



УДК 378.22:796.5



Сідоров В. І.

## КРОСКУЛЬТУРНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ

**А** Автор розкриває поняття та структуру кроскультурної компетентності майбутніх фахівців галузі туризму. Кроскультурна компетентність майбутнього фахівця галузі туризму складається з таких компонентів: когнітивного, мотиваційного, операційного та міжособистісного.

**Ключові слова:** туризм; культура; кроскультура; кроскультурна компетентність; знання; вміння; мотиви

**Постановка проблеми.** Поглиблення інтеграційних процесів на європейському континенті, розширення географії туристичних центрів і маршрутів у глобалізованому соціально-економічному просторі, зростання привабливості України для вітчизняних та іноземних туристів роблять актуальним завдання подальшого розвитку вітчизняної сфери туристичних послуг. Успіх реалізації цього завдання значною мірою визначається якістю теоретико-практичної підготовки фахівців галузі туризму, зокрема їхньою кроскультурною компетентністю. Фахівці, які закінчили вищі навчальні заклади, мають нести в туристичну галузь інновації, сучасні методи обслуговування, креативність, бути мобільними, мати високий рівень професійних знань, досконало володіти іноземними мовами, бути компетентними у питаннях кроскультурної взаємодії, володіти низкою розвинутих особистісних якостей тощо.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблема формування кроскультурної компетентності фахівців, особливо для галузі туризму, є новою, недостатньо дослідженою цариною, проте надзвичайно актуальною, тому з кожним днем привертає все більше уваги з боку педагогів і науковців. Проблема визначення кроскультурної компетентності була предметом досліджень таких науковців, як Г. Гритчук, Г. Дідук-Ступ'як, Т. Колосовська, О. Лапшин, А. Науменко, О. Пальчикова, А. Солодка, Г. Ферапонтов, У. Ханас, Н. Чаграк та ін. Учені зазначають, що для забезпечення відповідного рівня якості культурного туристичного продукту головну роль, окрім наявності самих артефактів етнокультури, відіграє гід-екскурсовод або гід-перекладач, а саме його кваліфікація (знання маршруту і об'єктів показу, кроскультурні знання, етика поведінки, навички вербального

та невербального спілкування) й особисті якості (психологічні та комунікативні характеристики), тобто кроскультурна компетентність. Саме гідові доводиться вирішувати проблеми туристів, спричинені їхнім перебуванням у чужому лінгвокультурному середовищі. Такі проблеми вирішуються за допомогою комунікації та інформування туристів щодо особливостей і норм поведінки, обмежень чи соціальних табу [12].

**Мета статті:** визначити зміст поняття кроскультурної компетентності майбутніх фахівців галузі туризму та її компоненти.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Нинішні студенти ВНЗ, які навчаються за освітньо-професійною програмою «Туризм» – це завтрашні фахівці, які будуть здійснювати обмін досягненнями культур, співпрацювати у міжнародних наукових, економічних, соціальних проектах, працювати в полікультурному середовищі для забезпечення успішної кроскультурної комунікаційної взаємодії у міжнародному туристичному обміні (бізнесі). Не викликає сумніву той факт, що для успішного вирішення цих завдань майбутній фахівець галузі туризму має володіти кроскультурною компетентністю.

Привертають увагу дослідження С. Александрової та Р. Льюїса, які стверджують, що саме поняття «кроскультура» (від англ. «cross» і «culture» – «перетин культур») допускає комунікації представників різних культур, складність яких часто зумовлюється неусвідомленням сторонами специфіки рідної та «чужих» культур. Безумовно, кожна культура має певний менталітет, або «національний характер», який обумовлює особливості поведінки, мислення, міжособистісних комунікацій, сприйняття подій, правил, традицій тощо. Відтак, кожна країна має свої соціальні норми, правила, особливості мови, діа-

лект, культуру поведінки й спілкування тощо. Саме тому актуальним є формування кроскультурної компетентності майбутніх фахівців галузі туризму. Безсумнівно, будь-який фахівець, що працює в туристичній галузі, має чітко усвідомлювати аксіоми кроскультурної взаємодії. На думку дослідників, культура завжди відчувається у порівнянні, адже не буває «поганих» культур – всі вони різні, але рівні. Персонал туристичних фірм та агенцій, що бере участь у міжкультурних комунікаціях, має вміти проводити кроскультурний аналіз за низкою критеріїв: індивідуалізм або колективізм, моноактивність, поліактивність або реактивність, відношення до невизначеності, часу, життя й діяльності, універсальність правил або існування приватних правил і законів, маскулінність або фемінність суспільства, дистанція влади, тактична або стратегічна орієнтація, орієнтація на досягнення або соціальне походження, низькоконтекстність або висококонтекстність, нейтральність або емоційність тощо [1; 9].

Зупинімося докладніше на визначенні поняття «кроскультурна компетентність». На думку Т. Колосовської, кроскультурна компетентність фахівця є інтегральною якістю особистості, до складу якої входять знання про особливості іншої культури, вміння інтерпретувати іншопольтурну інформацію, досвід комунікативної діяльності [4].

О. Лапшин зазначає, що кроскультурна компетентність – це усвідомлення ідейних, обрядових, культурних і традиційних відмінностей, що властиві тій чи тій культурі, здатність визначити спільні та відмінні риси в різних культурах і поглянути на традиції власного народу очима іншого етносу [5].

Вітчизняна дослідниця О. Пальчикова, ґрунтовно проаналізувавши наукові праці з проблеми визначення поняття кроскультурної компетентності, дійшла висновку, що:

– кроскультурна компетентність – це індивідуальна особливість, що визначається здатністю, готовністю до сприйняття спільного в культурах країн, а також той відрізок, на якому відбувається непорозуміння, «зіткнення» або конфлікт культур, виникають суперечності між їхніми представниками; це поняття характеризується застосуванням набутих знань, умінь і навичок сприйняття, розуміння та відтворення особливостей іншомовної культури на практиці під час кроскультурних контактів;

– до змісту кроскультурної компетентності входять лінгвістичний, культурний і психологічний компоненти, що знаходять своє відображення у таких видах компетенцій, як лінгвістична, мовленнєва, соціокультурна, соціальна, дискурсивна та предметна;

– формування кроскультурної компетентності проходить декілька етапів: оцінний, зіставний і дослідницький, під час яких суб'єкт ознайомлюється з іноземною культурою, зіставляє зразки поведінки й особливості світосприйняття іноземної культури з власною та намагається застосувати

набуті знання на практиці [7].

Зарубіжні дослідники розглядають кроскультурну компетентність фахівців дещо з іншої точки зору. Р. Левітт (*Ronnie L. Leavitt*) та Г. Ферраро (*Gary P. Ferraro*) стверджують, що кроскультурна компетентність фахівця є сукупністю форм поведінки, відносин і політик, які дозволяють ефективно функціонувати у системі міжнародних відносин. Науковці наголошують, що ця компетентність на практиці проявляється через визнання індивідуальних особливостей носія культури та побудову комунікацій таким чином, щоб врахувати це і полегшити сприйняття інформації для носія [14; 16].

Аналізуючи ці два підходи, Л. Щетініна та С. Рудакова акцентують увагу на одній суттєвій відмінності: зарубіжні дослідники підходять до вивчення кроскультурної компетентності більше як до важливого інструменту функціонування організації, що може бути закріплена у нормативних документах компанії (фірми, агенції тощо). Вітчизняні вчені бачать у цьому понятті особистісну характеристику фахівця, яка з'являється під впливом виховання та навчання людини. Варто погодитися з дослідницями, які пропонують виокремлювати два підходи до трактування кроскультурної компетентності фахівців, а саме:

– *організаційний* (трактує кроскультурну компетентність як важливий бізнес-інструмент, що може бути запропонований організацією для виконання її персоналом);

– *поведінковий* (трактує кроскультурну компетентність як особистісну характеристику, що формується на основі особливостей сприйняття, розвитку самого індивіда, окремо від організації) [13].

А. Науменко стверджує, що у зміст поняття «кроскультурна компетентність» входять: мотиви, цілі, програма, інформаційна основа, прийняття рішення, професійно-важливі якості особистості фахівця. Під кроскультурною компетентністю дослідниця розуміє сферу комунікативної діяльності особистості фахівця, яка в силу своєї кроскультурної обумовленості сприймається нею як природна. Критеріями кроскультурної компетентності є: кроскультурна обізнаність (сукупність знання культурних артефактів, моделей поведінки, розуміння необхідності і дотримання сценаріїв поведінки рідної або іншої культури чи субкультури); культурна ідентичність (результат культурної ідентифікації, тобто співвіднесення й ототожнення з культурними нормами і зразками поведінки); нормативна ідентичність (знання, розуміння і прийняття соціальних норм) [6].

У. Ханас визначає кроскультурну компетентність як інтегральну якість особистості фахівця, до складу якої входять знання про особливості іншої культури, вміння інтерпретувати іншопольтурну інформацію, досвід комунікативної діяльності. Кроскультурна комунікація тлумачиться як сукупність аналітичних і стратегічних здібностей, що збільшують інтерпретаційне поле суб'єкта під час міжкультурного спілкування [11].

Ураховуючи дослідження А. Солодкої, можна розглядати *кроскультурну компетентність майбутнього фахівця галузі туризму* як інтегративну якість особистості студента, яка характеризується синтезом спеціальних знань (лінгвістичних, країнознавчих, лінгвокраїнознавчих, соціокультурних, психологічних), умінь (вербальні, невербальні та паравербальні комунікативні вміння; соціально-ціннісна поведінка згідно з іншомовними нормами і цінностями; володіння механізмами імітації, ідентифікації, стереотипізації, узагальнення) та ціннісних орієнтацій на іншомовну культуру [10].

Г. Дідук-Ступ'як наголошує, що кроскультурна компетентність фахівців туристичної галузі сприяє точному розумінню проблеми культурної ідентичності певної людської спільноти, що описується в ході історичного процесу кроскультурної взаємодії та взаємозбагачення, який можливий унаслідок динаміки постійних кроскультурних зв'язків, тобто у процесі подолання пріоритету власних традицій, що проявляється на всіх рівнях взаємодії людей у сучасному суспільстві [3].

Не викликає сумніву той факт, що для того, щоб сформувати у студентів, майбутніх фахівців галузі туризму кроскультурну компетентність потрібно виокремити її складові. У цьому контексті імпонує позиція С. Александрової, яка визначає поняття кроскультурної компетентності фахівців галузі туризму як сукупності трьох складових: *теоретичні знання* про рідну культуру й культури країн світу, особливості вербальних і невербальних комунікацій тощо; *психологічні якості особистості* (толерантність, емпатія, прагнення до взаємодії, у тому числі з представниками «чужих» культур та ін.); *знання з іноземних мов*, особливості вимов, ідіоми тощо [1].

О. Горчакова та Г. Дідук-Ступ'як визначають такі головні складові кроскультурної компетентності фахівців: мотиваційні фактори, фактори знань і фактори навичок. Мотиваційні фактори включають в себе потреби учасників комунікативної взаємодії, взаємне протягування, соціальні зв'язки, уявлення про себе і відкритість для сприйняття нової інформації. Фактори знань наповнені очікуванням, загальною інформаційною мережею, уявленням про різні погляди, знання альтернативних інтеграцій та знання подібного і відмінного. До факторів навичок відносяться здібності проявляти емпатію, бути толерантними до чужого, адаптувати комунікацію, створюючи приємні обставини контакту, змінювати поведінку у процесі спілкування, враховуючи чужі культурні умови [2; 3].

Т. Радченко наголошує, що кроскультурна компетентність проявляється у здатності особистості діяти на основі принципу культурної дифузії (взаємопроникнення культур), використовуючи в кожній конкретній ситуації цінності тієї культури, які контекстуально є найдоцільнішими й ефективнішими. Таким чином, кроскультурна компетентність фахівця галузі туризму характе-

ризується здатністю трансформувати досвід, набутий під час спілкування з іншою культурою, в поле особистісного культурного досвіду [8].

На підставі аналізу досліджень науковців (С. Александрова, Е. Гріффін, Г. Дідук-Ступ'як, О. Кравець, Т. Радченко, С. Рудакова, Л. Щетініна) доцільно виділити такі компоненти кроскультурної компетентності майбутніх фахівців галузі туризму: когнітивний, мотиваційний, операційний і міжособистісний.

*Когнітивний компонент.* Характеризується *знаннями* – інформацією про особливості певної культури; знання базової термінології (етнос, етногенез, етноцентризм, етнічна самосвідомість, ідентифікація, народність, нація, державна нація, національне самовизначення, етнічна група, національна меншина, етнографічна група, етнокультурне та етносоціальне розмаїття, унікальність, діаспора тощо); знання рідної культури й культури країн світу, особливості вербальних і невербальних комунікацій тощо; знання рідної та іноземних мов, особливості вимов, ідіоми; знання історії, економіки, традицій різних країн і народів; знання етичних і правових норм, що регулюють відносини людини з людиною, із суспільством і з навколишнім середовищем; знання нормативних і правових документів у сфері туристичної діяльності; знання літературної мови та ділового (професійного) дискурсу рідною та іноземними мовами тощо. Такі знання мають відображатися не просто у володінні інформацією, але й у глибинному осмисленні того, що можуть значити для співрозмовника вербальні та невербальні жести, знання традицій його країни, який стиль поведінки йому притаманний та якими інструментами комунікацій він може володіти. Також варто аналізувати, що є спільним і на чому варто робити акцент для знаходження спільної точки зору з представниками інших культур.

*Мотиваційний компонент.* Характеризується *мотивацією* – наявністю у майбутнього фахівця галузі туризму бажання та необхідності взаємодіяти з представником іншої культури. Без наявності мотивації кроскультурна компетентність майбутнього фахівця галузі туризму не зможе закріпитися у свідомості студента через відсутність бачення сфери її застосування. Базисом для виникнення мотивації виступає потреба, наприклад, дізнатися важливу інформацію у представника іншої культури, налагодити з ним співпрацю, брати участь у спільних проектах тощо. Цей компонент характеризується відкритістю майбутнього фахівця до сприйняття будь-якої нової інформації.

*Операційний компонент.* Характеризується *вміннями* – володіння майбутнім фахівцем галузі туризму досвідом і навичками у побудові кроскультурних комунікацій; уміння обґрунтовувати управлінські рішення та спроможність забезпечувати їх правомочність за результатами оцінювання і прогнозування соціальних, економічних, політичних та інших подій у світі. Загалом поняття

вміння у цьому контексті є спорідненим з поняттям адаптації. Майбутній фахівець галузі туризму має бути здатним до формування світогляду, розвитку людського буття, суспільства і природи, духовної культури та до роботи в іншомовному середовищі; здатним розглядати суспільні явища в розвитку і конкретних історичних умовах; працювати з інформацією у тому числі в глобальних комп'ютерних мережах; управляти та використовувати інформацію для професійної діяльності; працювати самостійно й автономно; формувати нові ідеї (креативність); адаптуватися до нових ситуацій у професійній діяльності.

**Міжособистісний компонент.** Характеризується *прихильністю* – позитивним, або ж неупередженим ставленням до носія іншої культури. Першим кроком до побудови прихильності є нівелювання будь-яких стереотипів про інші культури та культурні відмінності. Прихильність та уникнення стереотипізації має корелюватися із здатністю майбутнього фахівця галузі туризму до колективних дій, до організації взаємодії в колективі, до професійного спілкування, до критики та самокритики; здатністю забезпечувати гармонійні та конструктивні взаємовідносини при виконанні професійних завдань для досягнення цілей професійної діяльності; здатністю толерантно сприймати культуру та звичаї інших країн і народів; здатністю працювати в полікультурному середовищі для забезпечення успішної кроскультурної взаємодії у туристичній галузі; трансформувати досвід, набутий під час спілкування з іншою культурою, в поле особистісного культурного досвіду [8; 13; 15].

**Висновки.** Здійснений аналіз наукового доробку дав змогу дійти висновку, що кроскультурну компетентність майбутнього фахівця галузі туризму можна розглядати як інтегративну якість особистості студента, яка характеризується синтезом спеціальних знань, умінь і ціннісних орієнтацій

на іншомовну культуру. Кроскультурна компетентність майбутнього фахівця галузі туризму складається з таких компонентів: когнітивного, мотиваційного, операційного та міжособистісного. З іншого боку, під кроскультурною компетентністю майбутнього фахівця галузі туризму доцільно розглядати сферу комунікативної діяльності його особистості, яка в силу своєї кроскультурної обумовленості сприймається нею як природна.

### Список використаних джерел

1. Александрова, С. А. Проблема кроскультурных коммуникаций в туризме / С. А. Александрова // Стратегические перспективы туристической и гостинично-ресторанной индустрии в Украине: теория, практика и инновации развития : матер. Всеукр. науч.-практ. интернет-конф. (31 жовтня 2016 р.) / відп. ред. Л. В. Трэнченко. – Умань : Вид. Соцінський М. М., 2016. – С. 7.
2. Горчакова, О. А. Кросс-культурный менеджмент в образовании: тексты лекций / О. А. Горчакова. – Одесса : Фаворит, 2013. – 114 с.
3. Дідук-Ступ'як, Г. І. Формування крос-культурної компетентності студентів-іноземців у процесі вивчення української мови / Г. І. Дідук-Ступ'як // 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 / Т. А. Колосовская. – Челябинск, 2006. – 195 с.
5. Лапшин, О. Г. Международное сотрудничество в области гуманитарного образования : перспектива кросс-культурной грамотности / О. Г. Лапшин // Кросс-культурный диалог: компаративные исследования в педагогике и психологии : сб. ст. – Владимир, 1999. – 47 с.
6. Науменко, А. В. Кросскультурная компетентность педагога дошкольного образовательного учреждения / А. В. Науменко // <https://cyberleninka.ru/article/n/krosskulturnaya-kompetentnost-pedagoga-doshkolnogo-obrazovatel'nogo-uchrezhdeniya>
7. Пальчикова, О. О. Крос-культурна компетентність у навчанні української мови як іноземної / О. О. Пальчикова // 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 / <http://pps.udpu.org.ua/article/view/51829>
9. Ричард, Льюис. Столкновение культур. Путеводитель для всех, кто делает бизнес за границей / Ричард Льюис. – Изд-во «Манн, Иванов и Фербер». – 2013. – 640 с.
10. Солодка, А. К. Готовность участников педагогического процесса к кросскультурному взаимодействию: критерии кросскультурной компетентности и этнической толерантности / А. К. Солодка // Наукові праці [Чорноморського держ. ун-ту ім. Петра Могили комплексу «Києво-Могилянська академія»]. Сер. : Педагогіка. – 2012. – Т. 188, Вип. 176. – С. 102–107.
11. Ханас, У. Я. Толерантність як чинник формування ціннісних систем у процесі кроскультурної комунікації / У. Я. Ханас // Грані. – 2015. – № 3. – С. 98–102.
12. Чаграк Н. І. Міжкультурна комунікація як компонент професійної компетентності фахівця сфери туризму / Н. І. Чаграк, Г. В. Гритчук. – Режим доступу : <http://www.stationline.org.ua/pedagog/104/18207-mizhkulturna-komunikaciya-yak-komponent-profesijnno%D1%97-kompetentnosti-faxivcya-sferi-turizmu.html>
13. Шетініна, Л. В. Сутність крос-культурної компетентності: від теорії до практики / Л. В. Шетініна, С. Г. Рудакова, О. В. Кравець. – Режим доступу : <http://www.m.nauka.com.ua/?op=1&j=efektivna-ekonomika&s=ua&z=5537>
14. Ferraro, Gary P. The cultural dimension of international business / Gary P. Ferraro. 4th ed., 2002. URL: <https://goo.gl/Dp1r1S>.
15. Griffin, Emory A. A First Look at Communication Theory (6 ed.). – McGraw-Hill, 2006 URL: <https://goo.gl/6JUdRr>.
16. Leavitt, Ronnie L. Developing Cultural Competence in a Multicultural World, Parts 1 & 2, 2012. URL: <https://goo.gl/Mvk8a4>.

Дата надходження авторського оригіналу до редакції 10.05.2017 р.

Сидоров В. И. Кросскультурная компетентность будущих специалистов отрасли туризма.

А Автор раскрывает понятие и структуру кросскультурной компетентности будущих специалистов отрасли туризма. Кросскультурная компетентность будущего специалиста отрасли туризма состоит из следующих компонентов: когнитивного, мотивационного, операционного и межличностного.

**Ключевые слова:** туризм; культура; кроскультура; кросскультурная компетентность; знания; умения; мотивы

Sydorov V. I. The cross-cultural competence of future specialists in the field of tourism.

С In the article the author reveals the concept and structure of cross-cultural competence of future specialists in the field of tourism. Cross-cultural competence of the future specialist in the field of tourism consists of the following components: cognitive, motivational, operational and interpersonal.

**Key words:** tourism; culture; cross-culture; cross-cultural competence; knowledge; skills; motives