

## РОЛЬ МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У ПІДГОТОВЦІ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ

*The article considers the role of a foreign language as the means of intercultural communication. The contents of intercultural communicative competence are analyzed. It means the ability of an individual to communicate in a foreign language successfully and adequately in the situations of intercultural communication of different types and kinds, taking into account the main external socio-cultural and internal situational factors. The importance of intercultural communicative competence in the professional training of hospitality specialists who are ready for intercultural communicative interaction with representatives of other cultures has been proved. The expediency of using innovative learning technologies for the successful formation of students intercultural communicative competence has been substantiated. The future specialists ability to form a communication strategy properly and to show themselves as active participants in the process of intercultural communication is the basis of their professional activities.*

В умовах розширення міжнародних зв'язків та інтеграції України у світовий і європейський простір актуальною стає потреба суспільства у підготовці конкурентоздатних, мобільних, компетентних фахівців, які б добре орієнтувалися в різноманітних комунікативних ситуаціях, були здатними будувати діалог з усіма суб'єктами загального життєвого простору, обирали адекватні засоби, способи і прийоми взаємодії, налагоджували продуктивні взаємини із представниками різних культур. Ця потреба зумовила суттєві зміни у змісті іншомовної освіти. Відбувається активне впровадження міжкультурної освітньої парадигми, яка розглядає іноземну мову як важливий засіб міжкультурної комунікації.

Іноземна мова сприяє вербальному порозумінню громадян різних країн, забезпечує такий рівень їхнього культурного розвитку, який дозволяє вільно і комфортно почуватись у країні, мова якої вивчається. У зв'язку з цим стає актуальною позиція, за якої здатність зрозуміти представника іншої культури залежить не тільки від коректного використання мовних одиниць, але й від особливих умінь зрозуміти норми його культури, у тому числі мовленнєвої поведінки у різноманітних ситуаціях спілкування. Це зобов'язує розглядати іноземну мову як своєрідний інструмент пізнання іншої культури і пропаганди власної, що сприяє духовному взаємозбагаченню та підвищує рівень гуманітарної освіти.

Показником сформованості здатності людини ефективно діяти в міжкультурній комунікації виступає міжкультурна комунікативна компетентність як головна мета іншомовної освіти. Звідси цілком очевидною є переорієнтація викладачів на проблеми підготовки фахівців до здійснення міжкультурної комунікативної взаємодії з представниками інших культур та практичного використання іноземної мови в

майбутній професійній діяльності. Викладання іноземної мови має вийти на рівень міжкультурної іншомовної освіти й розвивати у студентів міжкультурну свідомість як здатність бачити в собі і своєму співрозмовникові носіїв певних культур, готових зрозуміти інший спосіб життя й мислення, прийняти «іншість» один одного, поважати право на культурну відмінність, толерантно ставитися до цінностей і поведінкових моделей в іншій культурі, протидіяти стереотипам і упередженням, переосмислювати власний культурний багаж [8, 69–70]. Формування міжкультурної компетентності передбачає якісні зміни у ставленні студента до світоглядних доміант життя і процесу навчання в університеті на підставі становлення адекватної ціннісної картини світу, усвідомлення пріоритетної ролі міжкультурного спілкування в полікультурному освітньому просторі.

В останні роки зростає кількість досліджень, пов'язаних з проблемами міжкультурної комунікації загалом та формування міжкультурної комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери гостинності зокрема. Проблеми міжкультурної комунікації висвітлено в працях Ф. Бацевича, М. Галицької, Н. Гальскової, Н. Гез, О. Місечко, О. Садохіна, С. Тер-Мінасогої, Т. Фоміної, І. Шавкун. Різним аспектам міжкультурної комунікативної компетентності присвятили свої дослідження М. Байрам, О. Гончарова, О. Заїка, Г. Єлизарова, О. Лисенко, А. Маслова, Т. Осадча, К. Павленків, О. Рембач, Р. Свірідон, О. Шестель.

Метою статті є визначення ролі міжкультурної комунікативної компетентності у підготовці майбутніх фахівців сфери гостинності.

Поняття міжкультурної комунікативної компетентності досить багатогранне, тому його визначення трактується в літературних джерелах по-різному. З точки зору Г. Єлизарової, міжкультурна комунікативна компетентність – здатність особистості успішно й адекватно спілкуватися іноземною мовою в ситуаціях міжкультурного спілкування різних типів і видів з урахуванням основних зовнішніх соціокультурних і внутрішніх ситуативних факторів [6]. Метою формування цієї компетентності у майбутніх фахівців є досягнення такої якості мовної особистості, яка дозволяє їй вийти за межі особистої культури і набути якості медіатора (посередника) культур, не втрачаючи особистої культурної ідентичності. Дослідниця розглядає міжкультурну комунікативну компетентність у контексті проблеми виховання полікультурної особистості, здатної до ефективної співпраці, ведення діалогу, здійснення міжкультурної комунікації в сучасному світі.

Зауважимо, що процес формування міжкультурної компетентності починається тоді, коли майбутній фахівець починає не тільки визнавати наявність відмінностей між представниками різних культур, а й поважати відмінності в системі цінностей, позитивно ставитися до них; коли він психологічно й соціально готовий до обдуманого вибору вчинків у специфічній ситуації, а не діє відповідно до норм своєї культури.

Р. Свірідон визначає міжкультурну компетентність як здатність особи здійснювати спілкування іноземною мовою, враховуючи різницю культур та стереотипів мислення. Дослідниця, водночас, підкреслює, що зазначена компетентність «передбачає досягнення такого рівня володіння мовою, який дозволить, по-перше, гнучко реагувати на можливі непередбачувані ситуації під час бесіди; по-друге,

визначати відповідну тактику мовленнєвої поведінки; по-третє, правильно добирати конкретні засоби комунікації і, нарешті, по-четверте, вживати ці засоби відповідно до запропонованої ситуації» [12, 278].

С. Тер-Мінасова трактує міжкультурну комунікативну компетентність як «спілкування людей, що належать до різних культур» [13, 13]. Н. Гальскова та Н. Гез вбачають у її змісті «здатність особи реалізувати себе в межах діалогу культур» [3, 62]. О. Садохін визначає це поняття як «сукупність різноманітних форм стосунків і спілкування між індивідуумами і групами, що належать до різних культур» [11]. Т. Фоміна акцентує на тому, що міжкультурна комунікативна компетентність «зосереджує свою увагу на міжкультурних конфліктних ситуаціях, способах прогнозування і подолання етнокомунікативних конфліктів» [14, 8].

Поділяємо точку зору О. Місечко, що загалом радянській/російській науковій традиції властиве тлумачення міжкультурної комунікативної компетентності переважно з лінгвістичних етноцентричних позицій з акцентуванням вербальної форми спілкування – отожднення знаків мови зі знаками національної культури і національним менталітетом; опис комунікації через декодування культурної інформації, закладеної в мові; визнання визначального впливу «мовної картини світу» на формування стосунків сучасної людини зі світом, норм і стереотипів її поведінки, на розбудову «вторинної мовної особистості» [8, 66].

В українській науковій думці спостерігається схильність до розширеного тлумачення міжкультурної комунікативної компетентності. Так, у першому в Україні «Словнику термінів міжкультурної комунікації» це поняття визначається як «процес спілкування (вербального й невербального) людей (груп людей), які належать до різних національних лінгвокультурних спільнот і зазвичай послуговуються різними ідентичними мовами, відчувають лінгвокультурну «чужинність» партнера по спілкуванню, мають різну комунікативну компетенцію, яка може стати причиною комунікативних невдач або культурного шоку в спілкуванні» [2, 9].

Міжкультурна компетентність є однією з найважливіших навичок сучасного фахівця. Використовуючи термін «міжкультурна компетентність», І. Шавкун говорить про сукупність наступних професійних якостей: теоретичні знання щодо національних культур і моделей виховання; психологічні особливості особистості (відвертість, гнучкість, терпимість, готовність працювати з представниками інших культур); знання іноземної мови [15, 117].

Формування міжкультурної компетентності, на думку О. Гончарової та А. Маслової, можливе шляхом пояснення особливостей світосприйняття та відчуження світу іншими націями. Міжкультурна компетентність сприяє виробленню практичних навичок спілкування із представниками інших культур та завжди виявляється в діяльності, а в контексті загальної інтеграції та інформатизації суспільства міжкультурна компетентність може тлумачитись як здатність студента до ефективного вирішення завдань під час міжкультурного спілкування, яке передбачає діалог взаєморозуміння, а не зіткнення різних культур [4, 10].

Трактуючи міжкультурну компетентність як сукупність знань, навичок та вмінь, за допомогою яких індивід може успішно спілкуватися з партнерами з інших куль-

тур як на побутовому, так і професійному рівні, О. Садохін включає до її складу три групи елементів: афективні, когнітивні і процесуальні [11]. До афективних елементів науковець відносить емпатію і толерантність, які не обмежуються лише межами довірливого ставлення до іншої культури. Вони утворюють психологічний базис для ефективної міжкультурної взаємодії. До групи когнітивних елементів належать культурно-специфічні знання, які стають основою для адекватного тлумачення комунікативної поведінки представників іншої культури, як базис для запобігання непорозумінню і як підстава для зміни власної комунікативної поведінки в інтерактивному процесі. Процесуальні елементи міжкультурної компетентності передбачають стратегії, які конкретно застосовуються в ситуаціях міжкультурних контактів.

Міжкультурна комунікативна компетентність як цілісна система синтезує сукупність знань (лінгвістичних, соціокультурних, професійних, культурологічних), умінь (вербальної та невербальної комунікації, загальнокультурних та культурно-специфічних) та ціннісних орієнтацій. Примітними у цьому зв'язку є складові компоненти міжкультурної комунікативної компетентності, які досить широко представлені в моделі М. Байрама:

- знання про соціальні групи у «своїй» і «чужій» країні, продукти й практики їхньої соціальної діяльності, а також про загальні процеси суспільної й індивідуальної інтеракції (наприклад, історичні й сучасні відносини між «своєю» й «чужою» країнами; «національна пам'ять» про свою країну і ставлення до цих подій з погляду громадян своєї країни і інших країн; національні дефініції географічного простору своєї країни і їх сприйняття іншими країнами; соціальні інститути, що позначаються на щоденному житті; процеси взаємодії у своїй країні);

- уміння інтерпретувати події чи документи в іншій країні, пояснювати їх і порівнювати з подіями й документами у власній країні, ідентифікуючи їх етноцентричний аспект;

- уміння робити відкриття й вступати у взаємодію, виявляти нові знання про культуру, культурні значення й конотації, схожості й відмінності у вербальному й невербальному спілкуванні та оперувати цими знаннями за відповідних обставин;

- допитливе й відкрите ставлення до культури «своєї» й «чужої» країни, зацікавленість у виявленні нових поглядів на знайомі й незнайомі явища у «своїй» і «чужій» культурі, готовність ставити під сумнів цінності та припущення у культурній практиці власного оточення;

- критична культурна свідомість як здатність оцінювати критично, на підставі чітких критеріїв, культурні позиції, продукти й практики «своєї» й «чужої» країни [17].

Цілком погоджуємося з думкою О. Місечко, що характерною особливістю цієї моделі є поєднання «культурних картин» «своєї» й «чужої» країни, яке дає критичне осмислення свого й чужого і спонукає трохи дистанціюватися від звичного сприйняття своєї культурної ідентичності і подивитися на себе очима іншомовного співрозмовника – представника іншої культури [8, 67].

На нерозривний зв'язок навчання іноземної мови та культури іншої країни вказує також В. Гурмаза, наголошуючи на принципах їх єдності. Перший принцип

реалізується в засвоєнні людиною, яка виросла в одній національній культурі, істотних фактів, норм і цінностей іншої національної культури. При цьому важливо сформувати в студентів позитивне ставлення до отриманої в процесі навчання інформації про країну. Другий принцип – формування у студентів позитивної установки до народу, що є носієм мови, адже вивчення мов починається з метою зближення народів. Третій принцип втілює в собі вимоги цілісності і гомогенності мовного навчального процесу: країнознавча інформація підлягає витягу з природних форм мови і навчальних текстів та не має привноситися ззовні. Нарешті, четвертий принцип також пов'язаний з уточненням специфіки країнознавства: країнознавчий аспект викладання реалізує в навчальному процесі філологічний спосіб вторинного пізнання дійсності [5, 33].

Таким чином, знання про культуру іншої країни сприяють розвитку загальної ерудиції, що є однією з важливих передумов забезпечення здатності студентів до міжкультурного спілкування і досягнення у ньому взаєморозуміння.

У контексті сучасної іншомовної освіти значно актуалізується роль міжкультурної комунікативної компетентності у професійній підготовці конкурентоздатних фахівців сфери гостинності, готових до здійснення міжкультурної комунікативної взаємодії з представниками інших культур. Успішна професійна діяльність у міжнародній сфері гостинності неможлива без володіння іноземною мовою, якою здійснюється пошук, обробка та аналіз інформації, листування і телефонні перемовини тощо. Володіння цією мовою є важливим резервом підвищення професійного рівня, збагачення знань із спеціальності та успішної професійної діяльності. На думку О. Баглай, «чим глибша і різноманітніша мовленнєва культура фахівця сфери гостинності, тим успішнішою є його професійна діяльність» [1, 132].

Міжкультурна компетентність є однією з важливих складових професійної компетентності сучасних фахівців. Вона охоплює сукупність знань (знання рідної й іноземної культур, знання іноземної мови), умінь (використовувати адекватні стилі спілкування й ідентифікувати їх у ситуаціях міжкультурної взаємодії, інтерпретувати феномени комунікативної діяльності та поведінки з точки зору культурних детермінант, розуміти та дотримуватись основних принципів міжкультурної та міжособистісної комунікації, долати бар'єри, зумовлені культурними відмінностями, володіти стратегіями уникнення непорозумінь у спілкуванні) та психологічних особливостей (толерантне ставлення до представників інших культур, відмінностей у стилях поведінки та мисленні, звичаях і традиціях тощо, прагнення до взаєморозуміння через досягнення компромісу, усвідомлення залежності людського мислення від культурно обумовлених когнітивних схем, розуміння фактів іншої культури та здатність порівнювати їх з власним світоглядом і культурним досвідом [10].

У Житомирському державному університеті імені Івана Франка, відповідно до навчального плану спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, «Іноземна мов за професійним спрямуванням» та «Практикум з іноземної мови фахового спрямування» є обов'язковими освітніми компонентами. Особлива увага науково-педагогічних працівників звертається на змістове наповнення цих компонент.

Основні завдання вивчення зазначених компонент спрямовані на:

- практичне ознайомлення з різними аспектами іноземної мови;
- ознайомлення з культурними традиціями України та інших країн;
- готовність здійснювати професійне міжкультурне спілкування у різних змодельованих ситуаціях професійної взаємодії;
- здатність вести діалог культур з представниками різних національностей у процесі професійної взаємодії.

Здобувачі вищої освіти сфери гостинності повинні опанувати вміння й навички співвіднесення, розуміння культурних традицій, норм, систем цінностей, звичок, переваг, стилів життя своєї та інших країн, а також розпізнавання й обліку в цій сфері культурних стереотипів. Зауважимо, що важливими є не тільки знання, уміння й навички, що формують міжкультурну компетентність фахівців сфери гостинності, а й, як підкреслює О. Лисенко, «професійна готовність до самостійного пошуку шляхів і методів міжкультурного діалогу» [7, 107].

У здійсненні майбутніми фахівцями міжкультурного діалогу передбачається «право не тільки висловитися, а й бути почутим і прийнятим, можливість почуватися рівноправним учасником спілкування та обов'язок співпраці у досягненні порозуміння» [8].

Слушною щодо іншомовної підготовки фахівців сфери гостинності видається думка К. Павленків про теорію діалогу як провідну серед інших (теорії комунікацій і теорії полікультурності), що стосуються соціальної сфери [9]. По-перше, використання на заняттях з іноземної мови у закладі вищої освіти діалогічних методів навчання є досить ефективним і результативним. По-друге, діалогічні форми міжособистісної взаємодії сприяють розвитку професійних знань, умінь і навичок майбутніх працівників сфери гостинності, оскільки формують здатність до ефективних взаємовідносин з усіма суб'єктами професійної діяльності – клієнтами, колегами, керівництвом, партнерами тощо. По-четверте, професійна діалогічна взаємодія в полікультурному співтоваристві, яка передбачає певний рівень знань іноземної мови, полегшує реалізацію завдань різного характеру, що стоять перед працівником.

Вивчення матеріалу в аспекті діалогу культур забезпечує адекватне взаєморозуміння й духовне збагачення представників різних лінгвокультурних спільнот і вимагає пошуку нових технологій навчання іноземної мови як засобу формування міжкультурної компетентності та духовного розвитку особистості студента. Культурологічна складова у змісті іншомовної підготовки сприяє, як підкреслює О. Рембач, формуванню свідомого та толерантного ставлення до культурних відмінностей, стимулює лінгвістичний, когнітивний та соціальний розвиток майбутніх фахівців [10, 395].

Успішному формуванню міжкультурної комунікативної компетентності та позитивного ставлення до оволодіння іноземною мовою студентами спеціальності «Готельно-ресторанна справа» сприяє широке використання інноваційних технологій навчання. Доцільність їх застосування беззаперечна, оскільки вони спрямовані на полегшення засвоєння і запам'ятовування матеріалу професійного спрямування

та на формування комплексу професійних компетенцій. Застосування інноваційних методів навчання створює передумови для розвитку проблемного мислення майбутніх фахівців, а також уміння правильно побудови комунікативних ситуацій. До методів інноваційного навчання відносимо застосування методу проєктів, проблемного навчання, технології розвитку критичного мислення через читання і листування, методу дебатів, дискусій, ігрових технологій (мовних, рольових та ділових ігор), технології інтерактивного навчання (у парах, малих групах), технології «портфоліо», вебквестів.

Для прикладу розглянемо проблемне навчання як важливий інноваційний метод, спрямований на розвиток іншомовної комунікативної компетентності студентів під час занять з іноземної мови. Беззаперечною перевагою цього методу є не репродуктивний, а творчий характер завдань. Здійснюється воно на основі ініціювання самостійного пошуку студентом знань через підбір викладачем проблемних питань. Потребує чіткої організації та майстерності викладача в постановці проблемного завдання. Особливий інтерес викликають проблемні іншомовні завдання для культурознавчого збагачення світосприйняття студентів (культурознавчі пізнавально-пошукові та пізнавально-дослідні завдання, іншомовні дискусії, проєкти).

Реалізацією методу проблемного навчання під час занять з іноземної мови можуть слугувати індивідуальні ситуативні завдання (наприклад, здійснити замовлення під час відвідування ресторану або номеру в готелі). Виконання подібних завдань дозволяє максимально наблизити навчальний процес до конкретної професійної діяльності, а комунікативний акт моделює ситуації, характерні саме для фахівців сфери обслуговування.

Застосування методу проблемного навчання створює передумови для формування стійких комунікативно-мовленнєвих умінь, розвитку проблемного мислення у майбутніх фахівців, уміння правильно побудови комунікативних ситуацій.

Вебквести передбачають цілеспрямоване вивчення майбутніми фахівцями матеріалу, поданого в мережі Інтернет. Структура веб-квесту включає в себе наступні етапи: вступ викладача для зацікавлення студентів; базова інформація з теми; постановка викладачем завдання; ознайомлення студентів із джерелами інформації, необхідними для виконання конкретного завдання; опис викладачем напрямів роботи студентів та рекомендацій щодо оформлення отриманої інформації; ознайомлення студентів з критеріями оцінювання завдання; формулювання висновку. Веб-квест має на меті дати можливість студентам грати активну роль при отриманні знань. Зазначений метод спрямований не лише на розвиток умінь шукати інформацію, а й здатності студентів критично осмислювати, аналізувати і систематизувати інформацію, вирішувати за її допомогою поставлені у завданні проблеми.

У контексті державної освітньої політики одним з важливих завдань підготовки фахівців сфери обслуговування є здатність не лише до виконання складних і різноманітних професійних завдань, а й до постійного самовдосконалення професійних знань, умінь і навичок. Ця тенденція зумовлена значною інтенсивністю інформаційного наповнення освітнього простору, що спонукає до переорієнтації із засвоєння знань на формування навичок самостійної роботи з великим обсягом нової інформації.

Таким чином, на сучасному етапі розвитку освіти поліпшення іншомовної підготовки набуває особливої актуальності у навчанні сучасних фахівців сфери гостинності. Уміння правильно формувати стратегію комунікації та проявляти себе активним учасником процесу міжкультурного спілкування є основою професійної діяльності майбутніх фахівців. До подальших напрямів дослідження відносимо питання вивчення зарубіжного досвіду формування міжкультурної комунікативної компетентності фахівців та розробку теоретичних положень щодо шляхів удосконалення умінь міжкультурної взаємодії.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Баглай О.І. Культурознавчий підхід до навчання іноземних мов у професійній підготовці майбутнього фахівця сфери гостинності. [Наукові записки \[Центральноукраїнського державного педагогічного університету імені Володимира Винниченка\]. Серія: Педагогічні науки.](#) 2017. Вип. 159. С. 129–133.
2. Бацевич Ф.С. Словник термінів міжкультурної комунікації. Київ: Довіра, 2007. 205 с.
3. Гальскова Н.Д., Гез Н.И. Теория обучения иностранным языкам. Лингводидактика и методика. М.: Издательский центр «Академия», 2007. 336 с.
4. Гончарова О.А., Маслово А. В. Формування міжкультурної компетентності студентів немовних спеціальностей в процесі навчання іноземної мови. *Науковий вісник Мелітопольського державного педагогічного університету. Серія: Педагогіка.* 2010. № 5. С. 7–14.
5. Гурмаза В.В. Роль міжкультурного аспекту у викладанні іноземної мови. *Підвищення рівня науково-дослідної діяльності обдарованої молоді: тези доповідей науково-практичного семінару (квітень 2007 р.).* Миколаїв: МДАУ, 2007. С. 32–33.
6. Елизарова Г.В. Культура и обучение иностранным языкам. СПб.: Каро, 2005. 352 с.
7. Лисенко О.М. Принцип інтеркультурності у системі професійної туристичної освіти. [Карпатський край.](#) 2012. № 2. С. 106–110.
8. Місечко О. Є. Міжкультурна парадигма іншомовної освіти: що криється в деталях? *Вісник КНЛУ. Серія: Педагогіка та психологія.* 2018. Вип. 29. С. 62–71.
9. Павелків К.М. Теоретичні і методичні засади іншомовної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери в умовах освітнього середовища університету: дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.04. Рівне, 2020. 478 с.
10. Рембач О.О. Формування міжкультурної компетентності майбутніх правознавців у процесі іншомовної підготовки. [Університетські наукові записки.](#) 2017. № 3. С. 387–400.
11. Садохин А.П. Межкультурная коммуникация: учебное пособие. М.: Издательский центр «Академия», 2009. 340 с.
12. Свиридон Р.А. Формирование межкультурной компетенции будущего специалиста в области мировой экономики средствами делового английского языка. *Инновационные образовательные технологии в преподавании иностранных*



языков: сб. науч. трудов II Международной летней школы для молодых исследователей. Томск: Изд-во ТГПУ, 2005. С. 72–84.

13. Тер-Минасова С.Г. Язык и межкультурная коммуникация. Москва: Слово, 2000. 146 с.

14. Фомина Т.Г. Язык и национальная культура. Лингвострановедение. Казань, 2011. 129 с.

15. Шавкун І.Г. Міжкультурна комунікація як складова сучасної менеджмент-освіти. *Культурологічний вісник нижньої Наддніпрянщини*. 2009. С. 115–117.

16. Шестель О., Заїка О. Сучасні тенденції формування іншомовної комунікативної компетентності фахівців сфери обслуговування. *Актуальні питання гуманітарних наук*. 2018. Вип. 22. Т. 2. С. 162–166.

17. Byram M. Teaching and Assessing Intercultural Communicative Competence. Clevedon: Multilingual Matters, 1997. 124 p.