УДК 37.012:338.48

Оксана Баглай

ПІДГОТОВКА ФАХІВЦІВ МІЖНАРОДНОГО ТУРИЗМУ ДО МІЖКУЛЬТУРНОГО СПІЛКУВАННЯ

В останні роки туристична індустрія переживає період бурхливого розвитку, що, у свою чергу, приводить до виникнення нових лексичних одиниць, які постійно переміщуються з однієї сфери функціонування в іншу. Відтак, окремим лінгводидактичним завданням є відбір релевантних професійним контекстам туристичної галузі реалій, з'ясування засобів їх лексичного відображення, розробка та реалізація їхнього засвоєння у практиці навчання іноземної мови.

Для цього у процесі вивчення іноземної мови приділяється увага комунікативній функції студентів, а також пізнавальній у такому обсязі та співвідношенні, які були б необхідними і доцільними з точки зору кінцевих цілей навчання студентів ВНЗ. Вивчення іноземних мов зорієнтоване на фундаменталізацію підготовки фахівців туристичного профілю, яка здійснюється у двох взаємопов'язаних напрямах: профілювання фундаментальної підготовки, що передбачає оптимізацію змісту фундаментальних дисциплін із ціннісними орієнтирами дисциплін професійного напряму; фундаментальність професійного вивчення іноземних мов – підвищення світоглядно-методологічного рівня викладання спеціальних курсів іноземних мов.

Міжкультурна складова як теоретико-методологічна стратегія покликана допомогти студентові побачити загальне й особливе між культурами, подивитися на власну культуру очима інших культур, сформувати цілісне уявлення про освіту, залучити до культурної світової спадщини, навчити міжкультурному спілкуванню в контексті діалогу культур. Освіта в туризмі відкриває широкі можливості для охорони культурної спадщини, зберігаючи не лише пам'ять, але і мову, звичаї, художні ремесла, фольклор тощо. Розширення туристських зв'язків, багатоукладність економіки туризму, господарські відносини – все це визначає різноманітність можливостей професійної туристської освіти. Перетворення в кадровій політиці зумовили необхідність виявлення загального і особливого в розвитку вітчизняних і зарубіжних шкіл туризму. Все це вимагає, за В. Кутьєвим, створення рівноправних і прийнятних умов взаємодії суб'єктів туризму у світовому просторі [4]. Впровадження нових технологій гостинності потребує наукових досліджень проблеми якісного навчання персоналу й орієнтації його на надання туристичних послуг, фундаментальних знань і багатофункціональних умінь і навичок [9]. Важли-

© Оксана Баглай, 2012

Lviv Polytechnic National University Institutional Repository http://ena.lp.edu.ua

вим моментом є дослідження людини поза її звичайним місцем проживання; індустрії, що задовольняє її потреби; впливів, які й людина, й індустрія справляють на соціокультурне, освітнє, економічне і фізичне оточення туристської спільноти [3]. Туристична діяльність має два предмети праці, які досліджувалися в роботах В. Федорченка [8]. По-перше, є потреба у спеціалістах, які б володіли знаннями про стан людини, її фізичне і психічне здоров'я, характер потреб у пізнанні, спілкуванні, відпочинку та фізичному розвитку, режимах відновлення та розвитку фізичних, емоційних та інтелектуальних сил, тобто рекреалогія; по-друге, туризму потрібен спеціаліст-туроператор, який володіє необхідними знаннями, уміннями і навичками з формування, перебігу та реалізації туристичного продукту – туру. Проблема з'ясування пріоритетів сучасної освіти в туризмі вивчалася В. Азаром [1]. Вона вимагає також розуміння процесу інтеграції освітньої системи зі споживачами.

Порядок інтеграції фахівців туристського сектора та системи освіти на різних рівнях (консультації, викладання тощо), практичні завдання, тренінги й участь викладацького складу в професійній діяльності сектора туризму (праця в фірмах екскурсоводами, туроператорами) висвітлені в Наказі Міністерства освіти України "Про порядок розробки складових нормативного та навчально-методичного забезпечення підготовки фахівців з вищою освітою" [6]. Проблемі вдосконалення прийому інтуристів сприяють вивчення працівниками й активом, зайнятим організацією іноземного туризму, видів і форм туристсько-екскурсійних поїздок і обслуговування; знання ними нормативної бази і правил обслуговування тощо [3]. Окреме завдання – дати глибокі знання у специфічних мовних аспектах (ділової, економічної, розмовної, наукової, технічної, термінологічної іноземних мов) [5, с. 7].

Водночас проблема міжкультурного спілкування у професійній діяльності фахівців сфери туризму, зокрема її дослідно-експериментальний аспект, залишається недостатньо дослідженою, що і зумовило вибір теми даної статті.

Мета статті – висвітлити результати і висновки педагогічного експерименту щодо формування готовності майбутніх фахівців міжнародного туризму до міжкультурного спілкування у фаховій підготовці.

Педагогічний експеримент мав на меті перевірити на практиці педагогічні умови та модель формування готовності майбутніх фахівців міжнародного туризму до міжкультурного спілкування у фаховій підготовці. Його реалізація передбачала розробку комплексу навчально-методичних матеріалів, включаючи рекомендації для викладачів і студентів, а також перевірку ефективності застосування цього комплексу в рамках навчально-виховного процесу. Основним критерієм перевірки було обрано готовність майбутніх фахівців міжнародного туризму до міжкультурного спілкування та його мі-

Lviv Polytechnic National University Institutional Repository http://ena.lp.edu.ua

сце у фаховій підготовці. Правильне визначення рівня готовності дозволяє провести адекватну оцінку щодо знань, умінь і подальшого працевлаштування студента – з одного боку, а також внесення необхідних коректив у навчально-виховний процес – з іншого. Саме виявлення недоліків і їх корекція у процесі формування навиків міжкультурного спілкування було одним із пріоритетних завдань експериментального дослідження.

Першочерговим завданням була оцінка якості навчально-методичних матеріалів, на основі яких студенти здобувають знання, вміння та навички міжкультурного спілкування. Оцінка складових навчально-методичного забезпечення проводилася групою експертів та оцінювалася за стобальною шкалою, після чого було розраховано відсотковий вклад кожної з навчальних дисциплін у міжкультурне спілкування. Для порівняння ми розглядали методичне забезпечення з різних навчальних дисциплін із метою виявлення найбільшого впливу на культуру спілкування майбутніх фахівців туристичного профілю.

Результати дослідження показали, що компетентність міжкультурного спілкування значною мірою формується на заняттях з іноземної мови, а вплив інших дисциплін значно менший. Тому в подальшому дослідженні ми акцентували свою увагу саме на заняттях з іноземної мови, яка, з одного боку, відкриває шлях до спілкування з туристами, а з іншого дозволяє дати студентові знання про культуру, звичаї та історію різноманітних народів світу.

Тому необхідно переглянути змістове наповнення програм з іноземної мови на предмет введення достатньої кількості текстів, діалогів, вправ та інших завдань із чітким міжкультурним ухилом. Такого типу зміни передбачають позитивний вплив на вивчення іноземної мови, поглиблення знань з історії та культури і тим самим сприяють формуванню навичок із міжкультурного спілкування.

У рамках нашого дослідження іноземна мова була обрана як основний засіб формування навичок із міжкультурного спілкування. Зрозуміло, що й інші навчальні дисципліни впливають на нього. Ми досліджували вплив саме іноземної мови на міжкультурну компетентність майбутніх фахівців із туризму. На даному етапі дослідження постало питання про порівняння навичок міжкультурного спілкування та знань з іноземної мови. Цікавим є факт, що між досліджуваними показниками спостерігається майже лінійна залежність. З точки зору математики такий факт потребує ретельної перевірки, але на даному етапі дослідження ми можемо зробити висновок про те, що між навиками міжкультурного спілкування та поточною успішністю з іноземної мови існує стійкий зв'язок, причому зі зростанням успішності зростає міжкультурна компетентність. Цей висновок є закономірним, оскільки ґрунтовні знання з іноземної мови дозволяють вільно спі-

Lviv Polytechnic National University Institutional Repository http://ena.lp.edu.ua

лкуватися з туристами, проте тут відкривається й інший напрям, який передбачає знання фахівця з туризму культури й історії гостя.

Таким чином, вивчення іноземної мови має двокомпонентний вплив на формування міжкультурного спілкування: з одного боку, воно є необхідним засобом спілкування; з іншого – у процесі вивчення іноземної мови майбутній фахівець отримує чимало інформації про звичаї, культуру й історію потенційних туристів. Був встановлений зв'язок між міжкультурною компетентністю і вивченням іноземної мови, а також обґрунтовано потенційну можливість *підвищення рівня міжкультурного спілкування засобами іноземної мови*.

Наступним важливим кроком була оцінка професійної компетентності майбутнього фахівця з туризму та виділення в ній міжкультурного спілкування. Для цього необхідно було здійснити комплексну оцінку професійно важливих якостей майбутнього фахівця туристичного профілю. Міжкультурна компетентність займає одну з лідируючих позицій серед інших професійно важливих якостей. Такий висновок, зроблений на основі експертних оцінок, із достатньою точністю співпав із результатами опитування викладачів і студентів. Отже, ми довели значущість міжкультурного спілкування у професійній діяльності фахівця з туризму, однак міжкультурне спілкування іноземною мовою є просто необхідним для нього. Відтак незнання іноземної мови та культури спілкування робить потенційного фахівця фактично не конкурентоспроможним, тоді як досконале володіння однією чи кількома іноземними мовами в поєднанні з культурою спілкування забезпечує фахівцеві стійкі позиції на ринку праці.

У теоретичній частині дослідження були виділені чотири основні компоненти міжкультурної компетентності: *когнітивний*, що включає знання про інші культури або групи та когнітивні здібності більш високого рівня; *інтраособистісний*, що співвідноситься з внутрішнім станом, із його розвитком, або самовизначення окремо взятої особистості; це більш важко досяжний, але, проте, ключовий аспект розвитку ефективної міжгрупової комунікації; *міжособистісний*, що стосується поведінкових здібностей особистості ладити з людьми різних культурних груп; *діяльнісний* компонент міжкультурної компетентності, тобто здатність ефективно, належним чином поводитися в ході міжкультурної взаємодії.

На стадії констатуючого експерименту постало питання про розподіл компонентів за важливістю з метою подальшої корекції навчальних матеріалів з акцентом на той чи інший компонент на різних етапах формування міжкультурної компетентності. Можна зробити висновок про те, що компоненти міжкультурної компетентності є рівноважливими, а відхилення від середніх значень є незначними.

Lviv Polytechnic National University Institutional Repository http://ena.lp.edu.ua

Дослідження впливу компонентів дидактичного змісту на характер міжкультурної професійної компетентності майбутніх фахівців туристичної галузі вказало на важливість усіх компонентів у процесі формування професійної компетентності. Поряд із тим, загальний рівень може бути підвищений, що повною мірою стосується всіх компонентів. На даному етапі можна зробити важливий висновок про те, що формування міжкультурної компетентності знаходиться на середньому рівні та формується, здебільшого, несистемно. *Внесення системності у вищезгаданий процес допоможе суттєво підвищити рівень міжкультурної компетентності, поряд із цим поглибивши знання з іноземної мови.*

З метою узагальнення отриманих у констатувальному експерименті результатів ми дослідили динаміку коефіцієнтів, що характеризують якість процесу підготовки майбутніх фахівців із туризму. Результати дослідження вказують на стабільні в часі результати для всіх трьох коефіцієнтів із відмінностями в межах статистичної похибки.

Формування міжкультурної компетентності не є винятком, його сутність залишається незмінною, проте форми та методи повинні постійно змінюватися. Кількість інформації, яку необхідно засвоїти студентам, постійно зростає, тому надзвичайно важливим є питання про оптимізацію подачі матеріалу, використання інших дисциплін, зокрема іноземної мови, у процесі формування міжкультурної компетентності.

Результати досліджень свідчать про те, що навчально-методичні матеріали не змінюються впродовж кількох останніх років, кардинальних змін тут не слід очікувати і в найближчі роки, подібно як збільшення кількості годин на формування навиків міжкультурного спілкування. Тому одним із методів, які ведуть до раціонального вирішення поставленої проблеми, є формування міжкультурної компетентності майбутніх фахівців із туризму засобами інших навчальних дисциплін, зокрема іноземної мови.

Саме формування міжкультурної компетентності майбутніх фахівців із туризму засобами іноземної мови є предметом формувального експерименту. Залучення великої кількості прикладів, що описують історію, культуру та звичаї туристичних держав, виступає як мотивація до вивчення іноземної мови і водночас набуття навичок міжкультурного спілкування.

Якщо теоретичний етап формуючого експерименту охоплював організацію і проведення, перш за все, лекційних занять із гуманітарних дисциплін з елементами матеріалу, присвяченого розгляду міжкультурного спілкування, то практичний етап процесу формування міжкультурної компетентності студентів припускав активне засвоєння студентами інформації, розв'язування ситуативних вправ для формування відповідних умінь і навиків поведінки в

Lviv Polytechnic National University Institutional Repository http://ena.lp.edu.ua

умовах міжкультурного спілкування, а також застосування навичок міжкультурного спілкування у спеціально створених умовах. Процес формування міжкультурної компетентності здійснювався на практичному етапі формуючого експерименту в ході лекційних і семінарських занять, під час конференцій, круглих столів, спілкування з іноземними туристами тощо.

У контрольній групі навчальний процес було організовано традиційним способом, що характеризувався стихійним характером знайомства з особливостями міжкультурного спілкування. У першій експериментальній групі викладачі отримали методичні матеріали та дисциплінарні додатки, які використовували для викладання гуманітарних дисциплін, у другій експериментальній групі, окрім методичного комплексу матеріалів, викладачі намагалися використати власні розробки, позапрограмний матеріал, отриманий через співпрацю з іншими викладачами у сфері міжкультурного спілкування студентів, а також новітні методики викладання.

Як і в рамках констатувального експерименту, професійно важливі якості майбутніх фахівців туристичного профілю оцінювалися за стобальною шкалою, де 0 балів – це відсутність якості у студента, 100 балів – повна відповідність всім критеріям заданої якості. Професійно важливі якості майбутніх фахівців туристичного профілю оцінювалися групою експертів за трирівневою системою. 70-100 балів – міжкультурна професійна компетентність відповідає базовим вимогам до підготовки фахівців туристичного профілю. 35-69 балів – міжкультурна професійна компетентність частково відповідає базовим вимогам до підготовки фахівців туристичного профілю. 0-34 балів – міжкультурна професійна компетентність не відповідає базовим вимогам до підготовки фахівців туристичного профілю. Оцінювання знань студентів із навчальних дисциплін проводилося за класичною системою ECTS.

Розподіл студентів за рівнями готовності до міжкультурного спілкування проводився за такою методикою: на першому етапі проводилося оцінювання студентів за трьома показниками: (міжкультурна поінформованість, міжкультурні знання, міжкультурні вміння); на другому етапі на основі відповідних оцінок (за стобальною шкалою) шукалося середнє арифметичне значення, яке й служило критерієм віднесення студента до того чи іншого рівня готовності.

Пізнавальний інтерес виступає однією з основних складових мотиваційного компонента готовності до міжкультурного спілкування. Саме правильна мотивація, в основі якої лежить пізнавальний інтерес, спрямовує зусилля учасників навчально-виховного процесу в потрібне русло та допомагає формуванню професійних навичок. На основі бесід, анкетування і тестів групою експертів було проведено порівняльний аналіз пізнавального інтересу до міжкультурного іншомовного спілкування студентів різних курсів.

Lviv Polytechnic National University Institutional Repository http://ena.lp.edu.ua

Студенти контрольної та експериментальної груп на першому курсі мають приблизно однаковий рівень пізнавального інтересу до міжкультурного іншомовного спілкування. Початкові показники є відносно низькими, що вказує на недостатній рівень знань студентів. З набуттям знань і вмінь у сфері туризму студенти усвідомлюють важливість міжкультурного спілкування, а рівень пізнавального інтересу відповідно зростає. Тенденцію зростання ми спостерігаємо як у контрольній, так і в експериментальній групах. Однак зростання пізнавального інтересу з часом навчання в контрольній групі є нижчим, ніж в експериментальній, що вказує на ефективність використання авторського курсу в рамках навчально-виховного процесу. Пізнавальний інтерес дає ефект у випадку, коли він знаходить втілення у знаннях, які лежать в основі формування професійної компетентності.

Результати, отримані в контрольній та експериментальній групах, мають суттєві відмінності. Починаючи з приблизно однакових результатів на першому курсі, показники експериментальної групи суттєво зросли у порівнянні з контрольною групою. У контрольній групі результати теж мають тенденцію до зростання, але на старших курсах різниця з експериментальною групою складає 25%. Такі результати свідчать про ефективність запропонованої в роботі методики.

Проведена викладачами й експертами оцінка знань у майбутніх фахівців туристичного профілю дозволила визначити загальний рівень міжкультурного спілкування. Рівень цих знань в експериментальній групі є вищим, у зв'язку з цим виникає закономірне питання про те, засобами яких дисциплін цього рівня було досягнуто та яким чином міжкультурні знання пов'язані з успішністю.

Отримані результати вказали на те, що підвищення рівня міжкультурної компетентності позитивно впливає на успішність студентів з іноземної мови. У контрольній групі, де спостерігався нижчий рівень міжкультурної компетентності, був зафіксований нижчий рівень знань з іноземної мови. Причому така тенденція мала зворотній характер, тобто підвищення рівня знань одного з напрямів (міжкультурна компетентність та іноземна мова) супроводжувалася підвищення другого напряму. В експериментальній групі, де рівень міжкультурних знань був вищим, спостерігалися вищі показники знань з іноземної мови.

Наступний етап експериментального дослідження передбачав дослідження рівня застосування студентами на практиці набутих знань і вмінь із міжкультурного спілкування. У комунікативній сфері знання виступають необхідним, а вміння – достатнім чинником успішної

Lviv Polytechnic National University Institutional Repository http://ena.lp.edu.ua

професійної діяльності. Нас цікавив відсоток знань, засвоєних студентами, які вони зможуть ефективно використати на практиці.

Студенти експериментальної групи володіють кращими практичними навичками, починаючи з другого курсу. На подальших курсах ця тенденція підсилюється, а різниця балів збільшується. Тобто відбувається перехід кількісних характеристик у якісні, а саме теоретичних знань студентів у практичні навики.

На основі результатів проведених експериментальних досліджень було виділено шість рівнів готовності до міжкультурної компетентності. Оцінювалися студенти за чотирма показниками: міжкультурна поінформованість; міжкультурні знання; міжкультурні вміння; міжкультурні навички.

За результатами дослідження рівня міжкультурної компетентності встановлено, що в експериментальній групі 27% студентів мають високий рівень міжкультурної компетентності, 47% – середній рівень та лише 26% – низький рівень. У той же час показники в контрольній групі є такими: 21% студентів мають високий рівень, 39% – середній рівень та 40% – низький рівень міжкультурної компетентності. Показники експериментальної групи перевищують показники контрольної групи з високим рівнем статистичної значущості, що свідчить про ефективність моделі та педагогічних умов, запропонованих у теоретичній частині дослідження.

Наприкінці експерименту ми дослідили динаміку коефіцієнтів успішності та якості практичних навиків у контрольній та експериментальній групах. У даному випадку досліджувалися усереднені значення коефіцієнтів із циклу дисциплін, які брали участь у формуванні міжкультурної компетентності. Динаміка коефіцієнтів успішності та якості практичних навиків довела успішність запропонованого курсу. Формування знань про міжкультурне спілкування й уміння його реалізації на практиці в експериментальній групі є вищим, ніж у контрольній, за двома коефіцієнтами.

1. *Азар В. И.* Экономика и организация туризма / *В. И. Азар.* — М. : Экономика, 1972. — 128 с.
2. *Горский В. А.* Туризм как образовательное пространство / *В. А. Горский, В. Д. Геник* // Дополнительное образование. — 2000. — №7-8. — С. 20.
3. *Квартальников В. А.* Иностранный туризм / *В. А. Квартальников*. — М. : Финансы и статистика, 1999. — 312 с.
4. *Кутьев В. О.* Отечественный туризм как бизнес и средство познания и воспитания / *В. О. Кутьев* // Педагогика. — 2001. — №8. — С. 40—46.
5. *Малиновська Г.* Вивчення іноземних мов студентами фінансово-економічного профілю (мотиваційний аспект) / *Галина Малиновська* // Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2001. — № 3. — С. 43-55.

Lviv Polytechnic National University Institutional Repository http://ena.lp.edu.ua

6. Про порядок розробки складових нормативного та навчально-методичного забезпечення підготовки фахівців з вищою освітою : Наказ Міністерства освіти України № 285 від 31.07.1998р. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу : http://www.uazakon.com/documents/date_2h/pg_itcasa/index.htm
7. *Сакун Л. В.* Система підготовки кадрів для сфери туризму в Німеччині : автореф. дис. на здобуття наук ступеня канд. пед. наук: спец 13.00.04 "теорія і методика професійної освіти" / *Л. В. Сакун*. — К., 1998. — 20 с.
8. *Федорченко В.* Особливості формування змісту професійної туристської освіти / *В. Федорченко* // Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2002. — №6. — С. 121—129.
9. *Цехмістрова Г.* Діагностика якості процесу навчання при підготовці фахівців для сфери туризму / *Галина Цехмістрова* // Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2002. — №1. — С. 179-187.

Стаття надійшла до редакції 08.12.2011

О. Баглай

Подготовка специалистов международного туризма к межкультурному общению

В статье представлены результаты экспериментального исследования. Доказано, что применение авторского комплекса учебно-методических материалов позволит повысить уровень готовности будущих специалистов международного туризма к межкультурному общению. Установлена связь между межкультурной компетентностью и изучением иностранного языка, а также обоснованно потенциальную возможность повышения уровня межкультурного общения средствами иностранного языка.

Ключевые слова: специалист международного туризма, авторский комплекс учебно-методических материалов, межкультурное общение, межкультурная компетентность, иностранный язык.

O. Baglay

Training of Future International Tourism Experts to Intercultural Communication

The article formulates the hypothesis of the experimental investigation and proves that the application of author's teaching materials complex in comparison with the usual one improves the readiness level of future international tourism specialists to intercultural communication.

Key words: international tourism expert, author's teaching materials complex, intercultural communication, intercultural competence, foreign language.

Рецензент – кандидат біологічних наук,
старший науковий співробітник Н. О. Постригач

Lviv Polytechnic National University Institutional Repository http://ena.lp.edu.ua