

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

РОЛЬ КРОСКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ПОСЛУГ І ХАРЧУВАННЯ

У час поглиблення європейської інтеграції та збройної агресії в Україні питання кроскультурної комунікації в різних сферах діяльності набуває все більшої актуальності. З розширенням зовнішніх зв'язків у сфері послуг, науковій та освітній галузях виникає необхідність розробки нових концептуальних підходів до організації кроскультурної комунікації, спрямованих на запобігання міжетнічним конфліктам та налагодження ефективної комунікації. У цій статті розглядаються поняття «комунікація» та «кроскультурна комунікація», а також аналізуються особливості здатності фахівців сфери обслуговування та харчування до кроскультурної комунікації в Україні, що постраждала від кризи. Особлива увага приділяється важливості врахування специфіки комунікації людей, які є представниками різних культур і релігій, у процесі здійснення подорожей в Україну, а також подорожей українців за кордон. Кроскультурна комунікація – це сукупність відносин, в яких люди, що належать до різних національних спільнот, спілкуються на професійному рівні, обмінюються досвідом та духовними цінностями. Важливим аспектом кроскультурної комунікації є культурні відмінності між країнами. Зважаючи на багату культурну спадщину України, для іноземних гостей важливо поважати місцеві традиції, звичаї та релігійні вірування. Загальна мета кроскультурної комунікації полягає у створенні позитивного досвіду подорожі та взаєморозуміння між туристами і місцевим населенням, у тому числі під час відвідування закладів ресторанного господарства. Зусилля, спрямовані на вивчення та адаптацію до культурних особливостей, сприятимуть успішній кроскультурній комунікації в Україні. Важливим аспектом є ефективна комунікація між туристами та місцевими жителями, а також професійна підготовка фахівців сфери обслуговування та харчування, які працюють у сфері міжнародного туризму. Визначено чинники, які ефективно впливають на розвиток навичок кроскультурної комунікації працівників.

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

Постановка проблеми та її актуальність. У час поглиблення європейської інтеграції та збройної агресії в Україні питання кроскультурної комунікації в різних сферах діяльності набуває все більшої актуальності. З розширенням зовнішніх зв'язків у сфері послуг, науковій та освітній галузях виникає необхідність розробки нових концептуальних підходів до організації кроскультурної комунікації, спрямованих на запобігання міжетнічним конфліктам та налагодження ефективної комунікації.

Зважаючи на багату культурну спадщину України, для іноземних гостей важливо поважати місцеві традиції, звичаї та релігійні вірування. Загальна мета кроскультурної комунікації полягає у створенні позитивного досвіду подорожі та взаєморозуміння між туристами і місцевим населенням, у тому числі під час відвідування закладів ресторанного господарства.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Різні аспекти формування та розвитку кроскультурної комунікації досліджували такі науковці: М. Галицька [2], П. Донець [7], В. Манакин [4], І. М'язова [5], Samovar L., Porter F. [9] та інші. Дослідженню проблеми кроскультурної комунікації в системі підготовки фахівців сфери послуг присвячено роботи В. Горлач [4], Євдокімової-Лисогор Л.А. [3], Ю. Лукашевич [8], Л. Чорної [6] тощо.

Аналіз останніх публікацій довів, що, незважаючи на численні дослідження, теоретичні та практичні аспекти формування кроскультурної комунікації

фахівців сфери послуг і харчування досліджено вченими недостатньо.

Метою представленої статті є проаналізувати роль кроскультурної комунікації в професійній діяльності фахівців сфери послуг і харчування.

Виклад основного матеріалу дослідження. За визначенням Ф. Бацевича, «міжкультурна комунікація – це процес спілкування (вербального і невербального) людей (груп людей), які належать до різних національних лінгвокультурних спільнот, як правило послугуються різними ідентичними мовами, відчувають лінгвокультурну «чужинність» партнера по спілкуванню, мають різну комунікативну компетенцію, яка може стати причиною комунікативних невдач або культурного шоку в спілкуванні» [1, с. 9]. Дослідники Larry A. Samovar, Richard E. Porter, Edwin R. McDaniel зазначають, що “Since the dawn of civilization, when the first humans formed tribal groups, intercultural contact occurred whenever people from one tribe encountered members of another tribe and discovered that they were different” [9], наголошуючи на тому, що ще в первісному суспільстві існували розбіжності між різними племенами, що могло спричинити ворожнечу та конфлікти.

Кроскультурна 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 кроскультурної комунікації під час прямого контакту використовують

спеціальні вербальні та невербальні засоби, що відрізняються від тих, якими вони користуються для спілкування всередині власної культури. Представники різних культур можуть мати різні усталені норми стосовно жестів, міміки, контакту очей та інших елементів невербальної комунікації. Культура спілкування безпосередньо залежить від загального рівня мовців і від їх умінь дотримуватися загальноприйнятих етичних норм.

Зауважимо, що в процесі комунікації під час взаємодії різних культур можуть виникати труднощі, а також конфлікти, спричинені відмінностями вербальних і невербальних особливостей у представників різних етносів. Зазначимо, що важливу роль у кроскультурному спілкуванні під час туристичних подорожей, відвідування закладів ресторанного господарства, пам'яток культури, місць релігійних призначень відіграють як вербальні компоненти, так і невербальні. Ф. Бацевич стверджує, що частка невербальних сигналів у міжособистісному спілкуванні становить 60% – 80% [1].

Проблеми кроскультурної комунікації є важливими для професійної діяльності фахівців сфери послуг і часто виникають через відмінності в культурних цінностях, нормах і звичаях. Наведемо найбільш типові проблеми.

Часто фахівці сфери послуг мають справу з клієнтами, які говорять іншими мовами або мають різні акценти і діалекти. Це може призводити до непорозуміння та неефективної комунікації. Цей аспект зумовлює зміни в системі підготовки фахівців сфери послуг і харчування, спрямовані на поглиблене вивчення англійської мови та введення в навчальні плани другої іноземної мови.

Наступною важливою проблемою під час кроскультурної комунікації є культурні стереотипи та упередження. Кожна культура має свої стереотипи щодо інших народів, що може негативно вплинути на взаємодію з клієнтами. Наприклад, сприйняття «особистісних меж» може бути різним у різних культурах.

Різні підходи до обслуговування клієнтів можуть створювати кроскультурні конфлікти та непорозуміння. У деяких культурах високий рівень формальності та субординації є нормою, в інших – більш неформальний

стиль спілкування є звичним. Невірне трактування цих підходів може призвести до незадоволення клієнтів.

Незрозумілість або неправильне трактування невербальних сигналів, які можуть відрізнятися в представників різних етносів, можуть бути причиною непорозуміння. Жести, міміка, інтонація можуть мати різне значення в різних культурах. Що для однієї культури є проявом поваги, для іншої може бути сприйнято як образа або неповага.

Різниця в сприйнятті часу в представників різних етносів може спричинити проблеми під час комунікації. У деяких культурах пунктуальність і точність виконання термінів є важливими, в інших – ставлення до часу є більш гнучким. Це може призвести до непорозуміння, особливо, у процесі укладання бізнес-угод.

Відрізнятися може також стиль ведення переговорів, що може стати причиною конфліктів. Культури, які орієнтовані на консенсус, можуть не розуміти культури, де переговори мають більш агресивний та конкурентний характер. Це може ускладнити досягнення угоди.

Важливою частиною культури будь-якого народу є дотримання етикету та моральних норм. Етичні норми можуть суттєво відрізнятися між культурами. Наприклад, підхід до хабарництва, поведінки в бізнесі, ролі жінок у суспільстві можуть бути різними, що може створювати труднощі у взаємодії.

Для подолання цих проблем необхідно розвивати кроскультурну компетентність, проводити навчання щодо культурних особливостей, а також використовувати адаптовані методи комунікації та менеджменту.

Висновки. Таким чином, одним із ключових аспектів кроскультурної комунікації є розуміння та ефективна взаємодія між представниками різних культур, а також готовність дізнаватися про культурні та релігійні відмінності. Фахівці сфери послуг та харчування відіграють ключову роль у забезпеченні взаєморозуміння та позитивної взаємодії між туристами та місцевим населенням, сприяючи тим самим сталому розвитку туризму та збереженню культурного спадку. З цієї причини важливо забезпечити відповідну підготовку фахівців сфери послуг. Це включає навчання ефективним стратегіям комунікації, які сприяють взаєморозумінню та позитивним враженням.

Список використаних джерел:

- Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики : Підручник. Київ : Видавничий центр «Академія», 2004. 344 с.
- Галицька М. М. Міжкультурна комунікація та її значення для професійної діяльності майбутніх фахівців. *Освітлогічний дискурс*. 2014. № 2. С. 23–32.
- Євдокімова-Лисогор Л. А. Зміст підготовки майбутніх менеджерів до міжкультурного діалогу. *Наукові записки. Серія: Педагогічні науки*. 2019. № 178. С. 98–103. URL: <https://pednauk.cuspu.edu.ua/index.php/pednauk/article/view/40>
- Манакін В. М. Мова і міжкультурна комунікація : Навч. посібник для університетів. Київ : Академія, Серія «Альма-матер», 2012. 285 с.
- 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.
- 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>
- Donets P. Grundzüge einer allgemeinen Theorie der interkulturellen Kommunikation. Aachen: Shaker, 2002. 287 s.
- Lukashevych Yu. Formation of readiness of future specialists of service sector to dialogue communication in professional activity. *Scientia et Societas*. 2022. Vol. 1. № 1. URL: <https://sets.com.ua/journals/scientia-et-societas/formation-of-readiness-of-future-specialists-of-service-sector-to-dialogue-communication-in-professional-activity>

9. Samovar Larry, Porter Richard, McDaniel Edwin. Communication Between Cultures. 2009. 496 P. URL: http://homeworkgain.com/wp-content/uploads/edd/2019/07/20190313203959communication_between_cultures.pdf

References:

1. Batsevych, F. S. (2004). Osnovy komunikativnoi linhvistyky [Basics of communicative linguistics] : Pidruchnyk. Kyiv : Vydavnychiy tsentr "Akademiia", 344 s. (in Ukrainian)
2. 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, s. 23–32 (in Ukrainian)
3. Yevdokimova-Lysohor L. A. (2019). Zmist pidhotovky maibutnikh menedzheriv do mizhkulturnoho dialohu. [The content of preparing future managers for intercultural dialogue]. *Naukovi zapysky. Serii: Pedagogichni nauky*. № 178. s. 98–103. Available at: <https://pednauk.cuspu.edu.ua/index.php/pednauk/article/view/40> (in Ukrainian)
4. Manakin V. M. (2012) Mova i mizhkulturna komunikatsiia [Language and intercultural communication] : Navch. posibnyk dlia universytetiv. Kyiv : Akademiia, Serii "Alma-mater". 285 s. (in Ukrainian)
5. 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 здобuttia nauk, stupenia kand. filos. nauk : spets. 09.00.03 "Sotsialna filosofii ta filosofii istorii". Kyiv, 18 s. (in Ukrainian)
6. Chorna L.V. (2018). Mizhkulturna komunikatsiia v turyzmi: profesiino-prykladnyi aspekt [Intercultural communication in tourism: professional and applied aspect]. *Karpatskyi krai*. № 1–2 (10–11). s. 137–143. Available at: <https://journals.pnu.edu.ua/index.php/kk/article/view/3742> (in Ukrainian)
7. Donets P. (2002) Grundzüge einer allgemeinen Theorie der interkulturellen Kommunikation. Aachen: Shaker, 287 s.
8. Lukashevych Yu. (2022) Formation of readiness of future specialists of service sector to dialogue communication in professional activity. *Scientia et Societas*. Vol. 1. № 1. Available at: <https://sets.com.ua/journals/scientia-et-societas/formation-of-readiness-of-future-specialists-of-service-sector-to-dialogue-communication-in-professional-activity>
9. Samovar Larry, Porter Richard, McDaniel Edwin. Communication Between Cultures. 2009. 496 P. Available at: http://www.homeworkgain.com/wp-content/uploads/edd/2019/07/20190313203959communication_between_cultures.pdf

Olena Shestel, Olena Starynets, Alla Danyliuk
Cherkasy State Technological University

THE ROLE OF CROSS-CULTURAL COMMUNICATION IN THE PROFESSIONAL ACTIVITIES OF SERVICE AND FOOD PROFESSIONALS

At a time of deepening European integration and armed aggression in Ukraine, the issue of intercultural communication in various spheres of activity is becoming more and more relevant. With the expansion of external relations in the sphere of services, scientific and educational fields, there is a need to develop new conceptual approaches to the organization of intercultural communication aimed at preventing interethnic conflicts and establishing effective communication. This article examines the concepts of "communication" and "intercultural communication", as well as analyzes the peculiarities of the ability of service and catering professionals to intercultural communication in crisis-affected Ukraine. Special attention is paid to the importance of taking into account the specifics of communication of people who are representatives of different cultures and religions in the process of traveling to Ukraine, as well as Ukrainians traveling abroad. Cross-cultural communication is a set of relationships in which people belonging to different national communities communicate at a professional level, exchange experience and spiritual values. Cultural differences between countries are an important aspect of cross-cultural communication. Taking into consideration the rich cultural heritage of Ukraine, it is important for foreign guests to respect local traditions, customs and religious beliefs. The overall goal of intercultural communication is to create a positive travel experience and mutual understanding between tourists and the local population, including when visiting restaurants. Efforts aimed at studying and adapting to cultural characteristics will contribute to successful intercultural communication in Ukraine. An important aspect is effective communication between tourists and local residents, as well as professional training of service and catering specialists working in the field of international tourism. The factors that effectively influence the development of intercultural communication skills of employees have been identified.

Keywords: communication, cross-cultural communication, tourism, professional training, innovative teaching methods, competence.

Статтю подано до редакції 25.03.2025