

УДК 378.14:338.48:796.5

В. В. ГОРЛАЧ

Запорізький національний університет

## ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ЗМІСТУ ТА СТРУКТУРИ КРОСКУЛЬТУРНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З ТУРИЗМУ

*У статті розглянуто теоретичні підходи до змісту поняття “кроскультурна компетентність”. Наголошено на необхідності формування в майбутніх фахівців туристичної галузі кроскультурної компетентності як обов’язкового компонента їх професійної підготовки. Подано різні з погляду структури моделі кроскультурної компетентності. На підставі розглянутих підходів сформульовано дефініцію поняття “кроскультурна компетентність” і запропоновано розглядати її структуру як сукупність відповідних компетенцій.*

**Ключові слова:** кроскультурна компетентність, туристична діяльність, кроскультурна комунікація, професійна підготовка, міжкультурна взаємодія.

У сучасному світі, де процеси глобалізації та інтеграції набувають усе більших обертів, туризм стає одним з найбільш популярних і затребуваних видів відпочинку. Усунення певних обмежень для вільного пересування світом виводить туристичну сферу діяльності на лідерські позиції. У цих умовах великого значення набуває підготовка фахівців галузі туризму, спроможних професійно й адекватно реагувати на виклики сьогодення.

Незважаючи на глобалізаційний характер своєї діяльності, туризм спирається на національно-культурні, географічні та природні відмінності країн і континентів. Усе це потребує наявності в майбутніх фахівців туристичної галузі відповідної полікультурної, або кроскультурної, компетентності як обов’язкового компонента їх професійної підготовки.

Кроскультурна компетентність передбачає здатність здійснювати кроскультурну комунікацію, тобто вербальне й невербальне спілкування між представниками різних культурних, релігійних, світоглядних спільнот. Саме кроскультурна комунікація, як зазначає О. В. Мошняга, є організаційним принципом і умовою туристичної діяльності, фактором та критерієм якості продукту цієї діяльності, значущою компетенцією фахівців туристичної галузі й обов’язковою складовою змісту туристичної освіти [6].

Сьогодні наявність кроскультурної компетенції стає такою самою необхідністю, як наявність загальної освіти, комп’ютерної грамотності, володіння іноземною мовою.

Зарубіжні науковці велику увагу приділяють дослідженням кроскультурної комунікації та кроскультурного менеджменту, набагато менше вивчають кроскультурну компетентність, її формування, основні компоненти та застосування на практиці. У вітчизняній науці дослідження поняття “кроскультурна компетентність” та питання її формування в майбутніх фахівців з туризму почали розглядати порівняно недавно. Саме це й зумовлює актуальність розгляду питання.

Сутність поняття “кроскультурна компетентність” було досліджено такими науковцями, як: С. Александрова, О. Горчакова, Е. Гріффін, Г. Дідук-Ступ’як, Т. Колосовська, О. Лапшин, О. Мошняга, О. Пальчикова, Т. Радченко, О. Садохін, В. Сідоров, А. Солодка, Г. Ферапонтов, У. Ханас та ін.

**Мета статті** – розкрити теоретичні підходи до розуміння змісту й сутності кроскультурної компетентності майбутніх фахівців з туризму.

Усі дослідники відзначають роль кроскультурної компетентності в майбутній професійній діяльності фахівця з туризму.

На цьому, зокрема, наголошує С. Александрова, яка вважає, що фахівець, який працює в туристичній галузі, має усвідомлювати ментальні, національні, релігійні, етичні, загалом, культурні відмінності, аналізувати їх за певними критеріями, обов’язково враховувати в своїй професійній діяльності та здійснювати кроскультурну взаємодію [1, с. 7].

Інша дослідниця Т. Колосовська під кроскультурною компетентністю розуміє інтегральну компетентність, що включає в себе знання про особливості іншої культури, вміння розуміти й пояснювати явища іншокультурного середовища, вміння здійснювати комунікативну діяльність [4].

На думку О. Лапшина, кроскультурна компетентність передбачає розуміння відмінностей між культурами на рівні ідей, обрядів, культів, традицій, здатність знаходити спільне й відмінне в різних культурах і поглянути на традиції та звичаї власної культури з погляду представників іншої [5].

Розглядаючи кроскультурну компетентність в HR-практиці й підходи до визначення сутності зазначеної компетентності, Л. Щетініна, С. Рудакова наголошують на повній відмінності в її трактуванні зарубіжними та вітчизняними фахівцями. Зарубіжні дослідники сприймають кроскультурну компетентність як об’єктивну складову успішного функціонування організації чи підприємства, тоді як вітчизняні інтерпретують кроскультурну компетентність як суб’єктивну індивідуальну рису особистості, яка допомагає орієнтуватись у розмаїтті культур. Залежно від зазначених відмінностей, дослідниці пропонують виділяти два підходи до розуміння кроскультурної компетентності: організаційний і поведінковий.

На думку Л. Щетініною і С. Рудакової, поняття “кроскультурна компетентність” повинно поєднувати організаційний і поведінковий підходи. Вони визначають кроскультурну компетентність як притаманну особистості здатність формувати успішну комунікацію з представниками різних культур, яка може декларуватись як обов’язкова вимога до працівника організації, вже існуюча або така, що потребує подальшого формування [13].

Розглядаючи кроскультурну компетентність у навчанні українській мові як іноземній, О. Пальчикова розкрила підходи до визначення сутності кроскультурної компетентності. Підсумовуючи, вона зазначила, що:

– кроскультурна компетентність – це здатність застосовувати набуті знання, вміння й навички щодо розуміння, сприйняття та відтворення специфічних рис іншомовної культури під час здійснення кроскультурного спілкування;

– кроскультурна компетентність складається з культурного, лінгвістичного й психологічного компонентів, представлених соціокультурною, лінгвістичною, дискурсивною, мовленнєвою, соціальною та предметною компетенціями;

– кроскультурна компетентність формується поступово через етапи оцінювання, зіставлення та дослідження, коли індивід знайомиться з іншомовною культурою, зіставляє її поведінкові й світоглядні особливості з власною культурою та перетворює набуті знання на досвід кроскультурного спілкування [7, с. 325–326].

У. Ханс розглядає кроскультурну компетентність як інтегральну особистісну якість, компонентами якої є знання особливостей іншої культури, уміння адекватно розуміти інформацію іншої культури та досвід міжкультурної комунікації. Таким чином, науковець визначає кроскультурну компетентність як сукупність здібностей аналітичного та стратегічного характеру, які дають змогу розширити “інтерпретаційне поле” особистості під час кроскультурної комунікації [12, с. 98].

А. Солодка інтерпретує кроскультурну компетентність як комплекс певних рис, характеристик і здібностей особистості, необхідних для адекватної й ефективної взаємодії з іншими особистостями, що відрізняються мовно та культурно. Як складові цього комплексу дослідниця визначає:

– спеціальні знання (країнознавчі, лінгвістичні, соціокультурні, психологічні);

– уміння: комунікативні (вербальні невербальні, паравербальні), поведінкові (соціально-ціннісна поведінка відповідно до іншомовних норм і цінностей), соціально-психологічні (володіння механізмами узагальнення, ідентифікації, імітації, стереотипізації);

– ціннісні орієнтації на культуру іноземної мови [11, с. 105].

Г. Дідук-Ступ’як зазначає, що завдяки кроскультурній компетентності людина може адекватно розуміти питання культурної ідентичності певної спільноти людей, яка описується через історичний процес взаємодії й взаємозбагачення культур. На думку дослідниці, цей процес можливий завдяки постійним міжкультурним зв’язкам, які супроводжуються подоланням першості власних традицій, і має місце на всіх рівнях людської взаємодії сучасного суспільства [3, с. 88].

Крім визначення дефініції поняття “кроскультурна компетентність”, суттєве значення для розуміння процесу формування кроскультурної компетентності у майбутніх фахівців туристичної галузі мають безпосередньо складові, або компоненти, цієї компетентності.

Більшість дослідників виокремлюють у структурі кроскультурної компетентності три або чотири компоненти.

Так, О. Садохін ділить зміст кроскультурної компетентності на три класи знань:

– *афективні*, що передбачають наявність емпатії, толерантності, які є необхідною умовою для встановлення міжкультурних контактів;

– *когнітивні*, що припускають етноцентризм, етнокультурний релятивізм, завдяки яким можна адекватно розуміти поведінку представників інших культур і змінювати власну поведінку під час кроскультурного спілкування;

– *процесуальні*, які дають змогу формувати стратегії поведінки, що сприяють встановленню та підтриманню кроскультурної комунікації, пошуку спільного й розуміння відмінного, використання досвіду кроскультурної комунікації [9, с. 163–164].

С. Александрова теж вбачає в структурі кроскультурної компетентності три складові:

– *теоретичні знання*, що стосуються інформації про рідну культуру, культури інших країн, засоби вербального і невербального спілкування тощо;

– *психологічні якості особистості*, до яких дослідниця зараховує толерантність, емпатію, прихильність, бажання взаємодіяти з представниками інших культур тощо;

– *знання з іноземних мов*, які передбачають не лише володіння мовою, а й знання особливостей вимови, афоризмів, ідіом тощо [1, с. 7].

О. Горчакова, Г. Дідук-Ступ'як, У. Гуднікуст у структурі кроскультурної компетентності виділяють такі три компоненти:

– *мотиваційні фактори*, які стосуються потреб учасників міжкультурної комунікації, відкритості до спілкування й сприйняття іншокультурної інформації, уявлень про себе, соціальних зв'язків тощо;

– *фактори знань*, що включають очікування, загальну інформацію, знання подібного і відмінного. Уявлення про різні погляди тощо;

– *фактори навичок*, до яких належать здатність бути толерантним, виявляти емпатію, за необхідності змінювати поведінку в процесі комунікації, враховуючи норми й цінності іншої культури [2; 3].

Т. Радченко, Е. Гріффін, В. Сідоров у моделі кроскультурної компетентності пропонують чотири головні складові:

– *когнітивний компонент (знання)* – інформація про рідну культуру і про культури країн світу, знання термінології, особливостей вербальної й невербальної комунікації, знання рідної та іноземної мов з особливостями вимови й ідіомами, знання історії, економіки, традицій різних культур, етичних і правових норм тощо;

– *мотиваційний компонент (мотивація)* – наявність у майбутнього фахівця туристичної галузі бажання вступати в комунікацію з представниками інших культур, відкритість до сприйняття будь-якої нової інформації;

– *операційний компонент (вміння)* – уміння застосовувати набутий досвід у процесі кроскультурної комунікації, адаптуватись до нових ситуацій у професійній діяльності, пов'язаній з міжкультурною взаємодією;

– *міжособистісний компонент (прихильність)* – позитивне, неупереджене ставлення та уникнення стереотипів щодо представника іншої культури, здатність плідно працювати в полікультурному середовищі для забезпечення міжкультурної комунікації в туристичній галузі тощо [8; 10; 14].

**Висновки.** Дослідивши погляди науковців щодо змісту та структури кроскультурної компетентності, можна зробити висновок, що кроскультурна компетентність майбутнього фахівця з туризму – це інтегративна компетентність, яка забезпечує здатність фахівця туристичної галузі до успішної діяльності і є синтезом певних знань, умінь, цінностей, комунікацій щодо міжкультурної взаємодії.

Поняття кроскультурної компетентності є багатокомпонентним і, як вважають зазначені вище науковці, має в своєму складі від трьох до чотирьох компонентів. На нашу думку, доцільніше розглядати кроскультурну компетентність як сукупність компетенцій (лінгвістичних, соціолінгвістичних, дискурсивних, соціокультурних, соціальних) – знань і вмінь, необхідних для реалізації певних комунікативних намірів і дій у сфері міжкультурної взаємодії.

Враховуючи кроскультурний аспект зазначених компетенцій, варто виокремити країнознавчу та культурологічну компетенції як найбільш значущі для професійної підготовки майбутніх фахівців туристичної галузі.

#### Список використаної літератури

1. Александрова С. А. Проблема кроскультурных коммуникаций в туризме. *Стратегичні перспективи туристичної та готельно-ресторанної індустрії в Україні: теорія, практика та інновації розвитку* : матер. Всеукр.наук.-практ. інтернет-конф. (31 жовтня 2016 р.) / відп. ред. Л. В. Транченко. Умань, 2016. С. 7–8.
2. Горчакова О. А. Кросс-культурный менеджмент в образовании: тексты лекций. Одесса : Фаворит, 2013. 114 с.
3. Дідук-Ступ'як Г. І. Формування крос-культурної компетентності студентів-іноземців у процесі вивчення української мови. *Наукові записки Тернопільського нац. пед. ун-ту ім. Володимира Гнатюка. Серія: педагогіка*. 2015. № 3. С. 87–92.
4. Колосовская Т. А. Формирование кросс-культурной компетентности будущих учителей : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.08. Челябинск, 2006. 195 с.
5. Лапшин О. Г. Международное сотрудничество в области гуманитарного образования: перспектива кросс-культурной грамотности. *Кросс-культурный диалог: компаративные исследования в педагогике и психологии* : сб. ст. Владимир, 1999. 47 с.
6. Мошняга Е. В. Международный культурный туризм как фактор межкультурной коммуникации. URL: [http://tourlib.net/statti\\_tourism/moshnyaga](http://tourlib.net/statti_tourism/moshnyaga) (дата звернення 09.08.2017).
7. Пальчикова О. О. Кросс-культурна компетентність у навчанні української мови як іноземної. *Філологічні студії. Науковий вісник Криворізького держ.пед.ун-ту*. 2012. Вип. 8. С. 319–326.
8. Радченко Т. Швейцарський досвід організації навчального процесу на засадах полікультурності у вищій школі. URL: <http://pps.udpu.org.ua/article/view/51829> (дата звернення 12.08.2017).
9. Садохин А. П. Межкультурная компетенция и компетентность в современной коммуникации. *Общественные науки и современность*. 2008. № 3. С. 156–166.
10. Сідоров В. І. Кроскультурна компетентність майбутніх фахівців галузі туризму. *Імідж сучасного педагога*. 2017. № 4/2. С. 51–54.
11. Солодкая А. К. Готовность участников педагогического процесса к кросс-культурному взаимодействию: критерии кросскультурной компетентности и этнической толерантности. *Наукові праці [Чорноморського держ. ун-ту ім. Петра Могили комплексу "Києво-Могилянська академія"]*. Сер.: Педагогіка. 2012. Т. 188. Вип. 176. С. 102–107.

12. Ханс У. Я. Толерантність як чинник формування ціннісних систем у процесах кроскультурної комунікації. *Грані*. 2015. № 3. С. 98–102.

13. Щетініна Л. В. Сутність крос-культурної компетентності: від теорії до практики. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5537> (дата звернення 20.08.2017).

14. Griffin Emory A. A. *First Look at Communication Theory* (6 ed.). McGraw-Hill, 2006. URL: <https://goo.gl/6JUdRr> (дата звернення 14.09.2017).

*Стаття надійшла до редакції 15.09.2017.*

### **Горлач В. В. Теоретические подходы к содержанию и структуре кроскультурной компетентности будущих специалистов в сфере туризма**

*В статье рассмотрены теоретические подходы к содержанию понятия “кроскультурная компетентность”. Акцентировано внимание на необходимости формирования у будущих специалистов в сфере туризма кроскультурной компетентности как обязательного компонента их профессиональной подготовки. Представлены разные с точки зрения структуры модели кроскультурной компетентности. На основе рассмотренных подходов сформулирована дефиниция понятия “кроскультурная компетентность” и предложено рассматривать ее структуру как совокупность соответствующих компетенций.*

**Ключевые слова:** *кроскультурная компетентность, туристическая деятельность, кроскультурная коммуникация, профессиональная подготовка, межкультурное взаимодействие.*

### **Gorlach V. Theoretical Approaches to the Content and Structure of Cross-Cultural Competence of Future Specialists in Tourism**

*The article deals with theoretical approaches to the content of the concept of “cross-cultural competence”; stressed the necessity of formation of crosscultural competence of future tourism specialists as a compulsory component of their professional training; presented different structural models of crosscultural competence; on the basis of the considered approaches the definition of the concept “crosscultural competence” is formulated and it is proposed to consider its structure as a set of relevant competencies.*

*In the modern world, where processes of globalization and integration are gaining momentum, tourism becomes one of the most popular and popular types of recreation.*

*All this requires the presence of future specialists in the tourism industry of the relevant multicultural or cross-cultural competence as a compulsory component of their professional training.*

*Crosscultural competence implies the ability to implement crosscultural communication, that is, verbal and nonverbal communication between representatives of different cultural, religious, ideological communities.*

*Having studied the views of scientists on the content and structure of cross-cultural competence, one can conclude that the crosscultural competence of a future specialist in the tourism industry is an integrative competence, that provides the ability of a specialist in the tourism industry to succeed and is the synthesis of certain knowledge, skills, values, communications in relation to intercultural interaction.*

*The concept of crosscultural competence is multicomponent and, according to researchers, has in its composition of 3 to 4 components. In our opinion, it is more appropriate to consider crosscultural competence as a set of competencies (linguistic, sociolinguistic, discursive, socio-cultural, social) – the knowledge and skills necessary for the implementation of certain communicative intentions and actions in the field of intercultural interaction.*

**Key words:** *crosscultural competence, tourism activity, crosscultural communication, training, intercultural interaction.*