

# ФІЛОСОФСЬКЕ ОСМИСЛЕННЯ ПРОБЛЕМ ОСВІТИ

DOI : 10.33274/2079-4835-2021-23-2-5-13

УДК [378:316-029:008]:338.48-057.86(076)

**Богатирьова Г. А.,**  
канд. пед. наук,  
доцент

Донецький національний університет економіки  
і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського,  
Кривий Ріг, Україна, e-mail: bohatyryova@donnuet.edu.ua  
ORCID: 0000-0003-3790-4735

**Труфкін А. Д.**  
старший викладач  
**Триндюк А. В.,**  
здобувач вищої освіти

Криворізький державний педагогічний університет,  
м. Кривий Ріг, Україна, e-mail: a.trufaldino@gmail.com  
Донецький національний університет економіки  
і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського,  
Кривий Ріг, Україна, e-mail: trindyuk@donnuet.edu.ua

## МІЖКУЛЬТУРНА КОМУНІКАЦІЯ ЯК СКЛАДОВА ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ТУРИЗМУ

UDC [378:316-029:008]:338.48-057.86(076)

**Bohatyryova H. A.,**  
PhD in Pedagogical  
sciences,  
Associate Professor  
**Trufkin A. D.,**  
Senior Lecturer  
**Tryndiuk A. V.,**  
Student

Mykhailo Tuhon-Baranovskyi Donetsk National University  
of Economics and Trade, Kryvyi Rih, Ukraine, e-mail:  
bohatyryova@donnuet.edu.ua  
ORCID: 0000-0003-3790-4735  
Kryvyi Rih State Pedagogical University,  
Kryvyi Rih, Ukraine, e-mail: a.trufaldino@gmail.com  
Mykhailo Tuhon-Baranovskyi Donetsk National University  
of Economics and Trade, Kryvyi Rih, Ukraine, e-mail:  
trindyuk@donnuet.edu.ua

## INTERCULTURAL COMMUNICATION AS A COMPONENT OF PROFESSIONAL TRAINING OF TOURISM SPECIALISTS

***Мета.** Стаття присвячена дослідженню особливостей міжкультурної комунікації у сфері туристичної освіти, формуванню навичок міжкультурних контактів та видів міжкультурної взаємодії як компонентів професійної підготовки фахівців з туризму. Обґрунтовується необхідність системного підходу до проблеми організації міжкультурної комунікації в процесі професійної підготовки фахівців сфери туризму через розробку та реалізацію структурно-функціональної моделі міжкультурної комунікаційної діяльності.*

*Для досягнення мети було використано комплекс теоретичних та емпіричних методів, за допомогою яких було визначено, що сфера туризму є засобом збагачення культур та формою міжкультурних контактів.*

***Методи.** Основними методами дослідження сутності змісту міжкультурної комунікації професійної підготовки фахівців з туризму стали: абстрактно-логічний метод — при визначенні основних проблемних питань організації комунікаційної діяльності в процесі професійної підготовки фахівців з туризму; метод моделювання — при розробці структурно-функціональної моделі міжкультурної комунікаційної діяльності, визначенні її багатоаспектності і багатовимірності.*

***Результати.** У контексті дослідження визначено і уточнено зміст понять «міжкультурна взаємодія» та «міжкультурна компетентність», проаналізовано форми і види міжкультурної комунікаційної діяльності як інтегративних компонентів туристичної освіти. У статті розглянуто концептуальне трактування туризму як діалогічної форми взаємодії культур, розкрито роль міжкультурної комунікації в*

туризмі, визначено міжкультурну комунікацію як основну умову і пріоритетний принцип професійної підготовки фахівців сфери туризму.

Метою дослідження є виявлення особливостей міжкультурної комунікації та розробка шляхів їх реалізації в процесі професійної підготовки фахівців сфери туризму. Авторами уточнено зміст поняття «міжкультурна взаємодія», подано авторське визначення міжкультурної комунікаційної компетентності фахівців сфери туризму як інтегрованого особистісного утворення, що відображає готовність до міжкультурної взаємодії, активної участі у різних формах міжкультурних контактів. Визначено, що пріоритетним у процесі професійної підготовки фахівців сфери туризму повинна стати міжкультурна комунікація, впровадження нових форм і видів спілкування на основі сформованих навичок міжкультурних контактів в процесі ефективної комунікації. Автором розроблена структурно-функціональна модель міжкультурної комунікаційної діяльності. Визначені структурні компоненти моделі та їх зміст.

**Ключові слова:** професійна підготовка, комунікація, міжкультурна комунікація, навички міжкультурної компетентності, структурно-функціональна модель міжкультурної комунікаційної діяльності.

**Постановка проблеми.** Туризм стає сучасним фундаментальним інструментом комунікації між людьми, між природними і штучними системами, людиною і суспільством. **Спілкування** в процесі набуття туристського досвіду передбачає готовність, лояльність до зустрічі з іншою культурою як з соціальною реальністю.

Питання розвитку міжкультурної комунікації у сфері туризму є актуальним, без вирішення якого неможливе ефективне та якісне здійснення намірів України щодо входження у світовий культурний та економічний простір.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Різні аспекти формування міжкультурної комунікації досліджували вчені: П. Донець, В. Манакин, К. Мацик, І. М'язова, І. Наместнікова та інші. Дослідженню проблеми міжкультурної комунікації в туристичній освіті присвячено роботи Н. Козирєвої, О. Мошняги, М. Соколовой.

**Мета статті.** Стаття присвячена дослідженню особливостей міжкультурної комунікації у сфері туристичної освіти, формуванню навичок міжкультурних контактів та видів міжкультурної взаємодії як компонентів професійної підготовки фахівців з туризму. Обґрунтовується необхідність системного підходу до проблеми організації міжкультурної комунікації в процесі професійної підготовки фахівців сфери туризму через розробку та реалізацію структурно-функціональної моделі міжкультурної комунікаційної діяльності.

Для досягнення мети було використано комплекс теоретичних та емпіричних методів, за допомогою яких було визначено змістовну культурологічну складову як домінанту анімаційної діяльності, обґрунтовано її роль у підвищенні якості, привабливості та різноманітності туристичного продукту.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** На сучасному етапі розвитку суспільства міжкультурні контакти стають доволі інтенсивними. Це явище особливо притаманне туристичній галузі, яка значно виросла за останні десятиліття і потребує фахівців, здатних ефективно працювати в мультикультурних середовищах, знаходити й приймати ефективні рішення в непередбачуваних ситуаціях полікультурного середовища на засадах міжкультурного діалогу [15].

Визнано, що конкурентоздатність національного туристичного ринку вимагає якісного кадрового забезпечення галузі, сформованість навичок міжкультурних контактів у різних формах взаємодії. Актуалізується проблема пошуку новизни туристичного продукту на основі оволодіння накопиченим досвідом функціонування,

особливостей його міжкультурного функціонування, що вимагає сформованої готовності фахівців сфери туризму до оволодіння міжкультурним принципом відбору інформації, міжкультурне спілкування з носіями культури, що вивчається [3].

Туризм доцільно розглядати як діалогічну форму взаємодії культур. В процесі її реалізації відбувається «взаємозбагачення культурних систем завдяки взаємному обміну культурним досвідом» [1]. Важливо також розглядати міжкультурну комунікацію як умову й організаційний принцип діяльності, яка повинна використовуватись при проектуванні й розробці турпродукту.

Вчені трактують міжкультурну комунікацію в туризмі як: 1) саму діяльність, 2) умову й організаційний принцип цієї діяльності, 3) фактор і критерій якості туристичного продукту, що позиціонується на міжнародному ринку, 4) наукову й навчальну дисципліну, 5) компонент змісту професійної туристичної освіти, 6) професійно значиму якість і компетенцію фахівця туристичної діяльності [7]. Міжкультурна комунікація припускає взаємодію представників різних культур у процесі спільної професійної діяльності в туризмі, базується на комунікативній основі і є домінантою професійної діяльності.

Основним видом діяльності фахівців сфери туризму є безпосередньо комунікація, вирішення різноманітних комунікативних завдань, що вимагає від фахівця володіння знаннями з культури, історії, традицій країни, з представниками якої працює фахівець сфери туризму. Саме необхідність спілкування з 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» [2].

Важливим питанням професійної підготовки фахівців сфери туризму є формування умінь міжкультурного спілкування. Сфера туризму взагалі є насамперед спілкуванням. За різними даними, 70–80% робочого часу в туристичному агентстві займає спілкування з клієнтами. Тому проблема ефективності, етики й культури спілкування є для фахівців туристської галузі вкрай актуальною. Володіння працівниками сфери туризму, крім спеціальних знань, ще й знаннями глибинних закономірностей комунікації, системою комунікативних якостей і умінь, необхідних для гармонійного вступу в контакт, підтримання спілкування і досягнення взаєморозуміння з його учасниками — головна запорука успіху спеціаліста сфери туризму [6]. Виходячи з особливостей полікультурного середовища, яке створюється у туристичній сфері завдяки міжкультурному діалогу набувають актуальності навички міжкультурного спілкування з носіями культури, здатність працювати у міжкультурному середовищі.

Дослідження сутності поняття «міжкультурна комунікація» показало, що вчені трактують його як це сукупність різноманітних форм відносин і спілкування між індивідами й групами, що належать до різних культур [12]. Міжкультурна комунікація передбачає сформованість навичок у фахівців сфери туризму міжкультурних контактів, шляхом активного впровадження у процес професійної підготовки діалогічних форм взаємодії культур. Мова йде сформованість міжкультурної компетентності фахівців з туризму, яку автори визначають як інтегроване особистісне утворення, що відображає готовність до міжкультурної взаємодії, активної участі у формах міжкультурних контактів. Зокрема, міжкультурна компетентність у західній науці розглядається у двох аспектах: [13, с. 133] як здатність сформувати в собі іншу культурну ідентичність, що

передбачає знання цінностей, норм, стандартів поведінки іншої культури; як здатність досягти успіху в процесі міжкультурної комунікації.

І. Переходько визначає «міжкультурну компетентність» як «інтегративну властивість особистості, що характеризується сукупністю спеціальних знань, міжкультурних умінь і системою ціннісних орієнтацій, необхідних для вирішення професійних задач в умовах міжкультурної взаємодії в стилі співробітництва і толерантності» [11].

Таким чином, можна стверджувати, що для здійснення процесу міжкультурної комунікації фахівцями сфери туризму необхідна сформованість такої якості як міжкультурна компетентність здобувачів, яку слід розглядати як цілісний процес формування у них певної системи цінностей: міжкультурних вмінь та адекватних поведінкових стратегій, які дозволять вільно орієнтуватися в міжкультурному просторі на засадах діалогу культур та цінностей.

Як бачимо з рис. 1 процес міжкультурної комунікації фахівців сфери туризму має два взаємопов'язаних блоки. Перший — культура, як певна система знань, здібність до культурної комунікації та уміння спілкуватися, оперуючи культурними еталонами й образами. Другий блок — міжкультурна комунікація, яку ми трактуємо



**Рисунок 1** — Складові процесу міжкультурної комунікації фахівців сфери туризму

як умову й організаційний принцип діяльності. До нього ми віднесли міжкультурну компетентність, міжкультурні взаємини (представників різних культур) в процесі професійної діяльності за умов полікультурності. Поєднання цих блоків дозволить досягнути взаєморозуміння, встановлення продуктивних взаємовідносин, взаємопізнання і зближення різних культурних спільнот в умовах міжкультурної взаємодії.

Вчена І. Ю. М'язова наголошує на тому, що міжкультурна комунікація — це «набір навичок, якими потрібно оволодіти під час спілкування, оскільки взаємодія з іншою культурою вимагає певних знань та умінь, зосередженості на успадкованих та усталених нормах соціальної практики людей, які належать до різних національних та етнічних спільнот» [8]. Отже, фахівцям сфери туризму для вдалої професійної діяльності вкрай необхідні комунікативні навички, а одна з основних компетентностей, якою вони повинні володіти, — міжкультурна комунікативна компетентність.

Нами була розроблена структурно-функціональна модель міжкультурної комунікаційної діяльності фахівців сфери туризму, яка є системним утворенням, цілісним, поліфункціональним із взаємопов'язаними компонентами. Міжкультурна комунікаційна діяльність уявляє собою види міжкультурної взаємодії, діалогічні форми взаємодії культур на основі врахування комунікативного простору туристичної діяльності, особливості створення туристичного продукту як мистецького твору з урахуванням текстового змісту туристичного продукту як культурної діяльності.

Комунікаційна діяльність будується на активному діалогічному комунікаційному полі, яке створює багатоголосну тканину культурного змісту туристичної діяльності. Діалогічний простір туристичної діяльності насичений культурним спілкуванням, розглядає турпродукт як спеціальний діалогічний комунікативний простір.

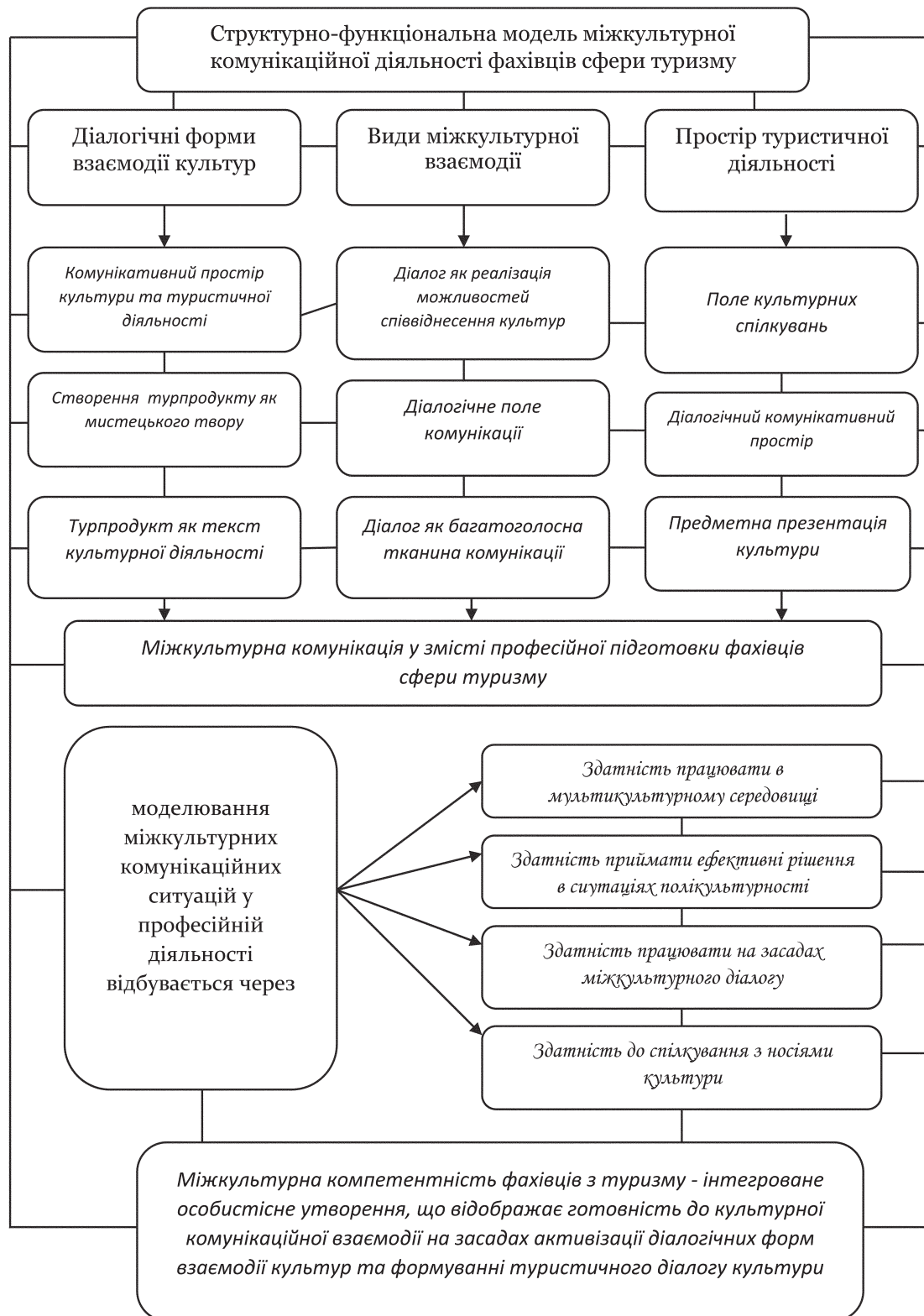
Міжкультурна комунікація фахівців сфери туризму здійснюється у професійній підготовці через формування здатності фахівців до праці в мультикультурному середовищі, здатності приймати ефективні рішення в ситуаціях полікультурності на засадах міжкультурного діалогу.

У цьому сенсі комунікація дає змогу зберегти та збагатити духовно-етичний потенціал суспільства, змінювати культуру в бік її збагачення, розширювати сферу культурних комунікацій, слугувати основою для збереження самобутності суспільства.

**Висновки.** На сучасному етапі розвитку туристичної освіти актуалізуються навички фахівців сфери туризму міжкультурних контактів на основі впровадження різних видів міжкультурної взаємодії в процес професійної підготовки. Міжкультурна взаємодія суб'єкт-об'єктних відносин створює можливості для предметної презентації культури в певному турпродукті чи турпроекті як спеціального комунікативного простору туристичної діяльності. Важливим при цьому є набуття культурного досвіду фахівцями з туризму, який дозволить активізувати міжкультурну комунікацію в процесі професійної підготовки.

### Список літератури

1. Афанасьєва Л., Музя Є., Колева К., Олексенко Р. Міжкультурний діалог в контексті єднання України. *Українознавчий альманах*. 2017. Вип. 21. С. 15–20.
2. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики : підручник. К. : Видавничий центр «Академія», 2004. 344 с.
3. Безкоровайна Л. В. Теоретичні і методичні засади професійної підготовки майбутніх фахівців з туризмознавства у вищих навчальних закладах: дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.04 / Запорізький національний університет Міністерства освіти і науки України. Запоріжжя. 2018. 713 с.



**Рисунок 2** — Структурно-функціональна модель міжкультурної комунікаційної діяльності (розроблено автором)

4. Божко Л. Д. Віртуальна культура в епоху постмодерну: туристські практики. *Вісник Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв*. 2016. № 4. С. 11–15.

5. Галицька М. М. Міжкультурна комунікація та її значення для професійної діяльності майбутніх фахівців. *Освітологічний дискурс*. 2014. № 2. С. 23–32.

6. Коломієць А. М. Електронне навчання як засіб підвищення якості підготовки фахівців сфери туризму. *Вісник ЛДУ. Педагогічні науки. БЖД*. № 8. 2013. С. 263–267.
7. Лозовецька В. Т. Концептуальні засади професійного саморозвитку сучасної особистості. *Professional Pedagogics*, 2011. № 1, С. 33–39.
8. М'язова І. Ю. Особливості тлумачення поняття «міжкультурна комунікація». *Філософські проблеми гуманітарних наук*. 2006. № 8. С. 108–113.
9. Стандарт вищої освіти України першого (бакалаврського) рівня галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 242 «Туризм». Наказ МОН № 1068 від 04.10.2018 року. URL : <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/12/21/242-turizm-bakalavr.pdf> (дата звернення 14.11.2021).
10. Офіційний сайт Всесвітньої ради з подорожей і туризму. World Travel and Tourism Council WTTC. URL : <http://www.wttc.org> (дата звернення 20.11.2021).
11. Про схвалення Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року. URL : <https://www.kmu.gov.ua/ua/npras/249826501> (дата звернення 10.10.2021).
12. Писаревський І. М. Професійно-комунікативна компетентність (в туризмі): підручник. Х. : ХНАМГ, 2010. 230 с.
13. Пазенюк В. С. Філософія туризму : навч. посібник. К. : Академвидав, 2008. 280 с.
14. Федорченко В. К., Фоменко Н. А., Охріменко М. І., Цехмістрова Г. С. Педагогіка туризму. К. : Слово, 2004. 296 с.
15. Чаграк Н. І., Гритчук Г. В. Міжкультурні комунікації як компонент професійної компетентності фахівця сфери туризму. *Вісник ЛНУ ім. Тараса Шевченка*. № 16 (203). 2010. С. 83–89.
16. Шестель О. Особливості формування міжкультурної комунікації фахівців галузі туризму в процесі вивчення гуманітарних дисциплін. *Південний архів (Філологічні науки)*. *Збірник наук. праць*. № 68 (2017). С. 193–195.

## References

1. Afanasieva, L., Muzia, Ye., Koleva, K., Oleksenko, R. (2017). *Mizhkulturnyi dialog v konteksti yednannia Ukrainy* [Intercultural dialogue in the context of Ukraine's unity]. *Ukrainoznavchiy almanakh* [Ukrainian Studies Almanac], no. 21, pp. 15–20.
2. Batsevych, F. S. (2004). *Osnovy komunikativnoi linhvistyky* [Fundamentals of communicative linguistics]. Kyiv, Akademiia Publ., 344 p.
3. Bezkorovaina, L. V. (2018). *Teoretychni i metodychni zasady profesiinoi pidhotovky maibutnikh fakhivtsiv z turyzmoznavstva u vyshchykh navchalnykh zakladakh* [Theoretical and methodical bases of professional training of future specialists in tourism in higher educational institutions]. Grand PhD in Pedagogic sciences Thesis. Zaporizhzhia, 713 p.
4. Bozhko, L. (2016). *Virtualna kultura v epokhu postmodernu: turystski praktyky* [Virtual culture in the postmodern era: tourist practices]. *Visnyk Natsionalnoi akademii kerivnykh kadriv kultury i mystetstv* [Bulletin of the National Academy of Management of Culture and Arts], no. 4, pp. 11–15.
5. Halytska, M. M. (2014). *Mizhkulturna komunikatsiia ta yii znachennia dlia profesiinoi diialnosti maibutnikh fakhivtsiv* [Intercultural communication and its significance for the professional activities of future professionals]. *Osvitohichnyi dyskurs* [Educational discourse], no. 2, pp. 23–32.
6. Kolomiiets, A. M. (2013). *Elektronne navchannia yak zasib pidvyshchennia yakosti pidhotovky fakhivtsiv sfery turyzmu* [E-learning as a means of improving the quality of training of specialists in the field of tourism]. *Visnyk LDU. Pedagogichni nauky. BZhD* [Bulletin of LSU. Pedagogical sciences. BJD], no. 8, pp. 263–267.

7. Lozovetska, V. T. *Kontseptualni zasady formuvannia profesiinoi kompetentnosti fakhivtsia turyzmu* [Conceptual principles of formation of professional competence of a tourism specialist]. Available at : <http://dok.znaimo.com.ua/docs/index15862.html>.
8. Miazova, I. Yu. (2006). *Osoblyvosti tлумachennia poniattia «mizhkulturna komunikatsiia»* [Peculiarities of interpretation of the concept of «intercultural communication»]. *Filosofski problemy humanitarnykh nauk* [Philosophical problems of the humanities], no. 8, pp. 108–113.
9. Ministry of Education and Science of Ukraine. *Standart vyshchoi osvity Ukrainy pershoho (bakalavrskoho) rivnia haluzi znan 24 «Sfera obsluhovuvannia» spetsialnosti 242 «Turyzm»* [Standard of higher education of Ukraine of the first (bachelor's) level of the major 24 «Service sector» of the specialty 242 «Tourism»]. Available at : <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/12/21/242-turizm-bakalavr.pdf>.
10. World Travel and Tourism Council WTTC. Available at : <http://www.wttc.org>.
11. *Pro skhvalennia Stratehii rozvytku turyzmu ta kurortiv na period do 2026 roku* [On approval of the Strategy for the development of tourism and resorts for the period up to 2026]. Available at: <https://www.kmu.gov.ua/ua/npas/249826501> [in Ukr.].
12. Pysarevskyi, I. M. *Profesiino-komunikatyvna kompetentnist (v turyzmi)* [Professional and communicative competence (in tourism)]. Kharkiv, KhNAMH Publ., 230 p.
13. Pazenjuk, V. S. (2008). *Filosofia turyzmu* [Philosophy of tourism]. Kyiv, Akademvydav Publ., 280 p.
14. Fedorchenko, V. K., Fomenko, N. A., Okhrimenko, M. I., Tsekhmistrova, H. S. (2004). *Pedahohika turyzmu* [Pedagogy of tourism]. Kyiv, Slovo Publ., 296 p.
15. Chahrak, N. I., Hrytchuk, H. V. (2010). *Mizhkulturni komunikatsii yak komponent profesiinoi kompetentnosti fakhivtsia sfery turyzmu* [Intercultural communication as a component of professional competence of a tourism specialist]. *Visnyk LNU im. Tarasa Shevchenka* [Bulletin of Taras Shevchenko LNU], no. 16 (203), pp. 83–89.
16. Shestel, O. (2017). *Osoblyvosti formuvannia mizhkulturnoi komunikatsii fakhivtsiv haluzi turyzmu v protsesi vyvchennia humanitarnykh dystsyplin* [Features of formation of intercultural communication of specialists in the field of tourism in the process of studying humanities]. *Pivdennyi arkhiv (Filolohichni nauky)* [Southern Archive (Philological sciences)], no. 68, pp. 193–195.

**Дата надходження рукопису 15.11.2021**

**Objective.** *The article is devoted to the study of the peculiarities of intercultural communication in the field of tourism education, to the formation of skills of intercultural contacts and types of intercultural interaction as components of professional training of tourism specialists. It is substantiated the necessity of a systematic approach to the problem of organization of intercultural communication in the process of professional training of specialists in the field of tourism through the development and implementation of structural and functional model of intercultural communication activities.*

**Methods.** *To achieve this goal, a set of theoretical and empirical methods is used to determine that the field of tourism is a means of enriching cultures and a form of intercultural contacts. The main methods of researching the essence of the content of intercultural communication of professional training of tourism specialists were: abstract-logical method — in determining the main problematic issues of communication activities in the process of professional training of tourism specialists; modeling method — in the development of structural and functional model of intercultural communication activities, determining its multifaceted and multidimensional.*

**Results.** *In the context of the study, the essence of the concepts of «intercultural interaction» and «intercultural competence» is defined and clarified, the forms and types of the intercultural communication activities as integrative components of tourism education are analyzed.*

*The article considers the conceptual interpretation of tourism as a dialogical form of interaction of cultures, reveals the role of intercultural communication in tourism, identifies intercultural communication as the main condition and priority principle of professional training in tourism.*

*The purpose of the study is to identify innovative aspects of intercultural communication and develop ways to implement them in the training of tourism specialists.*

*The authors clarify the concept of «intercultural interaction», give the author's definition of intercultural communication competence of tourism specialists as an integrated personal entity that reflects readiness for intercultural interaction, active participation in various forms of intercultural contacts.*

*It is determined that intercultural communication, introduction of new forms and types of communication on the basis of the formed skills of intercultural contacts in the process of effective communication should become a priority in the process of professional training of specialists in the field of tourism.*

*The authors have developed a structural and functional model of intercultural communication activities. The structural components of the model and their contents are determined.*

**Key words:** *professional training, communication, intercultural communication, skills of intercultural competence, structural-functional model of intercultural communication activity.*