

УДК 338.48:37.015.31:[174:005.336.2]

В. І. СІДОРОВ

кандидат економічних наук, професор
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

КРИТЕРІЇ, ПОКАЗНИКИ ТА РІВНІ СФОРМОВАНОСТІ КРОСКУЛЬТУРНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ

У статті розкрито критерії (когнітивний, мотиваційний, операційно-діяльнісний та міжособистісний), показники й рівні сформованості кроскультурної компетентності майбутніх фахівців галузі туризму. Когнітивний критерій сформованості кроскультурної компетентності майбутніх фахівців галузі туризму подано як систему кроскультурних знань, які є основними для успішного здійснення майбутньої професійної діяльності в галузі туризму. Мотиваційний критерій відображає систему мотивів, яка спонукає майбутніх фахівців галузі туризму до кроскультурної комунікації й взаємодії з представниками інших культур, до постійного розвитку власної кроскультурної компетентності. Операційно-діяльнісний критерій є системою кроскультурних умінь і навичок здійснення кроскультурної комунікації та взаємодії, які є практичною реалізацією системи кроскультурних знань на практиці. Міжособистісний критерій визначає здатність студентів до міжособистісного спілкування з представниками інших культур.

Ключові слова: кроскультурна підготовка, кроскультурна компетентність, фахівець, туризм, критерій, показник, рівень.

Для об'єктивного уявлення про ефективність системи кроскультурної підготовки майбутніх фахівців галузі туризму, відтворення валідної моделі формування їх кроскультурної компетентності постає необхідним завдання визначити підстави щодо вибору й формування критеріїв, показників та рівнів сформованості кроскультурної компетентності майбутніх фахівців галузі туризму. Найважливішим індикатором якості кроскультурної підготовки майбутніх фахівців галузі туризму є високий рівень сформованості всіх компонентів кроскультурної компетентності випускників. Тож відповідно до визначених компонентів кроскультурної компетентності майбутніх фахівців галузі туризму (когнітивний, мотиваційний, операційний та міжособистісний) ми маємо визначити й обґрунтувати критерії оцінювання сформованості кроскультурної компетентності студентів, які, безумовно, повинні відповідати визначеним структурним компонентам.

У педагогіці вчені зазвичай тлумачать поняття «критерій» як найбільш загальну, об'єктивну ознаку, за допомогою якої здійснюється порівняльне оцінювання досліджуваного педагогічного явища, ступеня розвитку його в різних обстежуваних осіб [1; 4; 7; 17; 21]. Як слушно зазначає Г. Шабанов, ступінь вияву та якісна сформованість критерію виражаються певними *показниками*, які характеризуються низкою ознак. Не викликає сумніву той факт, що критерій має бути достатньо розгорнутим, включати певні складові, одиниці виміру, що дають змогу «виміряти» (оцінити) дійсність, порівняти її з нормою. Таким чином, розгорнутий критерій є су-

купністю основних показників, які розкривають норму, вищий рівень розвитку досліджуваного педагогічного явища [21].

Імпонує позиція Л. Путляєвої, яка в контексті дослідження психолого-педагогічних проблем професійного навчання конкретизує значення терміна «критерій» і тлумачить його як міру оцінювання досліджуваного явища та тих змін, які відбулися в розвитку окремих складових чи особистості загалом у результаті експериментального навчання й виокремлених педагогічних умов, за яких визначена гіпотеза відповідає чи не відповідає результатам експерименту [16]. У дослідженнях З. Возгової критеріями сформованості кроскультурної компетентності визначено міжкультурні знання, міжкультурні уміння та міжкультурні відносини [6]; Ю. Земліної – когнітивний, особистісний та інтегративно-діяльнісний критерії [9]; О. Пальчикової – мотиваційно-ціннісний, пізнавальний, оперативний, поведінково-діяльнісний критерії [15].

За І. Сергєєвою, критеріями сформованості кроскультурної компетентності студентів є мотиваційно-ціннісний критерій (прагнення до позитивного співробітництва з представниками інших культур, шанобливе ставлення до цінностей інших культур і їх представників); особистісний критерій (такі якості випускника, як толерантність, безконфліктність, емпатія); когнітивний критерій (наявність кроскультурних знань); діяльнісний критерій (досвід позитивної взаємодії з представниками інших культур) [18].

Мета статті – схарактеризувати критерії, показники та рівні сформованості кроскультурної компетентності майбутніх фахівців галузі туризму.

У розробленні власних критеріїв сформованості кроскультурної компетентності майбутніх фахівців галузі туризму ми послуговувалися виділеними А. Солодкою вимогами [19]: об'єктивність, надійність, простота та зручність вимірювання, узгодження з компонентами кроскультурної компетентності, адекватність, взаємозумовленість критерію і його показників.

Окреслені вимоги та ґрунтовний аналіз наукового доробку вчених дали можливість визначити в нашому дослідженні такі критерії сформованості кроскультурної компетентності майбутніх фахівців галузі туризму: *когнітивний, мотиваційний, операційно-діяльнісний та міжособистісний*.

Декомпозиція критеріїв здійснюється до відповідних *показників* – компонентів критерію, які надають кількісні дані про стан сформованості кроскультурної компетентності майбутніх фахівців галузі туризму, у результаті чого надається оцінка його якості. Ключовими характеристиками кожного показника є конкретність, що дає змогу розглядати його як більш частковий елемент відносно критерію, та діагностичність, що дозволяє йому бути доступним для спостереження й оцінювання.

Безперечно, кроскультурна компетентність майбутніх фахівців галузі туризму може мати різні рівні сформованості. Відтак, згідно з визначеними критеріями та їх показниками виокремимо й схарактеризуємо три рівні сформованості кроскультурної компетентності майбутніх фахівців галузі

туризму: *низький, середній і високий*. Указані одиниці оцінювання зможуть, на нашу думку, надати загальну інформацію про якість знань, умінь і навичок, набутих студентами в процесі кроскультурної підготовки, та результативність їх застосування під час вирішення професійних завдань. Перейдімо до безпосередньої характеристики критеріїв, показників і рівнів сформованості кроскультурної компетентності майбутніх фахівців галузі туризму.

Когнітивний критерій сформованості кроскультурної компетентності майбутніх фахівців галузі туризму – це система кроскультурних знань, які є основними для успішного здійснення майбутньої професійної діяльності в галузі туризму. По суті, когнітивний критерій характеризує якість освоєння майбутніми фахівцями галузі туризму теоретичного навчального матеріалу, який дається їм для опрацювання в межах кроскультурної підготовки; рівень засвоєння майбутнім фахівцем галузі туризму набутих кроскультурних знань. Характерною особливістю когнітивного критерію є те, що він має відображати інтегровану структуру знань (кроскультурні, фахові знання, знання з іноземної мови, психології, кроскультурного менеджменту тощо). Цей критерій характеризується сформованою системою кроскультурних знань, їх міцністю та довготривалістю, кроскультурною грамотністю й конкретизується усвідомленням власної готовності як майбутнього фахівця галузі туризму здійснювати професійну діяльність та кроскультурну комунікацію й взаємодію з представниками інших культур. Крім того, поряд зі знаннями складником когнітивного критерію є *розуміння* – складна аналітико-синтетична діяльність мозку, спрямована на розкриття внутрішньої сутності предметів, процесів і явищ, на усвідомлення зв'язків, відносин, залежностей, які в ній відображаються [12]. Аналітичне осмислення напрацювань А. Барановського дало можливість виділити такі рівні розуміння: *гносеологічний*, метою якого є з'ясування предметного змісту проблеми; *епістемологічний*, на якому фіксують окреслені на першому рівні погляди стосовно проблеми, що являють собою результат багатьох конкретних факторів, до яких застосовують методи наукового осмислення; *діяльнісний* – концентроване вираження епістемологічної проблеми завдяки практичному складнику, тобто діяльність із подолання проблеми передбачає необхідність зміни мислення [2]. Загалом учені вважають, що розуміння є специфічною категорією, за допомогою якої можна пояснити поведінку окремого індивіда або групи індивідів [20].

Показниками когнітивного критерію є: повнота, цілісність, глибина, системність володіння кроскультурними знаннями; глибоке розуміння низки базових понять «культура → кроскультура → освітня кроскультура → кроскультурний підхід → кроскультурні дослідження → кроскультурна комунікація → кроскультурна взаємодія → кроскультурний діалог → кроскультурне навчання»; знання прийомів та способів здійснення кроскультурної комунікації і взаємодії; знання й розуміння культури міжнародного спілкування та культури миру (безконфліктного існування в сучасному полікультурному суспільстві).

Структуру когнітивного критерію подано на рис. 1.

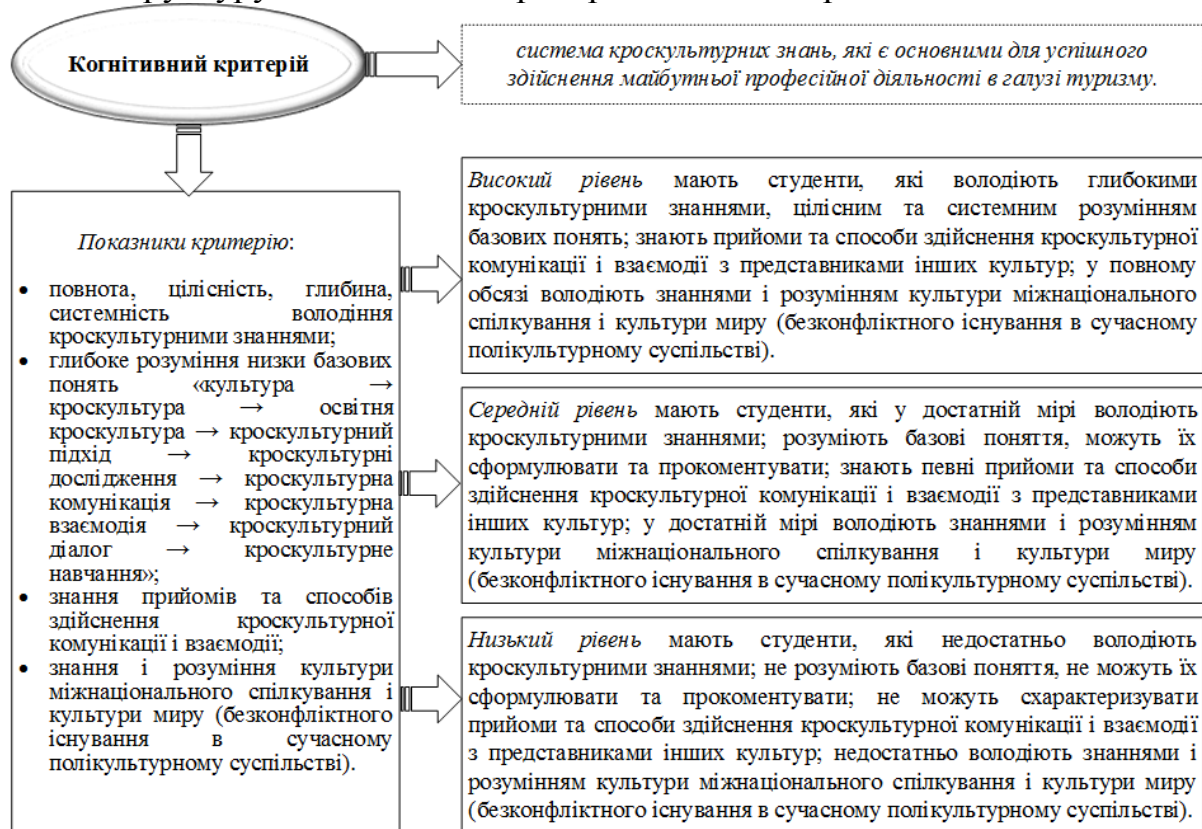


Рис. 1. Когнітивний критерій сформованості кроскультурної компетентності майбутніх фахівців галузі туризму

Перейдімо до визначення мотиваційного критерію сформованості кроскультурної компетентності майбутніх фахівців галузі туризму. Ми послуговуємося визначенням поняття «мотив», запропонованим А. Віндюком у монографії «Професійна підготовка майбутніх фахівців з готельно-курортної справи в умовах ступеневої освіти: теорія та методика»: мотив – спонукання до діяльності, яка пов’язана із задоволенням потреб суб’єкта; сукупність зовнішніх або внутрішніх умов, які викликають активність суб’єкта. Учений акцентує увагу на тому, що мотиви можуть бути двох типів – зовнішні (об’єктивні) і внутрішні (суб’єктивні). Так, до внутрішніх мотивів належать ті, які спонукають студента до досягнення своєї мети, зумовлюються потребами студента, а зовнішні мотиви визначаються суспільними умовами життєдіяльності (навчальної діяльності, майбутньої професійної діяльності) студента – вимоги, очікування, можливості [5].

Важливим для нашого дослідження є розуміння поняття «мотивація», яке слід потрактовувати як систему мотивів, або стимулів, яка спонукає студента до конкурентних форм діяльності або поведінки [7]. З іншого боку, мотивацію можна розглядати як процес формування й підтримки поведінки майбутніх фахівців галузі туризму, що працює на досягнення певної мети – формування їх кроскультурної компетентності. Вважаємо, що мотивацію можна розглянути ще й з іншого погляду, як пропонує

Е. Мерманн: мотивація – це сила волі, та внутрішня сила, що допомагає людині досягти поставленої мети, вирішувати проблеми [13].

Отже, **мотиваційний критерій** – система мотивів, яка спонукає майбутніх фахівців галузі туризму до кроскультурної комунікації й взаємодії з представниками інших культур та до постійного розвитку власної кроскультурної компетентності.

Виокремлення зазначеного критерію пояснюється тим фактом, що поєднання різних мотивів утворює внутрішню детермінацію професійної поведінки майбутніх фахівців галузі туризму, яка залежить одночасно від багатьох мотивів і загалом формує прагнення й бажання взаємодіяти з представниками інших культур та ефективно працювати в туристичному бізнесі.

Показники мотиваційного критерію:

- 1) інтерес до майбутньої професійної діяльності та бажання її здійснювати;
- 2) мотивація до кроскультурної комунікації й взаємодії, бажання взаємодіяти з представниками іншої культури;
- 3) сформованість об'єктивних та суб'єктивних мотивів щодо розвитку власної кроскультурної компетентності;
- 4) мотивація на досягнення високих рівнів у процесі кроскультурної підготовки, на професійне зростання, усвідомлення професійних цінностей майбутніх фахівців галузі туризму.

Структуру мотиваційного критерію подано на рис. 2.

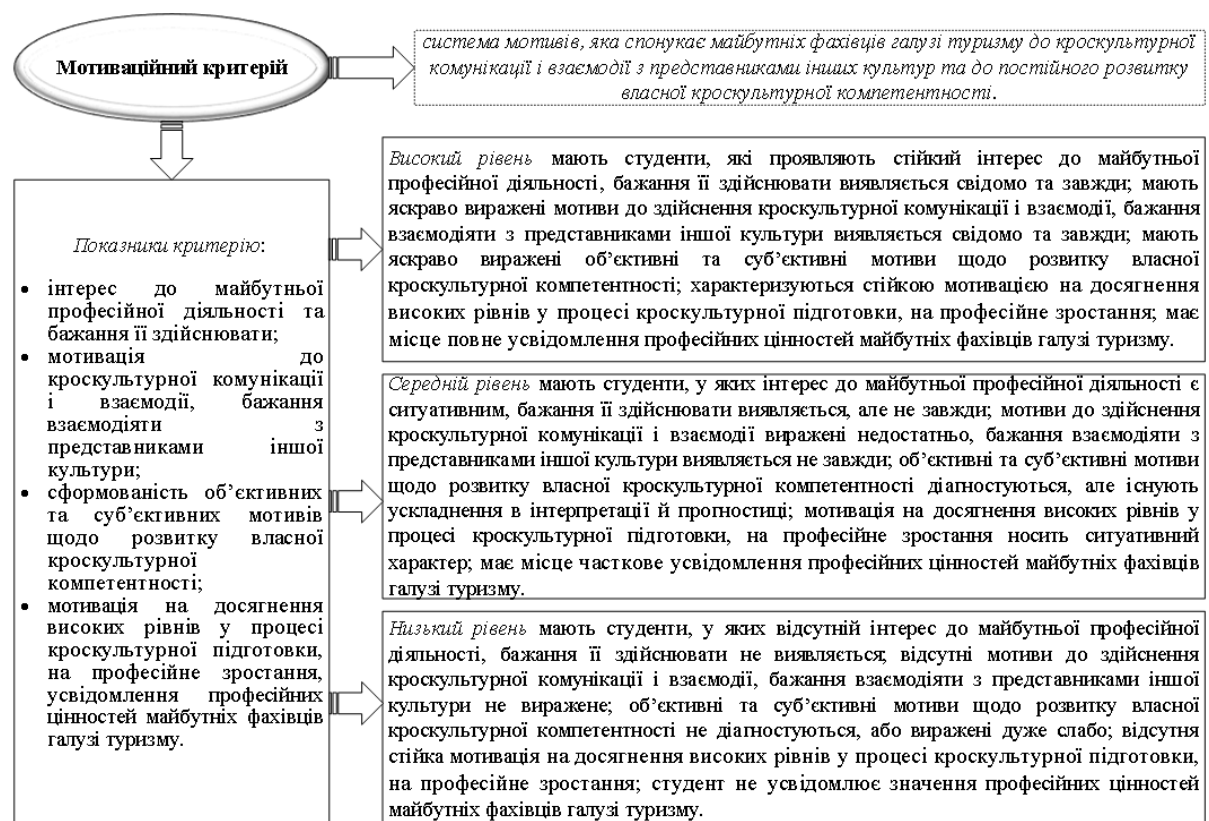


Рис. 2. Мотиваційний критерій сформованості кроскультурної компетентності майбутніх фахівців галузі туризму

Для наукового обґрунтування операційно-діяльнісного критерію сформованості кроскультурної компетентності майбутніх фахівців галузі туризму звернемося до досліджень С. Кобзової, яка вважає, що цей критерій відображає ступінь сформованості вмінь застосовувати отримані в процесі навчання знання на практиці та має вирішальне значення для збагачення професійного потенціалу майбутніх фахівців галузі туризму [10].

Операційно-діяльнісний критерій – система кроскультурних *умінь і навичок* здійснення кроскультурної комунікації та взаємодії, які є практичною реалізацією системи кроскультурних знань на практиці.

Фактично цей критерій відображає ступінь сформованості здатностей майбутніх фахівців галузі туризму застосовувати набуті кроскультурні знання, уміння та навички на практиці в майбутній професійній діяльності й характеризується володінням майбутнім фахівцем галузі туризму досвідом та навичками в побудові кроскультурних комунікацій.

Показники операційно-діяльнісного критерію

- 1) якість умінь, навичок, здатності до здійснення кроскультурної комунікації та взаємодії з представниками інших культур;
- 2) сформованість умінь застосовувати кроскультурні знання на практиці;
- 3) сформованість практичних навичок толерантно й відкрито реагувати на культурні особливості (відмінності);
- 4) сформованість навичок розв'язання кроскультурних проблем, пов'язаних з професійною діяльністю в галузі туризму.

Структуру операційно-діяльнісного критерію подано на рис. 3.

Для наукового обґрунтування міжособистісного критерію сформованості кроскультурної компетентності майбутніх фахівців галузі туризму звернемося до наукових праць учених, які досліджували проблеми міжособистісного спілкування. У нашому дослідженні ми спиратимемося на думку О. Бодальова, згідно з якою *міжособистісне спілкування* – це діалогічне спілкування на рівних, коли його учасники не просто задоволені ролями, зумовленими видом діяльності, яка їх об'єднує, а намагаються у своїх контактах постійно зважати на своєрідність (індивідуально неповторні особливості) один одного й не допускати спеціально чи мимовільно ущемлення гідності партнера [3; 11].

«Міжособистісне спілкування – неформальне, контактне, з безпосередньою взаємодією, спілкування між вільними особистостями на рівних, емоційне, засноване на повазі, особистісно орієнтоване», – наголошує у своїй монографії О. Коваленко [11].

Як стверджує В. Москаленко, міжособистісне спілкування виявляється в безпосередніх контактах, які визначаються та регулюються всією системою суспільних відносин, умовами життя, інтересами людей і груп. Дослідниця виокремлює такі функції міжособистісного:

– *інструментальну*, яка полягає організації діяльності шляхом передачі інформації, суттєвої для виконання дій;

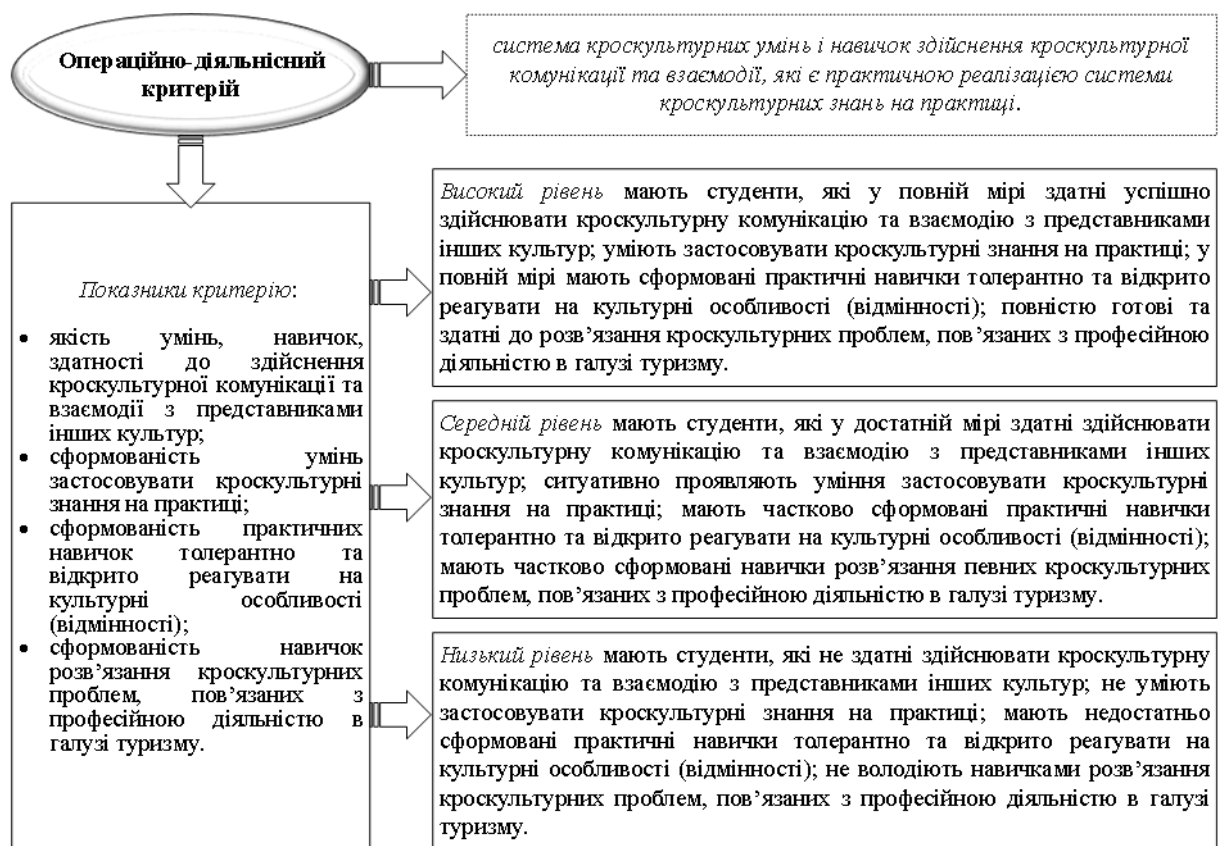


Рис. 3. Операційно-діяльнісний критерій сформованості кроскультурної компетентності майбутніх фахівців галузі туризму

– *синдикативну*, що передбачає об'єднання, зміцнення спільності між людьми;

– *самовираження*, що зорієнтована на контакт індивідів, їхнє взаєморозуміння;

– *трансляційну*, яка виявляється в передачі конкретних способів діяльності, оціночних критеріїв і програм [14].

Варто звернути увагу, що Є. Доценко наголошує на культурній регламентації міжособистісного спілкування, оскільки воно є змістом і носієм культури, в ньому в явному або прихованому вигляді містяться всі суспільні регулятори: через спілкування реалізується вся регламентація суспільного життя [8].

Таким чином, у нашому дослідженні **міжособистісний критерій** сформованості кроскультурної компетентності майбутніх фахівців галузі туризму – це здатність студентів до міжособистісного спілкування з представниками інших культур.

Показники міжособистісного критерію

1) позитивне або ж неупереджене ставлення до носія іншої культури, що є домінантою в професійній діяльності майбутнього фахівця галузі туризму;

2) прихильність та толерантність до представників інших націй, культур і звичаїв;

- 3) здатність до співробітництва з представниками інших культур;
 4) здатність забезпечувати гармонійні та конструктивні відносини при виконанні професійних завдань.

Структуру міжособистісного критерію подано на рис. 4.

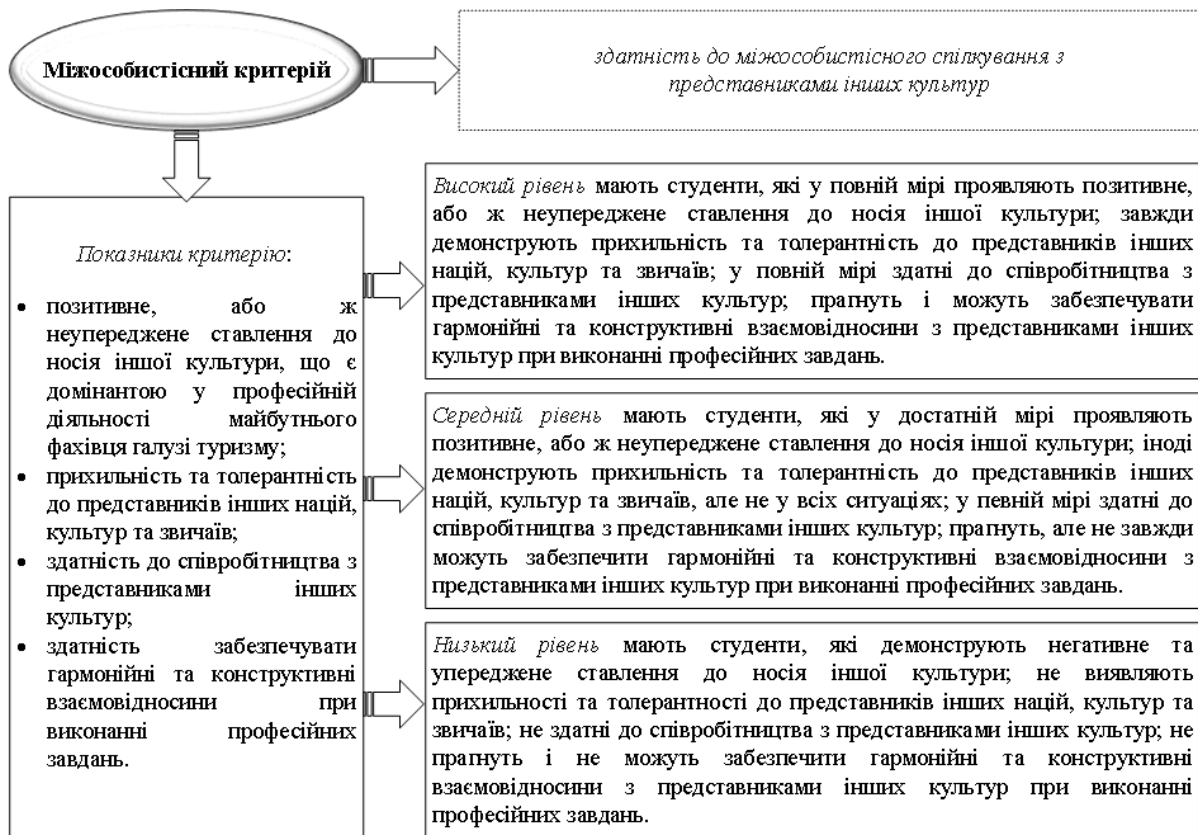


Рис. 4. Міжособистісний критерій сформованості кроскультурної компетентності майбутніх фахівців галузі туризму

Висновки. Таким чином, ми здійснили наукове обґрунтування визначених критеріїв сформованості кроскультурної компетентності майбутніх фахівців галузі туризму, окреслили їх показники та схарактеризували рівні. Якщо ж говорити про критерії оцінювання ефективності системи кроскультурної підготовки майбутніх фахівців галузі туризму, то варто умовно поділити такі критерії на чотири групи: критерії факту – кількісні показники; критерії якості – відображають глибину й міцність процесів, що відбуваються в студента; критерії ставлення – дають змогу робити висновок про мотиви поведінки та дії про вибір, який здійснює студент; критерії часу – показують стійкість у часовому вимірі знань, умінь і навичок студентів, їхніх особистісних якостей, рис характеру тощо. Перспективи подальших досліджень вбачаємо в експериментальній перевірці зазначених критеріїв.

Список використаної літератури

1. Бабанский Ю. К. Избранные педагогические труды. Москва : Педагогика, 1989.
2. Барановский А. И., Вольвач В. Г. Инновационный вуз на рынке образовательных услуг : монография. Омск : Изд-во Омск. эконом. ин-та, 2005. 171 с.

3. Бодалев А. А. Психология общения. Москва : Изд-во «Ин-т практической психологии» ; Воронеж : НПО «МОДЭК», 1996. 256 с.
4. Бойчук А. П. Педагогічні умови професійної підготовки майбутніх агентів з організації туризму у професійно-технічних навчальних закладах : дис. ... канд. пед. наук. Хмельницький, 2018. 359 с.
5. Віндюк А. В. Професійна підготовка майбутніх фахівців з готельно-курортної справи в умовах ступеневої освіти: теорія та методика : монографія. Запоріжжя : КПУ, 2011. 340 с.
6. Возгова З. В. Формирование межкультурной компетенции учащихся в процессе работы над международными телекоммуникационными проектами : дис. ... канд. пед. наук. Челябинск, 2003. 194 с.
7. Гончаренко С. У. Український педагогічний словник. Київ : Либідь, 1997. 376 с.
8. Доценко Е. Л. Архаическая семантика в межличностном общении. *Сибирский психологический журнал*. 2008. № 27. С. 46–53.
9. Земліна Ю. В. Формування професійної готовності майбутніх фахівців з туризму в процесі навчально-виробничої практики : автореф. дис. ... канд. пед. наук. Вінниця, 2014.
10. Кобзова С. М. Професійна підготовка фахівців сфери туризму до проектування регіональних маршрутів : дис. ... канд. пед. наук. Луганськ, 2012. 317 с.
11. Коваленко О. Г. Міжособистісне спілкування осіб похилого віку: психологічні аспекти : монографія. Київ : Ін-т обдарованої дитини, 2015. 456 с.
12. Малахов Ю. А. Формирование инновационных компетенций студентов технических вузов. *Управление интеллектуальной собственностью. ИнВестРегион*. 21009. № 3. С. 23–29.
13. Мерманн Э. Мотивация персонала. Инструменты мотивации для успеха организации. Х., 2007. 186 с.
14. Москаленко В. В. Соціальна психологія : підручник. Київ : Центр навч. літератури, 2005. 624 с.
15. Пальчикова О. О. Реалізація крос-культурного підходу до навчання української мови іноземних студентів : дис. ... канд. пед. наук. Київ, 2016. 255 с.
16. Путляева Л. В. Современные психолого-педагогические проблемы профессионального обучения. Москва : ЦОЛНУВ, 1990. 170 с.
17. Рацул О. А. Теоретичні і методичні засади системного розвитку інформаційної культури майбутніх соціальних педагогів : дис. ... д-ра пед. наук. Кропивницький, 2016. 465 с.
18. Сергеева И. В. Мультикультурное воспитание студентов вуза в процессе обучения иностранному языку : дис. ... канд. пед. наук. Чебоксары, 2011. 181 с.
19. Солодка А. Міжнародна освіта та кроскультурне навчання в американському освітньому просторі. *Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка. Серія: Педагогіка*. 2016. № 4. С. 176–183.
20. Соціологія образования : учеб. пособ. для студ. вузов / под общ. ред. В. И. Астаховой. 2-е изд., перераб. и доп. Харьков : Изд-во НУА, 2009. 464 с.
21. Шабанов Г. А. Развитие педагогического творчества преподавателей военно-учебных заведений : дис. ... канд. пед. наук. Москва : ВПА, 1991.

Стаття надійшла до редакції 02.02.2018

Сидоров В. И. Критерии, показатели и уровни сформированности кросс-культурной компетентности будущих специалистов области туризма

В статье раскрываются критерии (когнитивный, мотивационный, операционно-деятельностный и межличностный), показатели и уровни сформированности

кросскультурной компетентности будущих специалистов отрасли туризма. Когнитивный критерий представлен как система кросскультурных знаний, которые являются основными для успешного осуществления будущей профессиональной деятельности в области туризма. Мотивационный критерий отражает систему мотивов, побуждающих будущих специалистов отрасли туризма к кросскультурной коммуникации и взаимодействию с представителями других культур, к постоянному развитию собственной кросскультурной компетентности. Операционно-деятельностный критерий является системой кросскультурных умений и навыков осуществления кросскультурной коммуникации и взаимодействия, которые являются практической реализацией системы кросскультурных знаний на практике. Межличностный критерий определяет способность студентов к межличностному общению с представителями других культур.

Ключевые слова: кросскультурная подготовка, кросскультурная компетентность, специалист, туризм, критерий, показатель, уровень.

Sidorov V. Criteria, Indicators and Levels of Cross-Cultural Competence for Future Factors in the Field of Tourism

To objectively represent the effectiveness of the system of cross-cultural training of future specialists in the field of tourism, the reproduction of a valid model for the formation of their cross-cultural competence, it becomes necessary to determine the basis for choosing and formulating criteria, indicators and levels of formation of cross-cultural competence of future specialists in the field of tourism.

The most important indicator of the quality of cross-cultural training of future specialists in the field of tourism is the high level of formation of all components of the cross-cultural competence of graduates. Therefore, in accordance with certain components of cross-cultural competence of future specialists in the field of tourism (cognitive, motivational, operational and interpersonal), the article substantiates the criteria for assessing the formation of cross-cultural competence of students.

In the article the author reveals the criteria (cognitive, motivational, operational-activity and interpersonal), indicators and levels of formation of cross-cultural competence of future specialists in the field of tourism.

The cognitive criterion for the formation of cross-cultural competence of future specialists in the field of tourism is a system of cross-cultural knowledge that is essential for the successful implementation of future professional activities in the field of tourism. Motivational criterion - a system of motives that prompts future specialists in the field of tourism to cross-cultural communication and interaction with representatives of other cultures and to continuous development of their own cross-cultural competence. Operational-activity criterion - a system of cross-cultural skills and skills in the implementation of cross-cultural communication and interaction, which is a practical implementation of the system of cross-cultural knowledge in practice. Interpersonal criterion is the ability of students to interpersonal communication with representatives of other cultures.

Key words: cross-cultural training, cross-cultural competence, specialist, tourism, criterion, indicator, level.