

Г. М. Чепурда, О. Г. Шестель, О. А. Старинець
Черкаський державний технологічний університет

ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ КРОСКУЛЬТУРНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ В ПРОЦЕСІ ВИВЧЕННЯ ПРОФЕСІЙНИХ ДИСЦИПЛІН

У дослідженні розглянуто поняття «кроскультурна компетентність» та «кроскультурна комунікація», особливості формування кроскультурної компетентності фахівців сфери гостинності (спеціальностей «Туризм» і «Готельно-ресторанна справа») у процесі вивчення професійних дисциплін. Особлива увага в цій статті приділяється важливості володіння навичками кроскультурної комунікації в системі професійної освіти фахівців сфери гостинності. У процесі аналізу освітніх програм за вищезазначеними спеціальностями визначено професійні дисципліни, вивчення яких може сприяти формуванню кроскультурної компетентності у фахівців сфери гостинності, а також методи та технології навчання. Такими освітніми компонентами є: «Іноземна мова за професійним спрямуванням», «Друга іноземна мова за професійним спрямуванням», «Туристсько-рекреаційне країнознавство», «Етнічні кухні», «Світова художня культура в туризмі» тощо. Визначено фактори та умови, за яких можливий успішний розвиток кроскультурної компетентності. Зокрема, проаналізовано стандарти вищої освіти за спеціальностями «Туризм» і «Готельно-ресторанна справа» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти і виокремлені загальні та професійні компетентності, що стосуються кроскультурної комунікації фахівців сфери послуг. Зауважимо, що в період поглиблення глобалізаційних і євроінтеграційних процесів питання кроскультурної компетентності для фахівців сфери гостинності набуває особливої актуальності, оскільки щоденне виконання професійних завдань і обов'язків безпосередньо пов'язане з потребою спілкування з представниками різних національностей, які мають свої культурні особливості. Важливими аспектами міжкультурної комунікації є толерантність і повага до особливостей різних культур, уникнення «культурного шоку». Таким чином, володіння кроскультурною компетентністю є важливою умовою здійснення успішної професійної діяльності фахівців спеціальностей «Туризм» та «Готельно-ресторанна справа».

Ключові слова: кроскультурна компетентність, кроскультурна комунікація, туризм, готельно-ресторанна справа, професійна підготовка, інноваційні методи навчання.

Постановка проблеми та її актуальність. У період поглиблення глобалізаційних і євроінтеграційних процесів питання кроскультурної компетентності для фахівців сфери гостинності набуває особливої актуальності, оскільки щоденне виконання професійних завдань і обов'язків безпосередньо пов'язане з потребою спілкування з представниками різних національностей, які мають свої культурні особливості.

Важливим аспектом міжкультурної комунікації є толерантність і повага до особливостей різних культур, вміння налагодження професійних контактів з представниками різних етносів, уникнення «культурного шоку».

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблемі формування загальнокультурної компетентності присвятили увагу такі вчені: Бібік Н. [2], [4], Ващенко Л. [4], Чернуха Н. [11] та інші. Особливості кроскультурної комунікації, у тому числі в межах професійної діяльності фахівців сфери гостинності, досліджували такі науковці: Галицька М. [3], Манакін В. [5], М'язова І. [7], Чорна Л. [10] та інші.

Зауважимо, що в науковому доробку вітчизняних і зарубіжних вчених наявна доволі значна кількість праць, присвячених формуванню кроскультурної компетентності фахівців сфери гостинності, проте належну увагу не приділено саме освітній складовій.

Мета статті. Мета дослідження полягає в тому, щоб визначити особливості й умови формування

кроскультурної компетентності фахівців сфери гостинності в процесі вивчення професійних дисциплін.

Виклад основного матеріалу дослідження. Сучасні тенденції в системі вищої освіти характеризуються активним затвердженням МОНУ Стандартів вищої освіти, які є основою для формування освітніх програм. Так, для спеціальностей J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг [9] і J3 Туризм та рекреація [8] уже в 2023 році були ведені в дію Стандарти для всіх рівнів освіти.

У Стандартах вищої освіти наведений перелік ключових загальних і професійних компетентностей, які обов'язко мають бути враховані при формуванні освітніх програм. Зазначимо, що «компетентність – це якість, здатність, потенціал або навички, розвинуті студентом, та які належать студентові» [6, с. 12].

У Стандарті вищої освіти України першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа загальна компетентність ЗК 07 Цінування та повага різноманітності та мультикультурності, а також спеціальна компетентність СК 04 Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії [9].

У Стандарті вищої освіти України першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 242 Туризм запропонована загальна компетентність

K07 Здатність працювати в міжнародному контексті, а також K28 Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці [8].

У період поглиблення глобалізаційних і євроінтеграційних процесів, у якому зараз перебуває система вищої освіти України, питання кроскультурної компетентності для фахівців сфери гостинності набуває особливої актуальності, оскільки щоденне виконання професійних завдань і обов'язків безпосередньо пов'язане з потребою спілкування з представниками різних національностей, які мають свої культурні особливості.

Ф. Бацевич наводить наступне визначення: «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 по спілкуванню, мають різну комунікативну компетенцію, яка може стати причиною комунікативних невдач або культурного шоку в спілкуванні» [1, с. 9].

Зауважимо, що однією з умов успішної роботи фахівців сфери гостинності в міжкультурному середовищі є досягнення високого рівня володіння кроскультурною компетентністю, котра є одним з важливих складників професіоналізму.

Формування кроскультурної компетентності майбутніх фахівців сфери гостинності відбувається внаслідок ознайомлення зі специфікою національної ідентичності різних культур етносів світу.

У процесі кроскультурної комунікації можливе формування бінарної опозиції «свій» (правильний) світ і «чужий» (неправильний, чужинний) світ, що може призвести до виникнення міжетнічних конфліктів і негативного ставлення місцевого населення до туристів, або, навпаки, упереджене ставлення туристів до місцевого населення.

Отже, одним із важливих завдань фахівців сфери гостинності є донесення до туристів, відвідувачів закладів готельного і ресторанного господарства необхідної інформації щодо можливих відмінностей вербальних і невербальних кодів населення країни, яка є метою відвідування.

На думку науковців Samovar Larry, Porter Richard, McDaniel Edwin, «Невербальне спілкування важливе, оскільки люди використовують цю систему повідомлень для вираження ставлення, почуттів та емоцій. Свідомо та несвідомо, навмисно та ненавмисно, люди приймають важливі судження та рішення щодо внутрішнього стану інших – стану, який вони часто виражають без слів» [12].

В процесі аналізу освітніх програм за вищезазначеними спеціальностями визначено професійні дисципліни, вивчення яких може сприяти формуванню кроскультурної компетентності у фахівців сфери гостинності. Такими освітніми компонентами є: «Іноземна мова за професійним спрямуванням», «Друга іноземна мова за професійним спрямуванням», «Туристсько-рекреаційне країнознавство», «Етнічні кухні», «Світова художня культура в туризмі» тощо.

Під час занять з цих дисциплін важливо послуговуватися не лише традиційними методами навчання, а й інтерактивними, такими, як: мозковий штурм, імітаційні вправи, ділові ігри, методи стимулювання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності, методи проблемного навчання (постановка проблеми та її вирішення), індивідуальні завдання, метод проєктування, інтерактивне спілкування, ситуативний метод, робота в команді тощо. Використання інтерактивних методів навчання сприяє формуванню навичок спілкування, розвитку лідерства, вміння вирішувати конфлікти, адаптивності, відповідальності тощо.

Внаслідок вивчення цих освітніх компонент фахівці сфери гостинності повинні бути готовими до міжкультурної комунікації, вміти оцінювати важливі досягнення світової культури, орієнтуватися в культурному контексті сучасного суспільства.

Висновки. Таким чином, подоланню проблем, пов'язаних з розбіжністю культур, що є важливим для професійної діяльності фахівців сфери гостинності, сприяє розвиток кроскультурної компетентності, зокрема, внесення до освітніх програм підготовки фахівців спеціальностей J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг і J3 Туризм та рекреація відповідних навчальних дисциплін, оскільки вміння правильно формувати стратегію спілкування та брати активну участь у кроскультурному комунікативному процесі – важлива частина фахової діяльності фахівців сфери гостинності.

Список використаних джерел:

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики : Підручник. Київ : Видавничий центр «Академія», 2004. 344 с.
2. Бібік Н. М. Компетентнісний підхід: рефлексивний аналіз застосування. Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи : Бібліотека з освітньої політики / під заг. ред. О. В. Овчарук. Київ : «К.І.С.», 2004. С. 47–49.
3. Галицька М. М. Міжкультурна комунікація та її значення для професійної діяльності майбутніх фахівців. *Освітнологічний дискурс*. 2014. № 2. С. 23–32.
4. Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи / Н. М. Бібік, Л. С. Ващенко, О. І. Локшина [та ін.]; під заг. ред. О. В. Овчарук. Київ: КІС, 2004. 112 с.
5. Манакін В. М. Мова і міжкультурна комунікація : Навч. посібник для університетів. Київ : Академія, Серія «Альма-матер», 2012. 285 с.

6. 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.
7. М'язова І. Ю. Міжкультурна комунікація : зміст, сутність та особливості прояву (соціально-філософський аналіз) : автореф. дис. на здобуття наук, ступеня канд. філос. наук : спец. 09.00.03 «Соціальна філософія та філософія історії». Київ, 2008. 18 с.
8. Стандарт вищої освіти України першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 242 Туризм. URL: <https://mon.gov.ua/static-objects/mon/sites/1/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/12/21/242-Turizm-bakalavr.21.01.22.pdf> (дата звернення: 27.07.2025).
9. Стандарт вищої освіти України першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа. URL: <https://mon.gov.ua/static-objects/mon/sites/1/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/2020/03/241-Hotel-restor.sprava-bakalavr-VO.18.01.pdf> (дата звернення: 27.07.2025).
10. Чорна Л. В. Міжкультурна комунікація в туризмі: професійно-прикладний аспект. *Карпатський край*. 2018. № 1–2 (10–11). С. 137–143. URL: <https://journals.pnu.edu.ua/index.php/kk/article/view/3742> (дата звернення: 27.07.2025).
11. Чернуха Н. М., Мурзіна А. В. Умови формування соціокультурної компетентності майбутніх учителів філологів. *Вісник ЛНУ імені Тараса Шевченка*. 2009 № 9 (172). С. 165–173. URL: http://www.innovpedagogy.od.ua/archives/2020/29/part_2/25.pdf (дата звернення: 20.07.2025).
12. Samovar Larry, Porter Richard, McDaniel Edwin. *Communication Between Cultures*. 2009. 496 P.

References:

1. Batsevych, F. S. (2004). *Osnovy komunikativnoi linhvistyky [Basics of communicative linguistics]* : Pidruchnyk. Kyiv : Vydavnychiy tsentr "Akademiia", 344 s. [in Ukrainian].
2. Bibik N. M. (2004). Kompetentnisnyi pidkhid: refleksivnyi analiz zastosuvannya [Competency-based approach: reflective analysis of application.]. *Kompetentnisnyi pidkhid u suchasni osviti: svitovyi dosvid ta ukraïnski perspektivy* : Biblioteka z osvithoi polityky / pid zah. red. O. V. Ovcharuk. Kyiv : "K.I.S.", S. 47–49. [in Ukrainian].
3. Halytska, M. M. (2014). Mizhkulturna komunikatsiia ta yii znachennia dlia profesiinoi diialnosti maibutnikh fakhivtsiv [Intercultural communication and its significance for the professional activity of future specialists]. *Osvitohichnyi dyskurs*, № 2, 23–32 [in Ukrainian].
4. Kompetentnisnyi pidkhid u suchasni osviti: svitovyi dosvid ta ukraïnski perspektivy (2004) [Competency-based approach in modern education: world experience and Ukrainian prospects] / N. M. Bibik, L. S. Vashchenko, O. I. Lokshyna [ta in.]; pid zah. red. O. V. Ovcharuk. Kyiv: KIS., 112 s. [in Ukrainian].
5. Manakin V. M. (2012) *Mova i mizhkulturna komunikatsiia [Language and intercultural communication]* : Navch. posibnyk dlia universytetiv. Kyiv : Akademiia, Seriia "Alma-mater". 285 s. [in Ukrainian].
6. Metodichni rekomendatsii dlia rozroblennia profiliv stupenevykh prohrm, vkluchaiuchy prohrmni kompetentnosti ta prohrmni rezultaty navchannia (2016) [Methodological recommendations for developing degree program profiles, including program competencies and program learning outcomes] / per. z anhl. Natsionalnoho eksperta z reformuvannia vyshchoi osvity Prohramy Erasmus+, d-ra tekhn. nauk, prof. Yu.M. Rashkevycha. Kyiv : TOV "Polihraf plus", 80 s. [in Ukrainian].
7. Miazova I. Yu. (2008). Mizhkulturna komunikatsiia : zmist, sutnist ta osoblyvosti proiavu (sotsialno-filosofskyi analiz) [Intercultural communication: content, essence and features of manifestation (social and philosophical analysis)] : avtoref. dys. na zdobuttia nauk, stupenia kand. filos. nauk : spets. 09.00.03 "Sotsialna filosofiia ta filosofiia istorii". Kyiv, 18 s. [in Ukrainian].
8. Standart vyshchoi osvity Ukrainy pershoho (bakalavrskoho) rivnia vyshchoi osvity spetsialnosti 242 Turyzm. [Standard of higher education of Ukraine of the first (bachelor's) level of higher education, specialty 242 Tourism] URL: <https://mon.gov.ua/static-objects/mon/sites/1/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/12/21/242-Turizm-bakalavr.21.01.22.pdf> [in Ukrainian].
9. Standart vyshchoi osvity Ukrainy pershoho (bakalavrskoho) rivnia vyshchoi osvity spetsialnosti 241 Hotelno-restoranna sprava. [Standard of higher education of Ukraine of the first (bachelor's) level of higher education in the specialty 241 Hotel and restaurant business]. URL: <https://mon.gov.ua/static-objects/mon/sites/1/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/2020/03/241-Hotel-restor.sprava-bakalavr-VO.18.01.pdf> [in Ukrainian].
10. Chorna L.V. (2018). Mizhkulturna komunikatsiia v turyzmi: profesiino-prikladnyi aspekt [Intercultural communication in tourism: professional and applied aspect]. *Karpatskyi kraj*. № 1–2 (10–11). S. 137–143. URL: <https://journals.pnu.edu.ua/index.php/kk/article/view/3742> [in Ukrainian].
11. Chernukha N. M., Murzina A. V. Umovy formuvannia sotsiokulturnoi kompetentnosti maibutnikh uchyteliv filolohiv. [Conditions for the formation of sociocultural competence of future philology teachers]. *Visnyk LNU imeni Tarasa Shevchenka*. 2009 № 9 (172). S. 165–173. URL: http://www.innovpedagogy.od.ua/archives/2020/29/part_2/25.pdf [in Ukrainian].
12. Samovar Larry, Porter Richard, McDaniel Edwin. *Communication Between Cultures*. 2009. 496 P. URL: http://www.homeworkgain.com/wp-content/uploads/edd/2019/07/20190313203959communication_between_cultures.pdf

Hanna Chepudra, Olena Shestel, Olena Starynets
Cherkasy State Technological University

FEATURES OF FORMATION OF CROSS-CULTURAL COMPETENCE OF HOSPITALITY SPECIALISTS IN THE PROCESS OF STUDYING PROFESSIONAL DISCIPLINES

The study examines the concepts of “cross-cultural competence” and “cross-cultural communication”, the features of the formation of cross-cultural competence of hospitality specialists (specialties “Tourism” and “Hotel and Restaurant Business”) in the process of studying professional disciplines. Special attention is paid in this article to the importance of mastering cross-cultural communication skills in the system of professional education of hospitality specialists. In the process of analyzing educational programs in the above-mentioned specialties, professional disciplines were identified, the study of which can contribute to the formation of hospitality specialists cross-cultural competence, as well as methods and technologies of studying. Such educational components are: “Foreign language for professional purposes”, “Second foreign language for professional purposes”, “Tourism and recreation local studies”, “Ethnic cuisines”, “World art culture in tourism” etc. Factors and conditions under which the successful development of cross-cultural competence is possible have been identified. In particular, the standards of higher education in the specialties “Tourism” and “Hotel and Restaurant Business” of the first (bachelor’s) level of higher education have been analyzed and general and professional competencies related to cross-cultural communication of service sector specialists have been identified. It should be noted that during the period of deepening globalization and European integration processes, the issue of cross-cultural competence for hospitality professionals is becoming particularly relevant, since the daily performance of professional tasks and duties is directly related to the need to communicate with representatives of different nationalities who have their own cultural characteristics. An important aspect of intercultural communication is tolerance and respect for the characteristics of different cultures, avoiding “culture shock”. Thus, possession of cross-cultural competence is an important condition for the successful professional activity of specialists in the specialties “Tourism” and “Hotel and Restaurant Business”.

Keywords: cross-cultural competence, cross-cultural communication, tourism, hotel and restaurant business, professional training, innovative teaching methods.

Стаття надійшла: 10.09.2025

Стаття прийнята: 19.09.2025

Стаття опублікована: 18.11.2025