

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

ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ФАХІВЦІВ ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ В ПРОЦЕСІ ВИВЧЕННЯ ГУМАНІТАРНИХ ДИСЦИПЛІН

У період поглиблення процесів європейської інтеграції все більш актуальною стає проблема міжкультурної комунікації в різних сферах діяльності. З розширенням зовнішніх зв'язків у науковій та освітній галузях виникає потреба формування концептуально нового підходу до організації навчального процесу, спрямованого на підготовку конкурентоспроможних фахівців.

Однією з важливих вимог сучасного ринку праці до підготовки фахівців галузі туризму є виховання високоякісних спеціалістів, здатних до повсякденного виконання складних професійних завдань. Основним видом діяльності менеджера туризму є безпосередньо комунікація, вирішення різноманітних комунікативних завдань, що вимагає від фахівця володіння знаннями з культури, історії, традицій країни, з представниками якої працює менеджер туризму. Саме необхідність спілкування з іноземними клієнтами зумовлює потребу всебічного розвитку особистості фахівця галузі туризму, культури його поведінки й високе володіння навичками міжкультурної комунікації. 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, відчують лінгвокультурну «чужинність» партнера із спілкування, мають різну комунікативну компетенцію, яка може стати причиною комунікативних невдач або культурного шоку у спілкуванні» [1, с. 9].

Актуальність дослідження зумовлена важливістю виховання фахівців галузі туризму, які б відзначалися чітко сформованими навичками міжкультурної комунікації. Зазначимо, що окреслена проблема недостатньо висвітлена в сучасній науковій літературі, незважаючи на її значимість.

Метою статті є визначення основних умов та прийомів розвитку навичок міжкультурної комунікації у студентів напряму підготовки «Туризм» під час вивчення гуманітарних дисциплін.

Завдання дослідження: проаналізувати особливості формування міжкультурної комунікації як частини фахової підготовки майбутніх менеджерів туризму; означити комплекс інноваційних технологій навчання, спрямованих на розвиток у майбутніх спеціалістів міжкультурної компетентності.

Компетентність – це якість, здатність, потенціал або навички, розвинуті студентом, та які належать студентові [5, с. 12].

Різні аспекти формування міжкультурної комунікації досліджували такі вчені: П. Донець, В. Манакін, К. Мацик, І. М'язова, І. Наместнікова та інші. Дослідженню проблеми міжкультурної комунікації в туристичній освіті присвячено роботи Н. Козирєвої, О. Мошняги, М. Соколової. Проблеми запровадження компетентнісного підходу в навчальний процес свої праці присвятили такі науковці, як Н. Бібік, О. Овчарук, О. Пометун, О. Савченко. Аналіз останніх публікацій засвідчив, що, незважаючи на вагомий результат досліджень, теоретичні та практичні аспекти формування міжкультурної комунікації майбутніх фахівців туристичної галузі розглянуто недостатньо.

Основною метою туристичної освіти є створення необхідних умов, що уможливають професійну комунікацію з вітчизняними та зарубіжними клієнтами. Важливою характеристикою є тип комунікативної компетентності, що задіяний безпосередньо у конкретній комунікативній ситуації: «...для професійної комунікації – це сфера знань, пов'язаних з професійною діяльністю на робочому місці. На відміну від вказаних видів комунікації, міжособистісна комунікація ґрунтується на індивідуальному досвіді і можлива лише за умови спільності учасників спілкування» [6].

Міжкультурна комунікація характеризується як комплекс взаємозв'язків, під час яких люди, що належать до різних національних спільнот, здійснюють професійне спілкування, обмінюються досвідом, духовними цінностями. Специфіка полягає в тому, що учасники міжкультурної комунікації під час прямого контакту використовують спеціальні вербальні та невербальні засоби, що відрізняються від тих, якими вони користуються для спілкування всередині власної культури. Культура спілкування безпосередньо залежить від загального рівня мовців і від їх умінь дотримуватися загальноприйнятих етичних норм. При цьому фахівці галузі туризму повинні враховувати, що під час взаємодії культур можуть виникати труднощі в процесі комунікації, а також конфлікти, спричинені відмінностями вербальних і невербальних особливостей у носіїв різних культур. Зазначимо, що важливу роль у міжкультурному спілкуванні відіграють як вербальні компоненти, так і невербальні. Ф. Бацевич стверджує, що частка невербальних сигналів у міжособистісному спілкуванні становить 60% – 80% [1]. Дослідниця М. Галицька зауважує, що «під час взаємодії культур можуть виникати ненавмисні збої у процесі комунікації і конфлікти, спричинені відмінностями вербальних і невербальних кодів у носіїв різних культур» [3, с. 27].

Отже, культура спілкування є одним із пріоритетних компонентів професійної культури фахівців. Менеджери туризму в процесі вивчення гуманітарних дисциплін повинні оволодіти комплексом знань і зразків поведінки, націлених на вирішення проблемних ситуацій міжкультурного спілкування, а також умінь реалізовувати їх на практиці з метою забезпечення ефективності професійної діяльності.

Особливе місце міжкультурна комунікація посідає в системі гуманітарних наук: культурологія, лінгвокраїнознавство, етнолінгвістика, іноземні мови. Навчальним планом для підготовки фахівців галузі туризму передбачено такі дисципліни гуманітарного блоку: «Українська мова (за професійним спрямуванням)», «Іноземна мова (за професійним спрямуванням)», «Друга іноземна мова (за професійним спрямуванням)», «Світова художня культура», «Ділова іноземна мова», «Друга ділова іноземна мова». Отже, можна стверджувати, що міжкультурна комунікація перебуває у тісному зв'язку з багатьма галузями знань: етнологією, культурологією, фольклористикою, мовознавством, історією, психологією, соціологією та іншими. З огляду на вищезазначене, для підготовки високоякісних фахівців галузі туризму велику роль відіграють передусім дисципліни гуманітарного блоку.

Вивчення дисциплін гуманітарного блоку має особливе значення в структурі професійної підготовки фахівців галузі туризму, оскільки в процесі опанування навчальним матеріалом студенти не лише знайомляться з національно-культурними особливостями різних країн і народів, а й готуються до здійснення міжкультурного спілкування, вчать бути толерантними до інших культур. Безумовно, для виконання вищеперахованих завдань вкрай важливим є оволодіння студентами міжкультурною компетентністю. Саме в процесі вивчення гуманітарних дисциплін майбутні менеджери туризму знайомляться з вітчизняною та світовою культурною спадщиною, культурою міжособистісних стосунків, дотриманням принципів толерантності. Як зазначає дослідник В. 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 в різних сферах та життєвих ситуаціях» [4, с. 10].

Особливе місце в структурі фахової підготовки менеджерів туризму належить вивченню іноземних мов: «у сучасній дидактиці іноземних мов існує така точка зору, що метою заняття з іноземної мови є не тільки мовна компетенція, а й міжкультурна» [2, с. 444]. Міжкультурна компетентність є невід'ємною складовою діяльності менеджера туризму й передбачає здатність використовувати іноземну мову для досягнення професійно значимих цілей.

У процесі вивчення гуманітарних дисциплін студенти повинні засвоїти значний обсяг складного та різноманітного матеріалу, через це під час занять доцільно застосовувати інноваційні методи навчання, що полегшують процес запам'ятовування та допомагають розвинути вміння й навички організації комунікативного акту. Основні форми й методи інноваційного навчання – це інтерактивні лекції, семінари-диспути, моделювання, проектування, ділові ігри, проблемне навчання, «мозковий штурм» тощо. Доцільно використовувати метод ділової гри у процесі викладання іноземних мов, оскільки майбутні менеджери туризму вчать відчувати співрозмовника й відповідно до цього будувати комунікативний акт, знайомитися з особливостями міжкультурної комунікації.

Отже, використання інноваційних методів навчання під час занять сприяє формуванню навичок міжкультурного спілкування, а також дозволяє максимально наблизити навчальний процес до професійної діяльності.

Уміння правильно формувати комунікативну стратегію та проявляти себе як активного учасника міжкультурного комунікативного процесу складає основу професійної діяльності фахівця галузі туризму. Зазначимо, що важливими для подальшого дослідження залишаються проблеми формування загальнокультурних орієнтацій майбутніх спеціалістів у процесі міжкультурного спілкування.

Література:

1. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики : Підручник / Ф.С. Бацевич. – К. : Видавничий центр «Академія», 2004. – 344 с.
2. Воронкова Н.Р. Формування міжкультурної компетенції особистості в процесі навчання іноземної мови / Ніна Романівна Воронкова // Наукові записки КДПУ. Серія: Філологічні науки (мовознавство) : зб. наук. праць / ред. Г. Д. Клочек [та ін.]. – Кіровоград : КДПУ ім. В. Винниченка, 2012. – Вип. 104, ч. 2. – С. 443–447.
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, Серія «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 : ТОВ «Поліграф плюс», 2016. – 80 с.
6. Тепла О.М. Формування міжкультурної комунікації у процесі навчання іноземних студентів української мови / О.М. Тепла // Компаративні дослідження слов'янських мов і літератур. Пам'яті академіка Леоніда Булаховського. – 2010. – Вип. 12. – С. 179–182 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/kdsm_2010_12_33.

Анотація

**О. ШЕСТЕЛЬ. ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ФАХІВЦІВ
ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ В ПРОЦЕСІ ВИВЧЕННЯ ГУМАНІТАРНИХ ДИСЦИПЛІН**

У статті розглянуто поняття «комунікація» та «міжкультурна комунікація», виявлено особливості формування міжкультурної комунікації студентів напряму підготовки «Туризм» у процесі вивчення гуманітарних дисциплін. Підкреслюється важливість володіння навичками міжкультурної комунікації в системі професійної підготовки менеджерів туризму. Визначено фактори, які ефективно впливатимуть на формування навичок міжкультурної комунікації.

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

Аннотация

**Е. ШЕСТЕЛЬ. ОСОБЕННОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ
СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ ТУРИЗМА В ПРОЦЕССЕ ИЗУЧЕНИЯ ГУМАНИТАРНЫХ ДИСЦИПЛИН**

В статье рассмотрены понятия «коммуникация» и «межкультурная коммуникация», выявлены особенности формирования межкультурной коммуникации студентов направления подготовки «Туризм» в процессе изучения гуманитарных дисциплин. Подчеркивается важность владения навыками межкультурной коммуникации в системе профессиональной подготовки менеджеров туризма. Определены факторы, которые будут эффективно влиять на формирование навыков межкультурной коммуникации.

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

Summary

**O. SHESTEL. PECULIARITIES OF FORMING INTER-CULTURAL COMMUNICATION OF SPECIALISTS
IN THE SPHERE OF TOURISM IN THE PROCESS OF STUDYING HUMANITARIAN DISCIPLINES**

The article deals with the concepts of „communication“ and „intercultural communication“, reveals the peculiarities of the formation of intercultural communication among students in the direction of preparation "Tourism" in the process of studying humanitarian disciplines. The importance of mastering the skills of intercultural communication in the training of tourism managers is emphasized. Factors that will effectively influence the formation of skills of intercultural communication are determined.

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