

УДК 338.48-6:37:316.454.52

О.І. Баглай, м. Львів, Україна / O. Baglay, L'viv, Ukraine  
e-mail: oksanabaglay@yahoo.com

## ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ТУРИСТИЧНОГО ПРОФІЛЮ ДО МІЖКУЛЬТУРНОГО СПІЛКУВАННЯ

**Анотація.** У статті проаналізовано теоретичні аспекти професійної підготовки майбутніх фахівців сфери туризму щодо набуття ними навиків міжкультурного спілкування. Автор виокремлює вимоги щодо цієї підготовки у вищих навчальних закладах. Встановлено, що провідна роль належить туристичним комунікаціям, здатним організувати щире, добровільне спілкування. Щоб результативність спілкування була продуктивною, потрібна власна зацікавленість у цьому, прикладання вольових зусиль, вміння домовлятися, налаштовуватися на доброзичливі відносини. Зазначено, що правильно побудований діалог культур веде до порозуміння між особистостями, що репрезентують різні культурні групи. Наведено визначення терміну «міжкультурне спілкування». Успіх міжкультурного спілкування залежить від того, як люди різних культур досягають єдності у виконанні поставлених завдань, застосовуючи для цього інформацію. При підготовці навчальних програм професійної підготовки кадрів для сфери туризму необхідно брати до уваги культурологічний аспект їхнього змістового наповнення. Формування професійно важливих якостей і властивостей фахівця сфери туризму, спрямованих на реалізацію міжкультурного спілкування у майбутній професійній діяльності є вимогою сьогодення щодо професійної підготовки такого фахівця.

Одним з напрямів вдосконалення туристичної освіти сфери є створення умов для подальшого розвитку педагогічної майстерності викладачів, представлення інтересів системи професійної туристичної освіти на загальнодержавному й міжнародному рівнях.

**Ключові слова:** професійна підготовка, туризм, майбутні фахівці сфери туризму, міжкультурне спілкування, діалог культур, професійна освіта, підвищення кваліфікації, методичні рекомендації.

### **Theoretical aspects of professional training of future tourism specialists to intercultural communication**

**Annotation.** The article highlights the theoretical aspects of future tourism specialists professional training concerning their intercultural skills acquisition. The author singles out the requirements for this training in higher educational establishments. It is established that tourism communications play leading role as they can organize genuine, voluntary communication. To make the result of communication productive, it's necessary to be interested in it, applying willpower, ability to negotiate, tune into friendly relations. The definition of the term «intercultural communication» is given. It is indicated that cultural dialogue, built properly, leads to mutual understanding between individuals representing different cultural groups. The success of intercultural communication depends on how people of different cultures reach unity in the performance of tasks using information for this. Preparing the curriculum of professional training for tourism the cultural aspect of its semantic content should be taken into consideration. Formation of professionally important qualities and characteristics of future tourism specialist aimed at implementing intercultural communication in his future career is one of the requirements of professional training of such specialist.

One of the areas of tourism education improvement is creation of preconditions for further teachers' pedagogical skills development, introduction of the professional tourism education system interests at national and international levels.

**Key words:** professional training, tourism, future tourism specialists, intercultural communication, cultural dialogue, professional education, professional education, professional skills improvement, guidance.

**Постановка проблеми.** Дослідження змін життя людей на перспективу 10-20 років, які проводилися фахівцями провідних галузей науки (філософія, макроекономіка, інформатика тощо) показали, що новітні відкриття і технології здатні кардинально його перетворювати. Унаслідок тотальних змін, викликаних насамперед появою Інтернету, який є інформаційною магістраллю, виникла загроза зникнення багатьох галузей і відповідно робочих місць. До таких галузей потенційно належить і туризм. Електронні туристичні послуги усувають потребу в посередниках, чим і загрожують туристичним агентствам. Таким чином усуваються недоліки, викликані суб'єктивним характером взаємодії між продавцем і покупцем послуг, але з'являється вимога певної обізнаності покупця із сучасними інформаційними технологіями. Проте є безліч послуг, які можуть надавати лише люди. До них належать послуги, що є більш спеціалізованими

та індивідуалізованими, тобто вони мають такі ознаки, які не може відтворити Інтернет. Щодо туризму, який в епоху глобалізації зростає найвищими темпами, актуальними залишаються послуги, які не можна автоматизувати без зменшення їхньої якості, а також ті, що потребують урахування різних аспектів взаємодії та спілкування людей.

Туризм безпосередньо впливає на стабільність у суспільстві, виховуючи толерантність і гостинність, формує комунікативну культуру й народну дипломатію, тим самим консолідує націю. У цьому аспекті необхідно здійснювати підготовку фахівців сучасного рівня відповідно до галузевих стандартів туристичної освіти і вимог ринку праці. Туристичні послуги розкривають внутрішній світ людини у нових аспектах, що супроводжується виникненням нових емоцій і психологічним розвантаженням. У цьому процесі нелінійним шляхом розвиваються

інтелектуальні, чуттєві, пізнавальні зусилля, спрямовані на збагачення соціального досвіду, незалежно від фінансового статусу людини (в чому деякою мірою й виявляється демократизм туризму). Тому особлива увага має приділятися підготовці кадрового забезпечення цієї галузі.

#### **Аналіз попередніх досліджень та публікацій.**

Проблеми професійної підготовки фахівців для сфери туризму вивчали Н. Бондар, А. Волкова, І. Зорін, Л. Кнодель, В. Лозовецька, І. Мініч, Л. Поважна, Л. Устименко, С. Фокін, Н. Хмілярчук, В. Христюк, Г. Цехмістрова та ін., зокрема міжкультурне спілкування фахівців туристичної галузі досліджували В. Пазенок, Е. Слободенюк, В. Федорченко та ін.

Аналіз педагогічної практики засвідчив, що професійна освіта туристичного профілю в нашій державі ще перебуває у стані реформування і неспроможна задовольнити потреби ринку праці компетентними кадрами, здатними вести діалог культур на високому професійному рівні. Актуальною проблемою є врахування основних вимог професійної підготовки цих фахівців щодо набуття ними професійно важливих міжкультурних комунікативних якостей, необхідних для успішної професійної діяльності й відповідних умінь для якісної комунікативної взаємодії.

**Метою статті** є виокремлення вимог до професійної підготовки майбутніх фахівців сфери туризму щодо набуття ними навиків міжкультурного спілкування.

#### **Виклад основного матеріалу дослідження.**

Нині в гуманітарній сфері набуває особливого звучання ціннісне освоєння світу, яке передбачає передусім взаємоповагу один до одного, культуру спілкування, вияв толерантності. XXI століття розглядається як переломний етап у зміні ставлення до природи, людини, конкуренції в політиці та економіці, орієнтація його на людино-орієнтовану модель. Зростає значення етики спілкування, що передбачає посилену увагу до формування комунікативної культури, яка є однією з ланок концепції «нового гуманізму». Простежується ланцюжок аксіологічних тверджень, на основі яких досягається усталеність суспільного життя: цивілізація, гуманізм, цінність, загальнолюдські цінності, культура спілкування тощо, зміст яких конкретизується із зміною історичних епох. Наступність процесів у житті суспільства забезпечує його усталеність [9, с. 11]. У цьому аспекті провідна роль належить туристичним комунікаціям, здатним організувати шире, добровільне спілкування.

Правильно побудований діалог культур веде до порозуміння між особистостями, що репрезентують різні культурні групи [6, с. 67]). «Діалог, що містить у собі все накопичене людством комунікативне багатство – бесіду і суперечку, конкуренцію і співробітництво, тираду й опонування – розвиває в особистості як самоповагу, так і повагу до інших. Турист, як правило, – це людина «діалогічного стилю»

[10, с. 31]. Розглядаючи «механізм взаємодії особистостей – культур», наголошується на значенні діалогу, який є «формою спілкування окремих людей і формою взаємодії з об'єктами різних культур» [2, с. 27].

Прискорений процес глобалізації впливає на інтенсивність міжкультурного спілкування, оскільки на цю галузь є підвищений попит. Обґрунтовано, що *міжкультурне спілкування* – це цілеспрямований зв'язок між культурою відмінними людьми чи групами людей, завдяки якому відбувається обмін інформацією, культурними та духовними цінностями з урахуванням унікальності кожної з культур, їх самобутності та самоідентичності [1, с. 6]. Успіх міжкультурного спілкування залежить від того, як люди різних культур досягають єдності у виконанні поставлених завдань, застосовуючи для цього інформацію [6, с. 32]. Тому при підготовці навчальних програм професійної підготовки кадрів для сфери туризму необхідно брати до уваги культурологічний аспект їхнього змістового наповнення.

Ґрунтуючись на концептуальних положеннях психологів, можна визначити міжкультурне спілкування як взаємодію культур, що здійснюється в певному просторі й часі; культурні контакти, які набувають різних форм, знаходять своє вираження у зближенні, синтезі, додатковій інформації, діалозі, отримують своє вираження через мову; у даному вигляді комунікації взаємодіють (відбуваються) через мову, культуру і особистість. Аналізуючи дослідження у сфері міжкультурного спілкування, Н. Крипон зробила висновок про те, що увага вчених була зосереджена переважно на виявленні негативу – перешкод, бар'єрів, міжкультурного непорозуміння – і навчанні поведінки в міжкультурному середовищі для вирішення прагматичних завдань, пов'язаних, як правило, з професійною діяльністю фахівців, веденням бізнесу, ефективним управлінням персоналом [4].

Як зазначено в Гаазькій Декларації з туризму (1989 р.), сучасний туризм перетворився «на основний засіб міжособистісних зв'язків і політичних, економічних та культурних контактів, що стали необхідними внаслідок інтернаціоналізації всіх секторів життя націй» [9, с. 29]. Це орієнтує фахівців туристичної галузі на врахування особливостей різних видів туризму, пов'язаних з різними аспектами цієї діяльності.

Сучасні напрями розвитку неперервної професійної освіти дають змогу розширити можливості тих, хто навчається чи хоче навчатися у різномірних навчальних закладах, завдяки принципу гнучкості та варіативності, який застосовується при створенні для цього навчальних програм. Людина має право вступити до ВНЗ, перервати навчання в разі потреби, а тоді знову продовжити його. Це створює умови для інтегративного навчання, яке може продовжуватись достатньо довго. Інтегративне навчання трактується І. Козловською як тип навчання, що ґрунтується на

основних засадах інтегративного підходу до освітнього процесу [3].

Інтеграція дає змогу створити цілісність, зберігаючи ідентичність елементів. Це твердження є важливим аргументом для учасників взаємодії, які прагнуть не втратити власну культурно-етнічну ідентичність. У цьому аспекті проблема професійної підготовки фахівців до міжкультурних контактів набуває особливої значущості і стає предметом розгляду не лише психології, а й педагогіки, соціології та філософії [6, с. 28].

Професійна підготовка має теоретичну та практичну складову. Теоретична підготовка включає викладання навчальних дисциплін, які входять до навчального плану відповідно до освітньо-професійної програми підготовки фахівців певного напрямку через лекції, семінари, індивідуальні заняття, у той час як практична підготовка передбачає формування практичних умінь і навичок студентів, через виконання ними практичних занять, лабораторних робіт, проходження різних видів навчальної та виробничої практик.

Підготовка кадрів є системним процесом, спрямованим на формування професійних знань та якостей у кваліфікованих працівників різного рівня [5, с. 13]. Оскільки професійна освіта охоплює всю систему надання професійних знань, в ній також має бути передбачено можливість постійного підвищення кваліфікації з урахуванням принципу професійного випередження та завчасного визначення кваліфікаційних вимог. Це спонукає керівництво кожного суб'єкта господарювання дбати про відстеження тих ризиків, які здатні зменшувати готовність фахівців, і реалізувати заходи щодо підвищення кваліфікації персоналу.

Дослідження методології професійної туристичної освіти дали можливість визначити спрямованість структури й змісту туристичної освіти. Основними напрямками її вдосконалення, на думку М. Віленського, є: розробка: освітніх програм для інтенсивного освоєння нового змісту туристичного простору майбутніми фахівцями, що потребує створення відповідних умов; нових технологій навчання, навчально-методичних матеріалів, форм і засобів навчання; нових, нетрадиційних, педагогічно доцільних й дидактично-обґрунтованих способів і прийомів навчання та виховання; навчальних комплексів, спрямованих на виявлення й розвиток індивідуальних професійних здібностей студентів та формування професійно-важливих якостей фахівця туристичного профілю; аудіовізуальних засобів навчання, навчальних макетів і тренажерів, програмних засобів та програмно-туристичних комплексів тощо; організація: науково-пошукових і туристично-поведінкових робіт; виставок, виставок-продажів, фестивалів, конкурсів, оглядів й заходів із залученням вітчизняних і зарубіжних учасників; канікулярної практичної професійної діяльності

студентів; обмін студентами на регіональному рівні із зарубіжними країнами; підготовки науково-педагогічних кадрів, підвищення їх кваліфікації, а також створення умов для подальшого розвитку педагогічної майстерності викладачів; представлення інтересів системи туристичної освіти на загальнодержавному й міжнародному рівнях; популяризація ідей і результатів освітнього процесу для підвищення авторитету національної системи туристичної освіти; відкриття відділень і філій, де здійснюються різні види освітньої діяльності, що не заборонені законодавством і відповідають цілям і завданням освітнього туристичного комплексу; участь у розробці й реалізації заходів економічного, правового та організаційного характеру, які сприяють становленню, розвитку і зміцненню безперервності освіти [8, с. 121-122].

У професійній підготовці навички іншомовної соціокультурної компетенції стають надзвичайно важливими, оскільки їх наявність дає змогу не тільки підвищити рівень готовності майбутнього фахівця до міжкультурного спілкування, а й виховати його як особистість, де важливим є навчити його аналізувати, пояснювати і розуміти соціокультурні явища. У цьому аспекті «важливо вміти не надавати переваги однієї культури над іншою, не принижувати досягнення рідної культури, не романтизувати зайвою мірою чужу культуру чи навпаки. Відмінності повинні виявлятися не як переваги, а як елементи загального співіснування у контексті універсальності суспільного буття» [7, с. 92]. Саме такий аспект розгляду відмінностей між культурами має враховуватися майбутніми фахівцями сфери туризму.

На систему професійної підготовки у вищому навчальному закладі впливають внутрішні й зовнішні чинники, а незбалансованість їхньої дії негативно позначається на цій підготовці. На нашу думку, до найважливіших зовнішніх негативних впливів належать: вимоги ринку щодо асортименту та якості товарів, у тому числі й туристичних, для задоволення попиту на них; зміну освітніх парадигм щодо підходів до навчання фахівців різних напрямів підготовки; соціальні та культурні потреби полікультурного середовища. До внутрішніх параметрів (змінних) системи належать: *якісні* – науково-методичний рівень навчально-методичного забезпечення дисциплін; готовність викладачів до інноваційної діяльності; рівень освітньої підготовки абітурієнтів і, відповідно, студентів; *кількісні* – кількість відведених годин на конкретну дисципліну; розподіл годин по курсах; забезпеченість студентів підручниками, посібниками, методичними матеріалами для самостійної роботи тощо.

В освітньо-кваліфікаційній характеристиці спеціаліста з туризму зазначено, що навички міжкультурного спілкування є професійно важливими. Такий фахівець має оволодіти ними на основі здобутих знань про культуру, традиції й звичаї не тільки свого, а

й інших народів у професійній підготовці. У цьому контексті можна зазначити, що підвищення готовності працівників туристичної сфери до інтенсивної взаємодії та комунікації з представниками різних соціумів залежить від якості їх підготовки до міжкультурного спілкування, насамперед, рівня володіння іноземною мовою та знання відмінностей потреб різних категорій туристів.

Тому необхідно перевірити кількість годин, передбачених навчальними планами на вміст у них тем для ознайомлення з культурними особливостями свого та інших народів. Для аналізу було виокремлено професійно-орієнтовану навчальну дисципліну «Іноземна мова за професійним спрямуванням», оскільки ми вважаємо, що саме завдяки вивченню іноземної мови можна не тільки спілкуватися з іноземцями, а й пізнавати культуру країни, мова якої вивчається, розширювати власний світогляд, уможливити репрезентацію національної культурно-історичної спадщини засобами іноземної мови.

Відповідно до навчального плану Львівського інституту економіки і туризму студентам напряму

підготовки «Туризм» на теоретично-практичні заняття із іноземної мови за професійним спрямуванням на 1-му курсі відведено 144 год. (2 заняття в тиждень), на 2-му курсі – 128 год. (2 заняття в тиждень), на 3-му – 151 год. (2 заняття в тиждень), на 4-му – 180 год. (3 заняття в тиждень). Загальна кількість – 603 год., у тому числі 637 год. на самостійну роботу студентів. Як видно, кількість годин на вивчення іноземної мови достатня (603 год./637 год.). Для проведення порівняльного аналізу навчальних планів професійної підготовки студентів напряму підготовки «Туризм» візьмемо навчальний план Тернопільського національного університету ім. В. Гнатюка, відповідно до якого на іноземну мову за професійним спрямуванням виділено загалом на теоретично-практичні заняття – 520 год., а на самостійну роботу – 323 год.

Важливим завданням є оцінка тематичного плану з іноземної мови за професійним спрямуванням на вміст у ньому тем для набуття навичок міжкультурного спілкування. Для прикладу візьмемо фрагмент робочої програми Львівського інституту економіки і туризму (табл. 1).

Таблиця 1

**Фрагмент робочої програми з іноземної мови за професійним спрямуванням Львівського інституту економіки і туризму (англійської, II курс)**

№ з/п	Тема	К-сть год.	
		теор.- практи. заняття	сам. робота
1.	Тема 1. Туристична привабливість Львівщини: 1.1. Львів – перлина Західної України; 1.2. Визначні пам'ятки Львова; 1.3. Замки та музеї Львівщини.	10	12
2.	Тема 2. Туристична привабливість і міст України: 2.1. Київ як столиця та історико-культурний центр; 2.2. Визначні пам'ятки Києва; 2.3. Східниця;Трускавець. Моршин.	10	12
3.	Тема 3. Професії у сфері туризму: 3.1. Реклама робочих вакансій у сфері туризму; 3.2. Процедура заповнення робочих вакансій.	20	12
4.	Тема 4. Тур оператори: 4.1. Планування та обговорення туристичного пакету; 4.2. Аналіз роботи туроператорів.	22	12
5.	Тема 5. Туристичні агенції: 5.1. Діяльність туристичних агенцій; 5.2. Надання інформації туристичною агенцією; 5.3. Телефонна розмова у туристичній агенції;	18	12
6.	Тема 6. Туристичні інформаційні центри: 6.1. Туристичні інформаційні центри; 6.2. Надання інформації ТІЦ; 6.3. Робота в ТІЦ.	18	12
7.	Тема 7. Робота гίδα у сфері туризму: 7.1. Опис музейної виставки; 7.2. Екскурсія.	18	12
8.	Тема 8. Туристично-привабливі місця: 8.1. Вивчення популярності туристично-привабливих місць; 8.2. Презентація туристично-привабливого місця.	12	12
	Всього годин:	128	96

На підставі аналізу відомостей табл. 1 можна дійти висновку, що кількість годин, передбачена на

вивчення професійно-орієнтованих тем – 80, а на ознайомлення з культурними особливостями – лише

48. Оцінка навчально-методичного забезпечення показала, що інформація, яка вивчається студентами, є недостатньою для того, щоб вони були готовими до надання комунікативних послуг у сфері туризму.

Аналіз теоретичних джерел з міжкультурного спілкування у туристичній сфері та професійної підготовки майбутніх фахівців сфери туризму до нього дали змогу виокремити такі вимоги до цієї підготовки:

1. Урахування філософсько-гуманістичного значення професійної діяльності майбутніх фахівців сфери туризму, яка внаслідок ціннісного опанування світу формує комунікативну культуру особистості, культуру спілкування, взаємоповаги, толерантності тощо;

2. Спрямування змісту освіти майбутніх фахівців сфери туризму на інтеграцію навчальної, наукової і практичної діяльності студентів;

3. Усвідомлення, що поліпшення міжнародних відносин пов'язане з переходом від суперечностей до співробітництва і порозуміння, з діалогом під час вирішення міжнародних проблем, з провідною роллю у цьому процесі міжнародних видів туризму;

4. Необхідність обґрунтування і дослідження культурологічних засад професійної освіти туристичного профілю;

5. Оновлення навчально-виховного процесу з використанням нових методологічних підходів,

технологій навчання, навчально-методичних матеріалів, форм і засобів навчання тощо;

6. Формування професійно важливих якостей і властивостей фахівця сфери туризму, спрямованих на реалізацію міжкультурного спілкування у майбутній професійній діяльності;

7. Забезпечення майбутніх фахівців сфери туризму необхідними знаннями про міжкультурне спілкування та на цій основі набуття ними вмінь і навичок у процесі навчання;

8. Виокремлення у підготовці майбутніх фахівців сфери туризму культурологічного змісту, спрямованого на формування навиків міжкультурного спілкування (іноземна мова за професійним спрямуванням).

**Висновки і перспективи подальших досліджень.** З викладеного можна зробити висновок, що у професійній підготовці майбутніх фахівців сфери туризму доцільними є такі шляхи вирішення цієї проблеми: виокремлення вимог щодо розроблення методичних матеріалів з окресленої проблематики та їх упровадження у систему професійної підготовки студентів туристичного профілю до міжкультурного спілкування. До подальших напрямів дослідження належить розробка методичних рекомендацій для підвищення кваліфікації педагогічних працівників щодо оволодіння ними навичками професійного міжкультурного спілкування.

#### Література:

1. Баглай О. І. Формування готовності майбутніх фахівців міжнародного туризму до міжкультурного спілкування у професійній підготовці : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / О. І. Баглай. – К., 2013. – 22 с.
2. Бойченко В. В. Полікультурне виховання молодших школярів у навчально-виховному процесі школи : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.07 / Бойченко Валентина Василівна. – Умань, 2006. – 198 с.
3. Козловська І. М. Інтегрований підхід як загальнонаукова методологія педагогічної науки : прогностичний аспект / І. М. Козловська // Педагогічний процес : теорія і практика : зб. наук. праць. – К., 2003. – Вип. 1. – С. 89-99.
4. Крипон Н. С. Формирование культурных ценностей в процессе межкультурной коммуникации / Н. С. Крипон // Современные технологии образования : сб. науч. трудов III межрегион. заочной науч.-практич. конф. / под ред. Т. Е. Климовой, Е. В. Романова. – Магнитогорск : МаГУ, 2005. – С. 109-111.
5. Кудрявцева Н. П. Організаційно-економічний механізм державного регулювання освіти (на прикладі післядипломної освіти) : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук : спец. 08.02.03 «Організація управління, планування і регулювання економікою» / Н. П. Кудрявцева. – К., 2005. – 19 с.
6. Кузьменко В. В. Формування полікультурної компетентності вчителів загальноосвітньої школи : навч. посіб / В. В. Кузьменко, Л. А. Гончаренко ; за ред. В. В. Кузьменка. – Херсон : РІПО, 2006. – 92 с.
7. Лощенова І. Ф. Полікультурне виховання майбутніх учителів у процесі вивчення іноземних мов : дис. ... кандидата пед. наук : 13.00.07 / Лощенова Ірина Феліксівна. – К., 2004. – 221 с.
8. Методология профессионального туристского образования : монография / М. Я. Виленский, В. А. Годский, В. И. Жолдак. – М. : Советский спорт, 2001. – 200 с.
9. Пазенок В. С. Філософія туризму / В. С. Пазенок, В. К. Федорченко. – К. : Кондор, 2004. – 268 с.
10. Радомський І. П. Культура та стилі спілкування педагога, рівні розвитку культури педагогічного спілкування / І. П. Радомський // Наукові записки ВДПУ. – Вінниця, 2005. – Вип. 14. – С. 82–84. – (Серія: Педагогіка і психологія).