

## 2.7 СПЕЦИФІКА МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ПОСЛУГ

**Шестель О. Г.**, канд. філол. наук, доцент,  
доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи,

**Куракін О. Б.**, ст. викладач  
кафедри туризму та готельно-ресторанної справи  
**Черкаський державний технологічний університет**

Проблема міжкультурної комунікації фахівців різних галузей професійної діяльності останнім часом набуває особливої актуальності у зв'язку з євроінтеграційними процесами. Розширення зовнішніх комунікацій зумовлює потребу досконалого володіння іноземними мовами, знаннями культурних і релігійних особливостей різних народів, толерантного ставлення до них.

Розширення зовнішніх зв'язків і міжкультурної комунікації на сьогодні відбувається в багатьох галузях професійної діяльності: в освіті, науці, економіці, насамперед, у галузі туризму і сфері гостинності загалом. Останнім часом все частіше клієнти туристичних підприємств прагнуть замовити подорож в країни Африки, Азії, Австралії, Америки, Близького Сходу або Океанії.

Таким чином, сучасні тенденції розвитку галузі туризму зумовлюють необхідність якісних змін в освітньому процесі майбутніх фахівців, зокрема потребу володіння іншомовною комунікативною та загальнокультурною компетентностями. Важливого значення в системі професійної підготовки, окрім *hard skills* (професійні навички), на сьогодні набувають також *soft skills* (м'які, або соціальні навички), до яких можна віднести вміння працювати в команді, здатність планувати та управляти часом, навички міжособистісної взаємодії.

Згідно зі Стандартом вищої освіти України першого (бакалаврського) рівня галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 242 «Туризм» передбачено володіння фахівцями туристичної галузі такими загальними компетентностями, як: «здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій; здатність працювати в міжнародному контексті; навички використання інформаційних та комунікаційних технологій; здатність спілкуватися іноземною мовою; навички міжособистісної взаємодії» [6].

Узагальнивши зміст загальних компетентностей, серед ключових можна виділити наступні: комунікативну, іншомовну комунікативну

і загальнокультурну компетентності, що є необхідними для успішного виконання щоденних професійних завдань.

Отже, вищезазначені компетентності обов'язково мають відображатися в освітніх програмах спеціальності «Туризм» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти з 2018–2019 навчального року. Зауважимо, що на сьогодні Стандарт вищої освіти України другого (магістерського) рівня галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 242 «Туризм» ще не затверджений Міністерством освіти і науки України, що певним чином ускладнює формування освітньо-професійних програм і призводить до їх різноманітності.

Актуальність і наукова значимість дослідження пов'язана з необхідністю підготовки фахівців сфери гостинності, які б на високому рівні володіли навичками міжкультурної комунікації, знаннями декількох іноземних мов, вміли застосовували їх у повсякденній професійній діяльності.

Метою дослідження є осмислення ролі міжкультурної комунікації в професійній діяльності фахівців галузі туризму. Зокрема, маємо на меті визначити комплекс ключових компетентностей, необхідних для ефективної міжкультурної комунікації. Зазначимо, що компетентність – це якість, здатність, потенціал або навички, розвинуті студентом, та які належать студентові [4, с. 12].

Свої наукові дослідження проблемам формування і розвитку міжкультурної комунікації присвятили такі науковці, як: Ф. Бацевич, П. Донець, В. Манакін, К. Мацик, І. М'язова, І. Наместнікова та ін. Особливостям міжкультурної комунікації в процесі виховання фахівців сфери гостинності присвячено роботи Н. Козирєвої, О. Мошняги, М. Соколової. Аналіз останніх досліджень засвідчив, що, незважаючи на вагомий результат наукових праць, основні проблеми і стратегії розвитку навичок міжкультурної комунікації фахівців туристичної галузі розглянуто недостатньо.

Основним завданням менеджера туризму при виконанні професійних завдань, націлених на міжнародну співпрацю, є не лише комунікація на інтернаціональному рівні, для здійснення якої необхідне знання декількох іноземних мов, але й ознайомлення туристів з особливостями релігії, звичаїв, культури та історії, народними традиціями харчування, а також з харчовими настановами релігії країни, до якої планує здійснити подорож клієнт, оскільки туризм – це одна з важливих форм міжкультурної комунікації, засіб міжкультурного обміну, а також збагачення культури різних народів.

Окрім цього, фахівці галузі туризму при розробці та плануванні турів змушені працювати також з іноземними клієнтами. Власне, необхідність виконання щоденних професійних завдань, пов'язаних з міжкультурною комунікацією, зумовлює потребу всебічного розвитку особистості фахівця

сфери гостинності, володіння знаннями про культурно-історичні та релігійні особливості різних етносів та країн, а також високої культури поведінки, толерантності.

На думку Ф. Бацевича, міжкультурною комунікацією є процес вербального, невербального і паравербального спілкування мовців, що належать до різних національних лінгвістичних і культурних єдностей, використовують різні мови, а культура і мова опонента є для них чужинною, вони на різному рівні володіють комунікативною компетентністю, що може спричинити проблеми в процесі комунікації [1, с. 9].

За визначенням І. Ю. М'язової, «міжкультурна комунікація – це водночас і наука, і набір навичок, якими потрібно оволодіти під час спілкування, оскільки взаємодія з іншою культурою вимагає певних знань та умінь, зосередженості на успадкованих та усталених нормах соціальної практики людей, які належать до різних національних та етнічних спільнот» [5].

Отже, фахівцям сфери гостинності для вдалої професійної діяльності вкрай необхідні комунікативні навички, а одна з основних компетентностей, якою вони повинні володіти, – міжкультурна комунікативна компетентність.

Як стверджує науковець В. Манакін, формування міжкультурної компетентності є завданням спілкування на інтернаціональному рівні, для цього необхідно володіти знаннями про культуру та релігійні особливості різних народів, зокрема, з метою запобігання конфліктам на міжкультурному рівні та налагодження сприятливих умов комунікації в різних сферах професійної діяльності [3, с. 10].

Під час здійснення подорожей різними країнами світу нерідко виникають конфлікти між туристами та місцевим населенням. Конфліктні ситуації можуть бути спричинені небажанням туристів сприймати релігійні догми та дотримуватися них, незнанням культурної специфіки, звичаїв, комунікативних традицій або побуту місцевого населення. У процесі такої комунікації можливе формування бінарної опозиції «свій» (правильний) світ і «чужий» (неправильний, чужинний) світ, що зумовлює виникнення різних конфліктних ситуацій та вороже ставлення місцевого населення до мандрівників або, навпаки, упереджене ставлення туристів до місцевого населення.

У свою чергу, місцеве населення не завжди охоче сприймає потреби туристів, не завжди готове демонструвати культурні та архітектурні пам'ятки, водночас на особливу увагу заслуговують релігійні питання, оскільки існують випадки, коли мандрівники при відвідуванні храмів або святих місць, не знаючи традицій і норм поведінки, ображають почуття вірян.

У зв'язку з цим для фахівців галузі туризму вкрай необхідними є не лише знання з туристсько-рекреаційного країнознавства, а й знання основних історико-культурних областей і провінцій, а також їх етнічної, культурної, релігійної специфіки.

Таким чином, у системі професійної освіти фахівців сфери послуг особлива увага має надаватися вивченню освітніх компонент, націлених на формування загальнокультурної і комунікативної компетентностей, таких як: світова художня культура, туристсько-рекреаційне країнознавство, іноземні мови.

Під час вивчення дисциплін гуманітарного блоку майбутні фахівці галузі туризму повинні оволодіти лінгвістичними й соціокультурними знаннями, уміннями і навичками, а також системою знань, яка допоможе вирішити проблемні ситуації міжкультурного спілкування, а також навчитися реалізовувати їх на практиці з метою забезпечення ефективності професійної діяльності [7].

Важливу роль у системі професійної освіти також відіграє правильна організація навчальної міжнародної (туристської) та виробничої практик, під час яких майбутні фахівці галузі туризму можуть відвідувати різні країни з навчальною метою, що сприятиме не лише формуванню навичок міжкультурної комунікації, а й розвитку іншомовної комунікативної компетентності.

Ще одним значним фактором міжкультурної взаємодії в процесі навчання є організація міжнародних стажувань, під час яких майбутні фахівці сфери послуг повною мірою занурюються в іншомовне середовище, взаємодіють з представниками різних культур, виконуючи при цьому свої професійні завдання.

Таким чином, комплекс правильно підібраних навчальних дисциплін, правильна організація практик і міжнародних стажувань забезпечуватимуть формування знань, умінь і навичок, необхідних для міжкультурного спілкування у галузі міжнародного туризму.

Зауважимо, що визначну роль у формуванні й розвитку особистості фахівців відіграє освіта, а в результаті недоліків в освітній та культурній сферах може виникнути міжетнічна напруженість, яка здатна спричинити більш глибокі проблеми, пов'язані з міжетнічним спілкуванням, що неминуче призведе до відпливу туристів.

Вміння не лише толерантно ставитися до культурних традицій і відмінностей між представниками різних культур і націй, долати їх, а також запобігати конфліктним ситуаціям між туристами та місцевим населенням є важливим професійним завданням фахівців сфери гостинності. До професійних обов'язків менеджера туризму входить також готовність до комунікації на міжнаціональному рівні, вміння орієнтуватися в культурному

контексті сучасного суспільства, належно оцінювати досягнення світової культури.

На думку дослідниці М. Галицької, під час взаємодії представників різних культур можуть виникати певні труднощі у процесі спілкування, а також конфліктні ситуації, причиною чого можуть бути відмінності вербальних і невербальних засобів спілкування та їх кодів у носіїв різних культур [3, с. 27].

Іншим важливим завданням фахівців галузі туризму є донесення до туристів необхідної інформації щодо культурних і релігійних особливостей, можливих відмінностей вербальних і невербальних кодів населення країни, яка є метою подорожі.

Починати відповідну роз'яснювальну роботу необхідно вже на етапі планування подорожі, оскільки досить часто мандрівники, потрапивши в країну з неприйнятними для них традиціями, умовами проживання та перебування, розчаровуються в подорожі зокрема і в якості надання туристичних послуг загалом. Це призводить до втрати клієнтів туристичних підприємств і, як наслідок, втрати прибутків.

На етапі бронювання подорожі роз'яснювальна робота продовжується. Це може бути як усна бесіда з туристом, так і пропозиція прочитати певні літературні джерела або інтернет-джерела про країну подорожі, розповсюдження заздалегідь підготовлених рекламних буклетів тощо.

У процесі розробки матеріалів екскурсій, рекламних, інформаційних матеріалів, текстів для використання в екскурсійній діяльності фахівці з туризму повинні враховувати лінгвістичні та культурні особливості ринку споживачів, тобто за схожими або навіть однаковими маршрутами для внутрішніх та іноземних туристів матеріали екскурсій повинні відрізнятися.

Водночас, з метою врахування міжкультурної комунікації як одного з критеріїв якості турпродукту, туристичний продукт, який може бути представлений як на внутрішньому, так і на закордонному ринках, повинен відповідати вимогам міжкультурності, тобто репрезентувати загальноприйняті, усталені норми, а також максимально враховувати специфіку культури іноземних туристів.

Однією з основних умов успішного функціонування фахівця галузі туризму в системі професійних знань, умінь і навичок є досягнення високого рівня володіння комунікативною і загальнокультурною компетентностями, оскільки в професійній діяльності часто професійне спілкування здійснюється людьми, які належать до різних національностей.

Уміння правильно формувати комунікативну стратегію та проявляти себе як активного учасника міжкультурного комунікативного процесу – основа професійної діяльності фахівців сфери обслуговування.

Таким чином, ґрунтовні знання іноземних мов, а також культурних та релігійних особливостей народів світу, уміння правильно формувати

траєкторію спілкування, навички міжкультурної комунікації – основа професійної діяльності фахівців галузі туризму.

Зауважимо, що вкрай важливими для подальших досліджень залишаються проблеми формування й розвитку навичок міжкультурної комунікації майбутніх спеціалістів сфери послуг.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики. Київ: Вид. центр «Академія», 2004. 344 с.
2. Галицька М. М. Міжкультурна комунікація та її значення для професійної діяльності майбутніх фахівців. *Освітологічний дискурс*. 2014. № 2. С. 23–32.
3. Манакін В. М. Мова і міжкультурна комунікація: навч. посіб. для університетів. Київ: Академія, Серія «Альма-матер», 2012. 285 с.
4. Методичні рекомендації для розроблення профілів ступеневих програм, включаючи програмні компетентності та програмні результати навчання / пер. з англ. Нац. експерта з реформування вищої освіти Програми Еразмус+, д-ра техн. наук, проф. Ю. М. Рашкевича. Київ: Поліграф плюс, 2016. 80 с.
5. М'язова І. Ю. Особливості тлумачення поняття «міжкультурна комунікація». *Філософські проблеми гуманітарних наук*. 2006. № 8. С. 108–113.
6. Стандарт вищої освіти України першого (бакалаврського) рівня галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 242 «Туризм». URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/12/21/242-turizm-bakalavr.pdf> (дата звернення: 30.04.2021).
7. Шестель О. Особливості формування міжкультурної комунікації фахівців галузі туризму в процесі вивчення гуманітарних дисциплін. *Південний архів. Філологічні науки*. 2017. Вип. 68. С. 193–195.
8. Щербакова К. О., Грязнов І. О. Важливість гуманітарної підготовки для випускників технічних вузів. *Філософсько-педагогічні аспекти формування свідомості технічної інтелігенції: матеріали регіон. наук.-практ. конф.*, (15 берез. 2012 р.). Красноармійськ: КІІ ДонНТУ, 2012. С. 124–128.
9. Donec Pavel. Grundzüge einer allgemeinen Theorie der interkulturellen Kommunikation. Aachen: Shaker, 2002. 287 S.