'єрів, сприяти вирішенню конфліктних ситуацій, покращувати якість надання послуг та забезпечувати гостям комфортний відпочинок.

У статті також проаналізовано можливі шляхи покращення мовної підготовки фахівців туристичної та готельно-ресторанної галузі. Запропоновано такі заходи, як впровадження спеціалізованих мовних курсів у навчальні програми, організація тренінгів та майстер-класів, використання інтерактивних методів навчання та розвиток корпоративних мовних програм. Особливу увагу приділено самостійному навчанню, використанню сучасних онлайн-ресурсів та мобільних додатків для вдосконалення мовних навичок.

Ключові слова: англійська мова, міжкультурна комунікація, професійна комунікація, туризм, готельно-ресторанна справа, мовні бар'єри, мовна підготовка, персонал індустрії гостинності, міжкультурна і соціальна взаємодія.

In the modern globalized world, the tourism and hospitality sectors play a key role in the economic development of many countries. Since tourism is associated with intercultural interaction, communication between representatives of different nationalities and cultures has become an integral part of service provision. In this context, the English language serves as a universal communication tool, ensuring effective interaction between hospitality workers and clients from different countries around the world.

This article explores the role of the English language as the main means of intercultural communication in the tourism and hospitality industry. It examines the significance of English language proficiency for the professional activities of hospitality workers and analyzes the main issues associated with insufficient language training among personnel. Among the main challenges are low-quality language preparation, the lack of specialized language programs, and the lack of practical experience in communication with native speakers.

The use of the English language in the hospitality sector not only simplifies the service of foreign tourists but also contributes to improving the level of service, strengthening the reputation of establishments, and promoting international cooperation. The ability of staff to effectively use English in their professional activities helps avoid communication barriers, resolve conflicts, improve service quality, and ensure a comfortable stay for guests.

The article also analyzes possible ways to improve the language training of specialists in the tourism and hospitality industry. Proposed measures include the introduction of specialized language courses into training programs, organization of training sessions and workshops, the use of interactive teaching methods, and the development of corporate language programs. Special attention is given to self-study, the use of modern online resources, and mobile applications for enhancing language skills.

Key words: English language, intercultural communication, professional communication, tourism, hospitality industry, language barriers, language training, hospitality staff, intercultural and social interaction.

Постановка проблеми. Сучасний туристичний та готельно-ресторанний бізнес є однією з найбільш динамічних і перспективних галузей світової економіки. Активний розвиток міжнародного туризму, зростання кількості іноземних гостей та глобалізаційні процеси створюють нові виклики для працівників цієї сфери. Одним із ключових аспектів успішного функціонування туристичних підприємств, готелів і ресторанів є здатність персоналу ефективно взаємодіяти з клієнтами, які розмовляють різними мовами та мають різне культурне походження. У цьому контексті володіння англійською мовою як універсальним засобом міжкультурної комунікації набуває особливого значення.

Незважаючи на зростаючу роль англійської мови в обслуговуванні міжнародних туристів, рівень її знання серед працівників туристичної та готельно-ресторанної сфери залишається недостатнім. Постає проблема необхідності вдосконалення мовної підготовки персоналу туристичних і готельно-ресторанних закладів. Важливим завданням є розробка ефективних методів навчання, що дозволять фахівцям цієї галузі вільно володіти англійською мовою, використовуючи її в повсякденній професійній діяльності. Це, у свою чергу, сприятиме покращенню якості сервісу, підвищенню конкурентоспроможності підприємств та загальному розвитку туристичної індустрії.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання ролі англійської мови в туристичній та готельно-ресторанній галузі досліджується багатьма вітчизняними та зарубіжними науковцями. У працях Дж. Спенсера та Л. Гібсона розглядається вплив мовної компетентності на якість обслуговування в готельному та ресторанному бізнесі. Проблеми, що виникають в процесі міжкультурної комунікації, вивчають, зокрема, такі українські науковці як Т. Скирда, Н. Василюшина, Н. Свентицька, Л. Гончаренко, Л. Клименко, І. Бахов, Т. Асламова, та зарубіжні дослідники Т. Накаяму, Дж. Мартін, К. Сорельс, Дж. Ньюліп та ін. Аспектами комунікативної підготовки фахівців готельно-ресторанного бізнесу до іншомовного

спілкування займалися О. Поздняков, І. Величко, І. Біла, О. Кан, С. Макухіна. Особливостям викладання іноземних мов під час навчання фахівців сфери обслуговування присвячено низку досліджень, зокрема О. Шестель, Б. Кукси, О. Заїки, О. Старинець, С. Мединської, Н. Сарновської, К. Бабенко та ін.

Попри значну увагу науковців до проблеми міжкультурної комунікації в туристичній та готельно-ресторанній сфері, недостатньо вивченими залишаються питання адаптації навчальних програм під потреби практичного застосування англійської мови, специфіка використання англійської мови в реальних робочих ситуаціях, а також вплив рівня володіння мовою на лояльність клієнтів і розвиток сервісу.

Мета статті. Метою статті є аналіз значення англійської мови як засобу міжкультурної комунікації у сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу, а також визначення основних проблем, пов'язаних із недостатнім рівнем володіння мовою серед працівників цієї галузі.

Виклад основного матеріалу дослідження. У минулому столітті велика кількість практиків та теоретиків висували припущення, що у XXI ст. можлива поява нового лінгвістичного феномену – т. зв. «міжнародної англійської мови», яка б втілила у собі риси усіх національних варіантів англійської мови, чому сприяє зростаюче вживання англійської мови в таких сферах, як реклама, ЗМІ, поп-музика, кіноіндустрія, туризм, міжнародна безпека (створення уніфікованих мовних систем *Airspeak*, *Emergency*, *Speak Seaspeak*), міжнародний бізнес, міжнародні комунікації, освіта [7, с. 105]. Англійській мові також належить особлива роль на міжнародних нарадах, симпозіумах чи конференціях, адже вона є мовою міжнародної комунікації, загальним *lingua franca*, мовою міжкультурної комунікації, мовою-посередником для спілкування представників різних мовних спільнот. Наше сьогоднішнє підтверджує, що це поступово стає реальністю, оскільки 1 млрд, тобто 20% усього населення світу, говорить англійською мовою. Понад 90%

інформації на Інтернет-сайтах та 75% міжнародного листування (електронна пошта, листи) представлено англійською мовою [11].

Як стверджує Д. Кристал, англійська стала мовою світового спілкування в галузі бізнес-комунікації, так як вона спростила обмін повідомленнями між постійно зростаючою кількістю комунікантів по всьому світу [10, с. 158]. Варто зазначити, що у компаніях англійськомовних країн все популярнішим стає навчання співробітників лінгвістичним особливостям комунікації з іноземними партнерами з ціллю підвищення ефективності бізнес-контактів.

Англійська мова відіграє центральну роль у сфері міжнародного туризму та готельно-ресторанного бізнесу. Вона є мовою глобального спілкування та основним засобом комунікації між представниками різних культур. У більшості міжнародних готелів, ресторанів, туристичних компаній та аеропортів саме англійська використовується як основна мова обслуговування клієнтів.

Основними функціями англійської мови в цій сфері є:

- комунікативна функція – забезпечення ефективної взаємодії між працівниками та клієнтами з різних країн;
- інформаційна функція – надання точних і зрозумілих відомостей про послуги, маршрути, розклад, умови проживання тощо;
- міжкультурна функція – сприяння взаєморозумінню між представниками різних культур і уникненню конфліктних ситуацій;
- професійна функція – підвищення конкурентоспроможності працівників і підприємств галузі, оскільки високий рівень володіння мовою є важливою складовою якісного сервісу [4, с. 3].

Варто відзначити, що в сфері гостинності спілкування професійною іноземною мовою має певні особливості. Вільне володіння усім спілкуванням вважається найважливішою майстерністю для майбутніх менеджерів ресторанів та готелів. Проте успішність роботи із зарубіжними партнерами та гостями на сьогодні залежить не лише від гарного знання англійської, а й від уміння працювати в міжнародному середовищі на основі розуміння професійних і місцевих традицій інших країн, позитивного ставлення до інших культур, розпізнавання міжкультурних проблем в професійній практиці [8, с. 254].

Майбутні фахівці сфери гостинності мають вміти не лише створювати психологічний комфорт в процесі комунікації, коригувати стосунки зі співрозмовником, встановлювати ділові та міжособистісні контакти, а й добре усвідомлювати

особливості іншомовного спілкування, норми мовленнєвого етикету та ментальну своєрідність носіїв мови [2, с. 100]. Тому для досягнення високого рівня володіння іноземними мовами, окрім традиційних методів навчання, варто звернути увагу на сучасні тенденції у навчанні іноземних мов, які є ефективними та особливо важливими саме для майбутніх фахівців туристичного та готельно-ресторанного бізнесу [3, с. 208].

Незважаючи на зростаючу роль англійської мови в обслуговуванні міжнародних туристів, рівень її знання серед працівників туристичної та готельно-ресторанної сфери залишається недостатнім. Це спричиняє низку проблем, серед яких можна виділити:

- комунікативні бар'єри між персоналом та іноземними гостями, що можуть призводити до непорозумінь і зниження рівня обслуговування;
- обмеження кар'єрного зростання працівників через низький рівень володіння мовою, що ускладнює їхню конкурентоспроможність на ринку праці;
- втрати потенційних клієнтів через неможливість ефективного спілкування та створення комфортних умов для іноземних відвідувачів;
- недостатність адаптованих мовних курсів для працівників туристичної сфери, які могли б враховувати специфіку їхньої професійної діяльності;
- брак практики спілкування – навіть ті працівники, які вивчали англійську мову, часто не мають достатньої практики спілкування з носіями мови, що ускладнює розвиток розмовних навичок;
- недостатня мотивація до навчання – через відсутність системного підходу до мовної підготовки багато працівників не приділяють достатньої уваги вдосконаленню мовних навичок.

Вдосконалення мовної підготовки працівників туристичної та готельно-ресторанної галузі є ключовим фактором підвищення якості обслуговування, покращення міжкультурної комунікації та розвитку індустрії в цілому. Для ефективної мовної підготовки необхідно застосовувати комплексний підхід, що включає різноманітні методи та стратегії навчання. Розглянемо декілька основних напрямів, які сприятимуть покращенню мовних навичок у цій сфері:

1. Розробка та впровадження спеціалізованих мовних курсів:

- тематичні модулі, які охоплюють основні ситуації, з якими стикаються працівники (наприклад, прийом гостей, бронювання номерів, обслуговування в ресторані, рекомендації туристичних маршрутів тощо);

- професійна лексика, яка дозволяє працівникам ефективно використовувати терміни та фрази, характерні для індустрії гостинності;

- практичні заняття з реальними ситуаціями, що дозволяють працівникам відпрацьовувати навички спілкування в умовах, наближених до реальних.

2. Використання інтерактивних та комунікативних методів навчання:

- рольові ігри та симуляції – допомагають створити реалістичні умови для навчання та взаємодії з клієнтами (наприклад, працівники можуть відпрацьовувати ситуації, пов'язані з обслуговуванням гостя в готелі або ресторанному закладі);

- тренінги та майстер-класи з залученням носіїв мови, де працівники можуть не тільки вивчати теоретичний матеріал, а й практикувати спілкування в умовах, наближених до реальних;

- використання мультимедійних ресурсів (відеоуроки, подкасти, онлайн-курси, що дозволяють працівникам зануритись у мовне середовище та навчитись на реальних прикладах).

3. Інтеграція мовних курсів в систему корпоративного навчання:

- регулярні мовні тренінги для всіх працівників компанії, що дозволяє підтримувати та покращувати рівень володіння англійською на постійній основі;

- мотиваційні програми для співробітників, наприклад, надання фінансових стимулів або можливостей для кар'єрного росту за умови досягнення високих результатів у мовному навчанні;

- внутрішні навчальні платформи або корпоративні мобільні додатки, де працівники можуть самостійно вивчати англійську мову, проходити тести та отримувати зворотний зв'язок.

4. Мобільні додатки та онлайн-ресурси для самостійного навчання:

- мобільні додатки для вивчення англійської мови, які дозволяють здійснювати регулярні вправи, вдосконалювати граматику та розмовні навички;

- інтернет-курси та платформи (наприклад, Duolingo, Coursera, LinkedIn Learning), що пропонують курси англійської мови для різних рівнів, зокрема з професійної тематики;

- віртуальні клуби та спільноти, де працівники можуть спілкуватися з носіями мови або іншими вивчаючими англійську, практикуючи мовні навички.

5. Інтеркультурне навчання та розвиток міжкультурної компетентності:

- курси міжкультурної комунікації, де працівники дізнаються про особливості різних культур,

норми поведінки, етикет та традиції гостей з різних країн;

- мовні тренінги, спрямовані на специфіку спілкування з іноземними клієнтами, включаючи культурні особливості сприйняття сервісу та типові запити туристів з різних регіонів;

- спільні тренінги з іншими готелями чи ресторанами, що працюють на міжнародному ринку, для обміну досвідом з іншими фахівцями галузі.

6. Інтеграція технологій у процес мовного навчання:

- віртуальна реальність (VR) – створення симуляцій реальних ситуацій, де працівники можуть практикувати комунікацію з іноземними туристами в реальних умовах;

- автоматичні перекладачі та мобільні застосунки, що допомагають працівникам швидко знаходити необхідну інформацію або переводити складні терміни, покращуючи рівень комунікації у критичних ситуаціях;

- інтерактивні онлайн-платформи для навчання з можливістю зворотного зв'язку від викладачів або носіїв мови [1; 4; 5; 6].

Під час покращення мовної підготовки фахівців туристичної та готельно-ресторанної галузі можливе застосування ефективних іновативних методик навчання англійській мові (табл. 1).

Проаналізовані методики викладання англійської мови можуть бути застосовані для специфічних потреб навчання працівників туристичної та готельно-ресторанної галузі, залежно від того, чи потрібні їм основні комунікативні навички, спеціалізований словниковий запас чи здатність працювати в реальних професійних ситуаціях.

Покращення мовної підготовки працівників туристичної та готельно-ресторанної галузі має суттєві позитивні наслідки як для окремих підприємств, так і для галузі в цілому:

- підвищення рівня та якості обслуговування клієнтів туристичних і готельно-ресторанних закладів;

- підвищення конкурентоспроможності та зміцнення міжнародного іміджу підприємств, що працюють на міжнародному ринку;

- розширення можливостей професійного розвитку та кар'єрного зростання працівників сфери туризму та гостинності;

- збільшення кількості повторних відвідувань іноземних туристів і клієнтів;

- покращення взаємодії з міжнародними партнерами, постачальниками послуг і туроператорами;

- мотивування персоналу та поліпшення командної роботи;

Таблиця 1

Аналіз найпопулярніших методик викладання англійської мови з урахуванням їх використання для навчання працівників сфери туризму і гостинності [9]

Методика	Опис	Сфера застосування
Комунікативна методика (Communicative Language Teaching)	Спрямована на розвиток навичок комунікації в реальних життєвих ситуаціях. Акцент на практичному використанні мови в різноманітних контекстах.	Ідеальна для навчання працівників, оскільки дозволяє їм розвивати навички спілкування з гостями, вивчаючи специфічні ситуації, з якими вони можуть стикатися на роботі.
Аудіолінгвальна методика (Audio-Lingual Method)	Заснована на повторенні та запам'ятовуванні мовних структур через тренування слуху та мовлення. Акцент на правильній вимові та автоматизації мовних конструкцій.	Корисна для навчання стандартним фразам, використовуваним у готельному обслуговуванні, наприклад, при реєстрації клієнтів, виконанні бронювання тощо.
Лексичний підхід (Lexical Approach)	Фокусується на вивченні мовних одиниць (лексичних одиниць) замість граматичних структур. Учні вивчають слова та фрази, що використовуються разом, щоб бути більш природними у спілкуванні.	Придатний для розвитку словникового запасу працівників у сфері гостинності, особливо в контекстах обслуговування клієнтів, надання послуг та переговорів.
Прямий метод (Direct Method)	Навчання без перекладу рідною мовою, акцент на слуховому та візуальному сприйнятті та розумінні. Мова вивчається через живе спілкування, безпосередньо.	Ідеально підходить для роботи з міжнародними клієнтами, де необхідно швидко освоїти базові навички розмовної мови для щоденної комунікації в готелях та ресторанах.
Підхід Test-teach-test (TTT)	Методика, що передбачає тестування знань, навчання на основі результатів тесту, після чого знову проводиться тестування для оцінки досягнень.	Підходить для оцінки рівня володіння мовою працівників і визначення конкретних мовних проблем, на яких потрібно сконцентрувати увагу під час навчання.
Інтегроване вивчення мови (Content and Language Integrated Learning)	Вивчення мови через спеціалізовані дисципліни чи контексти (наприклад, навчання англійській мові через туризм або готельне обслуговування).	Застосовується для навчання працівників у сфері туризму за допомогою контексту, пов'язаного з їх професією, щоб зробити навчання більш практичним і прикладним.
Метод повної фізичної реакції (Total Physical Response)	Метод, де учні виконують фізичні дії на основі інструкцій вчителя, що допомагає запам'ятовувати мовні конструкції через рух.	Особливо ефективний для навчання базовим фразам і інструкціям, які можуть бути використані в туризмі, наприклад, в готельному бізнесі для пояснення правил та процедур.
Підхід, заснований на виконанні завдань (Task-based Language Teaching)	Навчання на основі виконання реальних завдань, яке стимулює учнів застосовувати мову для вирішення конкретних ситуацій.	Дуже корисний для практичного навчання працівників готелів і ресторанів, коли вони виконують завдання, такі як бронювання номерів, обслуговування клієнтів чи організація турів.

– збільшення ефективності взаємодії з інноваційними технологіями та можливостями для автоматизації (міжнародні системи бронювання, комунікаційні платформи для роботи з клієнтами);

– підвищення загального рівня розвитку індустрії туризму та гостинності.

Таким чином, вдосконалення рівня володіння англійською мовою у сфері туризму та гостинності є важливим завданням, що потребує активного впровадження сучасних методів навчання та підготовки персоналу. Це не лише сприятиме

якісному обслуговуванню клієнтів, а й позитивно вплине на економічний розвиток туристичного бізнесу в глобальному масштабі.

Висновки та перспективи подальших розвідок. Отже, англійська мова є важливим інструментом для забезпечення ефективної комунікації в міжнародному туристичному секторі. Вона сприяє полегшенню взаємодії з іноземними клієнтами та партнерами, що робить її необхідною для працівників готелів, ресторанів та туристичних компаній. Професійне володіння англійською мовою дозволяє забезпечити високий рівень

обслуговування, що, у свою чергу, підвищує лояльність клієнтів та конкурентоспроможність підприємств.

Різноманітні методики викладання англійської мови, такі як комунікативна методика, лексичний підхід, підхід, заснований на виконанні завдань, а також інші, демонструють свою ефективність в контексті навчання працівників сфери туризму та гостинності. Кожна з методик має свої переваги в залежності від цілей навчання, рівня володіння мовою та конкретних завдань, що стоять перед навчальним процесом.

Для працівників готелів, ресторанів та туристичних компаній важливо поєднувати загальну мовну підготовку з професійними навичками. Інтеграція мовного навчання з конкретними туристичними та гостинними завданнями доз-

воляє створювати найбільш ефективні навчальні програми, що максимально відповідають реальним вимогам ринку.

Подальші дослідження можуть зосередитись на адаптації існуючих методик до специфічних умов і вимог сфери туризму та гостинності, зокрема щодо потреб у використанні англійської мови для обслуговування клієнтів, проведення екскурсій, організації подорожей та бронювання послуг. Оскільки технології стрімко розвиваються, важливим напрямом є вивчення ефективності використання новітніх технологій в навчанні англійської мови. Це можуть бути мобільні додатки, онлайн-платформи для вивчення мови, а також віртуальні тренажери, які дозволяють створювати реалістичні сценарії для розвитку мовних навичок у сфері гостинності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Бондар Н. Міжкультурна комунікація як передумова іншомовної підготовки фахівців сфери туризму. *Актуальні проблеми філології та методики викладання іноземних мов у сучасному мультилінгвальному просторі*: Матеріали Всеукраїнської науково-теоретичної конференції. Вінниця, 2019. С. 8–9.
2. Василишина Н.М. Сучасна актуальність іншомовної підготовки фахівців сфери туризму в міжкультурній взаємодії. *Діалог культур у Європейському освітньому просторі*: Матеріали V Міжнародної конференції. Київ: КНУТД, 2020. С. 99–104.
3. Кан О.Ю. Сучасні тренди навчання іноземної мови для студентів спеціальності «Готельно-ресторанна справа» у закладах вищої освіти. Матеріали I Всеукраїнської науково-практичної конференції «Сучасний стан та потенціал розвитку індустрії гостинності в Україні». Херсон: ХДАЕУ, 2021. С. 208–210.
4. Кожевнікова В., Шепель М. Іноземна мова професійних комунікацій як елемент підготовки фахівців готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2021. № (30). С. 1–5.
5. Кудрик К.О. Англійська мова та міжнародний туризм: сучасні тенденції розвитку та взаємодії. *Наукові записки НПУ ім. М. П. Драгоманова*. 2015. № 125. С. 71–82.
6. Кукса Б.В. Сучасні дослідження проблеми навчання міжкультурного ділового спілкування майбутніх фахівців у галузі туризму. *Іноземні мови*. 2019. № 4. С. 3–8.
7. Рибіна Н.В., Кошіль Н.Є., Гирила О.С. Особливості міжкультурної англійської комунікації як вияву мовної компетентності. *Закарпатські філологічні студії*. Ужгород: ВД «Гельветика», 2022. Т. 2, № 22. С. 104–107.
8. Сарновська Н. Формування іншомовної комунікативної компетентності у майбутніх фахівців сфери туристичного бізнесу. *Науковий вісник МНУ ім. В. О. Сухомлинського*. 2018. № 2 (61). С. 251–256.
9. Сироткіна В. Методики викладання англійської мови: досліджуємо найпопулярніші з них / Grade, 19.10.2023. URL: <https://grade.ua/uk/blog/metodiki-prepodavaniya-anglijskogo-yazyka/>
10. Crystal D. English as a Global Language. Second edition. Cambridge : Cambridge University Press, 2003. 212 p.
11. Tormosheva V. Intercultural and International Communication in a Business Context. International scientific and practical (electronic) journal InterCultur@I-Net, VF NGLU, 2009. URL: <http://www.my-luni.ru/journal /clauses/191/>