

*Шестель О. Г.,**кандидат філологічних наук,**доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи**Черкаського державного технологічного університету*

ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ І РОЗВИТКУ МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ У СИСТЕМІ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ

Анотація. У статті розглянуто поняття «комунікація» та «міжкультурна комунікація», виявлено особливості формування готовності до міжкультурної комунікації фахівців галузі туризму. Особлива увага приділяється важливості володіння навичками міжкультурної комунікації у системі професійної освіти менеджерів туризму. Визначено фактори, які ефективно впливатимуть на розвиток навичок міжкультурної комунікації.

Ключові слова: комунікація, міжкультурна комунікація, професійна підготовка, інноваційні методи навчання, компетентність.

Постановка проблеми. У період поглиблення процесів європейської інтеграції все більш актуальною стає проблема міжкультурної комунікації фахівців у різних галузях професійної діяльності. З розширенням зовнішніх зв'язків в освітній галузі виникає потреба формування концептуально нового підходу до організації навчального процесу, спрямованого на підготовку конкурентоспроможних фахівців, здатних брати активну участь в організації міжнародної економічної діяльності.

Одним з основних завдань сучасної освіти є впровадження в освітню систему відповідної педагогічної стратегії, спрямованої на розробку комплексних підходів до формування міжкультурної компетентності у майбутніх спеціалістів галузі туризму у межах професійної освіти.

Важливий аспект у розвитку навичок міжкультурної комунікації пов'язаний, насамперед, з впровадженням компетентнісного підходу до організації навчального процесу і формування особистості, здатної швидко пристосуватись до актуальних світових економічних факторів.

Актуальність дослідження зумовлена важливістю виховання фахівців галузі туризму, які б відзначалися здатністю до ефективної міжкультурної комунікації.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Різні аспекти формування і розвитку міжкультурної комунікації досліджували такі науковці: П. Донець, В. Манакін, К. Мацик, І. М'язова, І. Наместнікова та інші. Проблеми впровадження компетентнісного підходу у навчальний процес свої праці присвятили такі вчені, як Н. Бібік, О. Овчарук, О. Пометун, О. Савченко. Дослідженню проблеми міжкультурної комунікації у системі підготовки фахівців галузі туризму присвячено роботи Н. Козиревої, О. Мошняги, М. Соколової. Аналіз останніх публікацій засвідчив, що попри вагомий результати наукових досліджень, основні проблеми формування й розвитку навичок міжкультурної комунікації майбутніх фахівців туристичної галузі розглянуто недостатньо.

Метою статті є дослідження основних проблем формування й розвитку навичок міжкультурної комунікації у студентів

спеціальності «Туризм» у системі професійної підготовки. Зокрема, маємо на меті визначити комплекс інноваційних технологій, спрямованих на розвиток міжкультурної компетентності. Зазначимо, що компетентність – це якість, здатність, потенціал або навички, розвинуті студентом, та які належать студентові [5, с. 12].

Виклад основного матеріалу. Основним видом професійної діяльності менеджера туризму є безпосередньо комунікація, зокрема, повсякденне спілкування з іноземними клієнтами, що вимагає необхідність володіння етикою міжкультурної комунікації, культурою поведінки та відповідними знаннями з культури, історії, традицій країни, з представниками якої працює фахівець. За визначенням Ф. Бацевича, «міжкультурна комунікація – це процес спілкування (вербального і невербального) людей (груп людей), які належать до різних національних лінгвокультурних спільнот, як правило послуговуються різними ідентичними мовами, відчувають лінгвокультурну «чужинність» партнера по спілкуванню, мають різну комунікативну компетенцію, яка може стати причиною комунікативних невдач або культурного шоку у спілкуванні» [1, с. 9].

Отже, для менеджерів туризму вкрай важливими є комунікативні навички, а міжкультурна комунікативна компетентність – одна з ключових для фахівців галузі туризму. Як зазначає дослідник В. М. Манакін, «Завданням міжкультурної комунікації є формування міжкультурної компетентності, необхідних знань про різні народи та культури з метою уникнення міжетнічних і міжкультурних конфліктів та встановлення комфортних умов спілкування у різних сферах та життєвих ситуаціях» [4, с. 10].

Важливим професійним завданням для спеціаліста є вміння долати культурні відмінності між представниками різних націй. Менеджер туризму повинен бути готовим до міжкультурної комунікації, вміти оцінювати важливі досягнення світової культури, орієнтуватися у культурному контексті сучасного суспільства.

Особливе місце проблемі формування й розвитку міжкультурної комунікації належить системі гуманітарних наук: культурологія, лінгвокраїнознавство, етнолінгвістика, іноземні мови. Під час вивчення гуманітарних дисциплін майбутні фахівці галузі туризму повинні оволодіти системою знань, націлених на вирішення проблемних ситуацій міжкультурного спілкування, а також навчитися реалізовувати їх на практиці з метою забезпечення ефективності професійної діяльності.

Культура професійного спілкування залежить від загального рівня мовців, а також від умінь дотримуватися загальноприйнятих етичних норм і правил. Фахівці галузі туризму повинні враховувати, що у процесі комунікації при взаємодії

різних культур можуть виникати труднощі, спричинені відмінностями вербальних і невербальних особливостей у носіїв різних культур. Дослідниця М. Галицька зауважує, що «при взаємодії культур можуть виникати ненавмисні збої у процесі комунікації і конфлікти, спричинені відмінностями вербальних і невербальних кодів у носіїв різних культур» [3, с. 27].

Процес вивчення гуманітарних дисциплін позначений необхідністю засвоєння значного обсягу складного й різноманітного матеріалу в обмежені часові проміжки, у зв'язку з чим під час занять доцільно застосовувати інноваційні методи навчання, спрямовані на полегшення засвоєння та запам'ятовування матеріалу. Основні форми й методи інтерактивного навчання – це ділові ігри, проблемне навчання, інтерактивні лекції, проєктування, «мозковий штурм» тощо.

Найважливіші функції інтерактивного навчання у процесі вивчення гуманітарних дисциплін – це розвиток професійних навичок та вмінь, націлених на формування комунікативної компетентності. Як вважають науковці К. О. Щербакова та І. О. Грязнов, «сучасні активні методи навчання викликають значну зацікавленість саме у процесі професійної освіти, оскільки їх застосування спрямоване на підвищення інтелектуального потенціалу особистості, соціальної активності студентів, а такі критерії є основними відповідно до проблеми формування професійної мовно-комунікативної компетенції майбутнього фахівця» [6, с. 125].

Зауважимо, що інтерактивні методи навчання створюють умови для розвитку проблемного мислення у майбутніх фахівців, а також умінь побудови комунікацій. Інтерактивне навчання сприяє розвитку вмінь висловлювати думки як в усній, так і письмовій формі. Зазначимо, що при цьому удосконалюються умінь сприймати й розуміти мовлення співрозмовників й відповідно до цього будувати комунікативний акт. Під час вивчення іноземних мов ефективними є такі інтерактивні технології навчання, як робота у парах, трійках, розігрування ситуації у ролях (ділова гра), дискусія тощо. Метод ділової гри доцільно використовувати у процесі викладання іноземних мов, оскільки майбутні менеджери туризму вчать відчувати співрозмовника й відповідно до цього будувати комунікативний акт, знайомитися з особливостями міжкультурної комунікації.

Запропоновані технології та їх елементи можна результативно використовувати як під час лекційних, так і під час практичних і семінарських занять.

Дослідниця Н. Бондар вважає: «Ділова гра спрямована на оптимальне виконання професійних завдань, на найкращу реалізацію професійного спілкування, при цьому значна увага звертається на проблемні, конфліктні ситуації. Під керівництвом викладача студенти відпрацьовують поведінку та взаємодію під час виконання тієї чи іншої ролі: менеджера туристичної фірми, туристичного агента, менеджера готелю, врешті, клієнта. Усе це дозволяє студентам набувати позитивного емоційного досвіду у процесі перевтілення, зміни іміджу, стилю поведінки й мовлення та загальної культури кожного з учасників творчого процесу» [2].

Таким чином, використання новітніх технологій навчання, зокрема, методу ділової гри під час занять не лише сприяє формуванню й розвитку навичок міжкультурної комунікації, а й усвідомленню специфіки культурних цінностей різних країн і народів. Застосовуючи ділові ігри, маємо можливість поступово занурювати студентів у професію менеджера туризму, моделюючи можливі ситуації спілкування у процесі вивчення

гуманітарних дисциплін [2, с. 49]. Подібні види робіт допомагають майбутньому фахівцю правильно побудувати процес комунікації з клієнтами, сприяють усвідомленню, що важливою умовою успішного здійснення професійної діяльності є знання культурних особливостей різних країн світу.

Методика навчання іноземних мов базується на тому, що процес навчання є моделлю міжкультурної комунікації. Саме у процесі вивчення іноземних мов майбутні менеджери туризму знайомляться з культурою міжособистісних стосунків, світовою культурною спадщиною, дотриманням принципів толерантності. Одним з пріоритетних методів розвитку навичок міжкультурної комунікації у процесі вивчення іноземних мов є створення мовленнєвих ситуацій у навчанні, наближених до реальних. Застосування під час занять ситуативних завдань і різноманітних комунікативних вправ допомагатиме створенню таких умов, які спонукали б студентів не лише до засвоєння теоретичного матеріалу, а й до висловлювання й аргументування власних думок, обміну знаннями, що сприятиме формуванню й розвитку навичок міжкультурної комунікації.

Цей аспект вкрай важливий для професійної діяльності менеджерів туризму, оскільки моделювання міжкультурної комунікації під час занять сприятиме розвитку умінь інтеркультурної взаємодії, порозумінню з клієнтами та уникненню конфліктних ситуацій.

Умовою оптимального функціонування фахівця у системі професійних вимог є досягнення високого рівня володіння навичками міжкультурної комунікації, оскільки у професійній діяльності вона характеризується як система взаємозв'язків, під час яких люди, що належать до різних національностей, здійснюють професійне спілкування.

Висновки. Таким чином, використання інноваційних технологій навчання під час занять допомагає розвитку навичок міжкультурного спілкування, сприяє формуванню міжкультурної професійної компетентності. Інноваційні методи навчання допомагають активізувати практичні навички та знання, набуті на заняттях з гуманітарних дисциплін, таким чином, відбувається моделювання на практиці конкретних професійних ситуацій. Окрім того, практичне застосування новітніх технологій сприяє створенню оптимальних умов для самореалізації та самоосвіти студента.

Умінь правильно формувати комунікативну стратегію та проявляти себе як активного учасника міжкультурного комунікативного процесу – основа професійної діяльності фахівця галузі туризму. Зазначимо, що важливими для подальшого дослідження залишаються проблеми формування й розвитку навичок міжкультурної комунікації майбутніх спеціалістів.

Література:

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики : [підручник] / Ф. С. Бацевич. – К. : Академія, 2004. – 344 с.
2. Бондар Н. Д. Ділова гра як метод навчання майбутніх менеджерів сфери туризму / Н. Д. Бондар // *Materiały XI Międzynarodowej naukowo-praktycznej konferencji «Naukowa przestrzeń Europy – 2015» Volume 11. Pedagogiczne nauki: Przemysł. Nauka i studia* – S. 48–51.
3. Галицька М. М. Міжкультурна комунікація та її значення для професійної діяльності майбутніх фахівців / М. М. Галицька // *Освітологічний дискурс*. – 2014. – № 2. – С. 23–32.
4. Манакін В. М. Мова і міжкультурна комунікація : [навч. посібник для університетів] / В. М. Манакін. – Київ : Академія, Альма-матер, 2012. – 285 с.

5. Методичні рекомендації для розроблення профілів ступеневих програм, включаючи програмні компетентності та програмні результати навчання / пер. з англ. Національного експерта з реформування вищої освіти Програми Еразмус+, д-ра техн. наук, проф. Ю. М. Рашкевича. – Київ : Поліграф плюс, 2016. – 80 с.
6. Щербакова К. О. Важливість гуманітарної підготовки для випускників технічних вузів / К. О. Щербакова, І. О. Грязнов // Філософсько-педагогічні аспекти формування свідомості технічної інтелігенції: Матеріали регіональної науково-практичної конференції (15 березня 2012 р.) – Красноармійськ: КП ДонНТУ, 2012. – 224 с. – С. 124–128.

Шестель Е. Г. Особенности формирования и развития межкультурной коммуникации в системе профессиональной подготовки специалистов сферы туризма

Аннотация. В статье рассмотрены понятия «коммуникация» и «межкультурная коммуникация», выявлены особенности формирования готовности к межкультурной коммуникации специалистов сферы туризма. Особенное внимание уделяется важности владения навыками межкультурной коммуникации в системе профессиональной

подготовки менеджеров туризма. Определены факторы, которые будут эффективно влиять на развитие навыков межкультурной коммуникации.

Ключевые слова: коммуникация, межкультурная коммуникация, профессиональная подготовка, инновационные методы обучения, компетентность.

Shestel O. Features of the formation and development of intercultural communication in the system of professional training of tourism professionals

Summary. The article deals with the concepts of “communication” and “intercultural communication”, reveals the peculiarities of the formation of intercultural communication among students in the sphere of “Tourism”. The importance of mastering the skills of intercultural communication in the training of tourism managers has been emphasized. Factors that will effectively influence the formation of skills of intercultural communication have been determined.

Key words: communication, intercultural communication, professional training innovative teaching methods, competence.

