



УДК 378:147

## ФОРМУВАННЯ ВМІНЬ КРОС-КУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ У ПРОЦЕСІ МОВНОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ТУРИСТИЧНОЇ СФЕРИ

Моргунова Н.С., к. психол. н.,  
доцент кафедри мовної підготовки

Харківський національний автомобільно-дорожній університет

Крохмаль А.М., к. пед. н.,  
доцент кафедри іноземних мов

Харківський національний університет міського господарства  
імені О.М. Бекетова

У статті розкривається роль крос-культурної комунікації у професійній діяльності майбутніх фахівців туристичної сфери. Обґрунтовується актуальність міжкультурної підготовки студентів. Розглядаються принципи занурення в культуру носіїв мови у процесі мовної підготовки студентів. Пропонуються шляхи формування в майбутніх менеджерів туризму готовності до крос-культурної комунікації у світлі сучасних вимог до іноземної мови як засобу спілкування з представниками різних світових культур.

**Ключові слова:** крос-культурна комунікація, міжкультурна компетентність, діалог культур, менеджмент туризму, мовна підготовка студентів.

В статье раскрывается роль кросс-культурной коммуникации в профессиональной деятельности будущих специалистов туристической сферы. Обосновывается актуальность межкультурной подготовки студентов. Рассматриваются принципы погружения в культуру носителей языка в процессе языковой подготовки студентов. Предлагаются пути формирования в будущих менеджерах туризма готовности к кросс-культурной коммуникации в свете современных требований к иностранному языку как средству общения с представителями различных мировых культур.

**Ключевые слова:** кросс-культурная коммуникация, межкультурная компетентность, диалог культур, менеджмент туризма, языковая подготовка студентов.

Morhunova N.S., Krohmal A.M. WORKING OUT CROSS-CULTURAL COMMUNICATION SKILLS IN THE PROCESS OF LANGUAGE TRAINING OF FUTURE FACILITIES OF THE TOURIST SPHERE

The article reveals the role of cross-cultural communication in the professional activities of future specialists in the tourist sphere. The differences in the understanding of the concepts of "intercultural communication" and "cross-cultural communication" are analyzed. The definition of intercultural competence, which includes the concept of "cross-cultural communication", is given. The relevance of the formation of intercultural competence for future tourism managers is substantiated, since the necessary conditions for their successful professional activity are awareness of the communication process, knowledge of verbal and nonverbal communication, communication strategies and communicative competence, which includes the ability to use a foreign language to achieve professionally significant goals.

The content of teaching professional communication in a foreign language should be complemented by intercultural knowledge (cultural and linguistic, ethnographic, historical and cultural), skills of cross-cultural communication, expressed in the ability to analyze the national and cultural characteristics of the language, correctly formulate thoughts using adequate language means, accept and correctly interpret the cultural characteristics of the interlocutor, tolerant interlocutor.

The modern principles of immersion in the culture of native speakers in the process of language preparation of students are considered, among which, first of all, foreign language teaching is highlighted in the context of a dialogue of cultures and civilizations; foreign language communicative development of students in unity with their cognitive, emotional and aesthetic development; interconnected main types of training speech activity etc. The ways of formation of future managers of tourism are ready for cross-cultural communication in the light of modern requirements for a foreign language as a means of communication with representatives of different world cultures. It is emphasized that the formation of skills of cross-cultural communication of students should take place at all stages of learning a foreign language and in all areas of communication.

**Key words:** cross-cultural communication, intercultural competence, dialogue of cultures, tourism management, language training of students.

**Постановка проблеми.** Сьогодні, у добу взаємопроникнення та взаємозалежності культур, актуальну стає необхідність побудови крос-культурної комунікації та набуття міжкультурної компетентності

для успішного перебування особистості у мультикультурному середовищі. Інтеграція України в європейські соціально-економічні процеси актуалізувала проблему засвоєння культурних особливостей представників



інших країн, оскільки входження в загальний простір, безумовно, потребує розуміння його культурного контексту. У цих умовах вимогою часу стає врахування в сучасній методиці викладання іноземних мов особливостей міжкультурної комунікації, оскільки без успішного оволодіння цілісною системою уявлень про культурні реалії країни, мова якої вивчається, неможливе здійснення повноцінної комунікації, розуміння національної картини світу.

Особливо гостро відчувається потреба в оволодінні вміннями міжкультурного спілкування для майбутніх фахівців туристичної сфери. Крос-культурна комунікація, що виступає в ролі ланки між учасниками комунікації різних культур, виконує важливу функцію у професійній діяльності фахівців із туризму та міжнародного сервісу, які беруть участь у комунікації з людьми з різних країн. Саме тому для системи мовної освіти принципове значення має підготовка студентів, які навчаються в цій галузі знань, до крос-культурної комунікації як гарантії успішної професійної взаємодії з іншомовним партнером.

Але, як показує освітня практика, сучасні підходи до навчання іноземної мови недостатньою мірою враховують національно-культурну специфіку мови та комунікації, що іноді призводить до смислових і культурних непорозумінь у спілкуванні між представниками різних культур. У зв'язку з цим перед викладачами іноземної мови за-кладів вищої освіти постає завдання пошуку таких підходів, шляхів, методів і засобів мовної підготовки студентів, які б відповідали сучасним вимогам суспільства в цій сфері.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблеми крос-культурної комунікації опинилися у фокусі інтересів наукової спільноти в кінці ХХ ст. у зв'язку з глобалізаційними процесами, що відбуваються у світі. Аналіз сутності крос-культурної комунікації здійснено у роботах зарубіжних (М. Бубер, М. Вебер, Ю. Кауаулов, Г. Крепе, Дж. Мердок, Р. Мертон, Т. Парсонс, С. Тер-Мінасова, Л. Вайт, Ч. Філмор, Л. Щерба, М. Гайдег'єр, Л. Якубинський та інші) і вітчизняних (М. Бергенсон, Д. Гудков, О. Дем'яненко, Ж. Дюметц, Л. Забара, Д. Зак, О. Кравець, Л. Петъко, О. Романуха, С. Рудакова, А. Сосновська, Ю. Шаповалова, Л. Щетініна та інші) учених. Питання оволодіння відповідною культурою під час вивчення іноземної мови розглядалися в дослідженнях таких науковців, як Н. Брукс, М. Галицька, І. Зимня, Р. Ладо, Р. Оксфорд, Г. Райхштейн, Д. Пустовойченко, Н. Козирєва, О. Мошняга, І. Самойлюкевич, О. Сер-

ліanova, В. Скалкін, Н. Скляренко, Т. Тан, Т. Тер-Мінасова, В. Топалова тощо.

**Постановка завдання.** Метою статті є розгляд питань міжкультурної компетентності, дослідження шляхів формування вмінь крос-культурної комунікації у процесі мовної підготовки студентів, які навчаються в галузі знань «Сфера обслуговування» за спеціальністю «Туризм».

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Крос-культурна (англ. cross – перетинати, переходити) комунікація розуміється в сучасній психолого-педагогічній науці як вербальна та невербальна взаємодія представників різних світоглядів, релігій, моральних систем тощо. У більш широкому розумінні це поняття розглядається як комплексно-мовний взаємозв'язок і взаємовідношення, в процесі яких люди, що належать до різних національних спільнот, обмінюються досвідом, духовними цінностями й думками. Культура такого спілкування залежить від загального рівня комуніканта, від їхнього вміння сприймати та дотримуватися загальнолюдських культурних і моральних норм.

Вчені, які розглядають питання комунікації між культурами та народами, процеси взаємодії представників різних культур, для визначення цієї сфери наукових інтересів використовують два терміни – міжкультурна (Intercultural Communication) і крос-культурна (Cross-Cultural Communication) комунікація. Але варто підкреслити деякі відмінності, що існують між ними. Міжкультурна комунікація є більш широким поняттям, що містить крос-культурну комунікацію. Крос-культурна комунікація інтерпретується здебільшого як напрям, що вивчає процес взаємодії представників відразу декількох культур, комунікацію між представниками етнічних груп, тоді як міжкультурна – це процес, що відбувається не тільки в рамках поняття «етнос», але й між представниками різних субкультур – між батьками та дітьми, студентом і викладачем, представниками різних релігій і конфесій, чоловіком і жінкою тощо.

З цих позицій міжкультурна компетентність, складником якої є крос-культурна комунікація, визначається як сукупність знань, навичок і вмінь, за допомогою яких індивід може успішно спілкуватися з партнерами з інших культур як на побутовому, так і на професійному рівні [3, с. 49; 4]. До структури міжкультурної компетентності науковці зараховують такі компоненти, як бажання та готовність відкривати нове; здатність отримувати знання про іншу культурну дійсність і використовувати їх, проникати в іншомовну культуру; толерантність; здатність



встановлювати й підтримувати зв'язок між рідною та іншомовною культурами; приймаючи специфіку чужої культури, критично оцінювати свою; здатність долати непорозуміння, що виникають у процесі міжкультурної взаємодії; здатність пояснювати помилки міжкультурної взаємодії; допитливість і відкритість щодо інших індивідів; готовність приймати інші думки; здатність до подолання етноцентричних настанов й упереджень [6, с. 34; 7, с. 85].

Особливої актуальності міжкультурна компетентність набуває для фахівців туристичного ринку. Передумовами цього є розвиток туристичної індустрії, зокрема нового напряму – ділового туризму, що передбачає безперервний контакт із представниками іноземної культури, потребує знання міжкультурних відмінностей, стереотипів, психологічних, невербальних особливостей суспільства. Не менш важливою є роль міжкультурної комунікації у професійній діяльності таких фахівців туристичної індустрії, як гід-перекладач, екскурсовод, які прямо контактиують із представниками іноземної культури та мають володіти всіма тонкощами знань іноземної культури, ділової етики, стереотипами, принципами ділового міжнародного спілкування. Знання міжкультурної комунікації є важливими в професії маркетолога в туристичній галузі. Взаємодія міжкультурної комунікації з професійною діяльністю маркетолога в туристичній сфері підсилюється тим, що маркетинг ґрунтуються на культурі, інтересах, цінностях споживачів. Створення реклами впливає на цінності туристичного продукту, маркетингове просування національного продукту на міжнародний ринок.

Важливість формування міжкультурної компетентності майбутніх менеджерів туризму пояснюється, насамперед, тим, що для них головним видом діяльності є саме комунікація, вирішення комунікативних завдань. Для майбутнього спеціаліста цього профілю, як підкреслює Н. Кобзар [3, с. 50], необхідними умовами успішної професійної діяльності є усвідомлення особливостей процесу комунікації, володіння прийомами вербалної й невербалної комунікації, комунікативними стратегіями та комунікативною компетенцією, що містить у собі здатність використовувати іноземну мову для досягнення професійно значущих цілей.

Для сучасного фахівця у сфері сервісу та туризму особливе значення має наявність належного рівня володіння іноземною мовою. Щораз більше зростає потреба в працівниках, які здатні та готові вступати в міжособистісні та ділові комунікації з пред-

ставниками інших країн і культур, вирішувати професійні завдання в умовах іншомовного спілкування. Саме цим зумовлена необхідність здійснення у процесі викладання іноземної мови спеціальної підготовки майбутніх фахівців туристичної сфери до крос-культурної комунікації.

Основною метою навчання іноземних мов є розвиток іншомовної комунікативної компетенції, міжкультурної та професійної компетенції, що надає можливість студентам організовувати свою іншомовну діяльність у ситуаціях професійного спілкування. Важливим є розвиток комунікативних навичок у певних професійних ситуаціях, тобто здатності бути ефективним учасником крос-культурної комунікації, що для фахівців сервісу та туризму є особливо актуальним. Тому у процесі навчання іноземної мови підвищена увага повинна приділятися розвитку вміння вести діалог, аргументувати свої доводи, вміння слухати та чути партнера.

Варто також зазначити, що для ефективного спілкування з представниками інших лінгвокультурних спільнот не досить лише володіння іноземною мовою. Людина повинна не тільки правильно формулювати свої думки іноземною мовою, але й дотримуватися тих культурних норм, що прийняті в лінгвокультурі комуніканта. Зміст навчання професійного спілкування іноземною мовою повинен бути доповнений сукупністю міжкультурних знань (культурно-мовних, процедурних, етнографічних, історико-культурних), вміннями крос-культурної комунікації, що виражаються в здатності аналізувати національно-культурні особливості мови, коректно формулювати думки, використовуючи адекватні мовні засоби, приймати та правильно інтерпретувати культурні особливості поведінки співрозмовника, толерантно ставитися до нього. З цих позицій нам близька думка Н. Гальскової та О. Тарєвої, які закликають викладачів «навчати не іноземної мови, а вчити за допомогою іноземної мови орієнтуватися в новому соціокультурному контексті, в насиченому інформаційному потоці, бути мобільним та ініціативним у вирішенні пізнавальних, навчальних, професійних і особистих проблем [2, с. 7].

Серед сучасних принципів навчання іноземних мов науковці передусім виділяють навчання іноземної мови в контексті діалогу культур і цивілізацій; іншомовний комунікативний розвиток студентів в єдиності з їхнім когнітивним та емоційно-естетичним розвитком; спирання на функціонально-адекватні іншомовні автентичні матеріали; взаємопов'язане навчання основним



видам мовної діяльності; врахування вікових інтересів і професійно орієнтованих потреб студентів у міжкультурному спілкуванні; інтенсифікацію навчального іншомовного спілкування; забезпечення дидактичних умов для самоосвіти студентів у процесі вивчення іноземної мови [1, с. 87; 3, с. 48].

Концепція крос-культурної підготовки майбутніх фахівців із туризму у процесі вивчення ними іноземної мови базується на реалізації ряду положень, що передбачають професійну підготовленість менеджерів туризму до крос-культурного діалогу, комунікації та взаємодії, швидкого використання необхідної інформації з іншомовних джерел, здатність до усного спілкування, до перетворення інформації в спосіб діяльності, до переносу отриманих професійних знань і способів діяльності в нові комунікативні ситуації, до моделювання, комбінування їх і забезпечення ефективного вирішення різноманітних крос-культурних ситуацій. Тому вважаємо, що процес крос-культурної підготовки майбутніх фахівців галузі туризму повинен відбуватися на основі порівняння культур світу з рідною культурою, що забезпечить адаптацію до умов взаємодії з представниками інших культур.

Наведені міркування дають підстави стверджувати, що в сучасних умовах навчання іноземних мов уже не може зводитися лише до передачі лінгвістичних знань, умінь, навичок та енциклопедичного освоєння країнознавчої інформації. Центральне місце в педагогічному процесі має посисти формування здатності до участі в крос-культурній комунікації, що передбачає формування міжкультурної компетентності на заняттях із мови шляхом максимально-го врахування національних особливостей культури носіїв мови, до числа яких прийнято зараховувати фонові знання, властиві носіям мови як відображення їхньої культури та відсутні у вітчизняній культурі тих, хто вивчає мову; традиції та звичаї як стійкі елементи культури; норми повсякденного спілкування, включно з етикетом; побутову та художню культуру як відображення культурних традицій тощо.

Формування вмінь крос-культурної комунікації у студентів повинне здійснюватися на всіх стадіях навчання іноземної мови й у всіх сферах спілкування. Організація процесу навчання відповідно до вимог комунікативності сприятиме тому, що на заняттях важливим для студентів стануть не тільки мовні знання, але й усвідомлена необхідність застосування їх на практиці.

Практичний досвід викладання іноземної мови свідчить, що методика формування вмінь крос-культурної комунікації у процесі

сі мовної підготовки як складова міжкультурної компетентності майбутніх фахівців туристичної сфері повинна містити як необхідний компонент практикуми та дослідницькі проекти. Для того щоб навчити іноземної мови як засобу спілкування, потрібно встановлювати обстановку реального спілкування, забезпечуючи зв'язок викладання іноземних мов із життям, активно використовувати знання мови в живих, природних ситуаціях. Це можуть бути наукові дискусії з носіями мови, реферування й обговорення іноземної наукової літератури, читання окремих курсів іноземними мовами, участь студентів у міжнародних конференціях, перекладацька практика, що полягає в спілкуванні, контакті, здатності зрозуміти та передати інформацію. Доречним може стати використання позааудиторних форм спілкування: гуртків, клубів, наукових товариств за інтересами.

На практичних заняттях ефективним є застосування комплексу спеціальних вправ, зокрема таких: відпрацювання мовних одиниць і граматичних структур у діалогах і монологах (наприклад, комунікація в аеропорті, магазині, готелі); обговорення проблемних ситуацій у спілкуванні з представниками країни, мова якої вивчається; використання інформаційних технологій для здійснення реального спілкування з представниками іноземної держави (листування електронною поштою, у форумі, спілкування в режимі Skype); творчі та дослідницькі проекти, пов'язані з досліджуваними темами навчального курсу; лінгвістичний і лінгвокраїнознавчий аналіз автентичних матеріалів (наприклад, друкованих видань, фільмів, новин національних каналів). Отже, вивчаючи іноземну мову, студент повинен не тільки засвоїти її лексичні, граматичні та синтаксичні особливості, але й навчитися адекватно до ситуації реагувати на репліки носіїв мови, доречно застосовувати міміку й жести, використовувати формули мовного етикету та знати культурно-історичні особливості країни мови, що вивчається.

**Висновки з проведеного дослідження.** Здійснення крос-культурної комунікації передбачає не тільки готовність людини приймати представника іншої культури з усіма її національними та ментальними особливостями, але й здатність змінюватися самому. Реалізація процесу формування міжкультурної компетентності майбутніх фахівців туристичної сфері, формування в них умінь крос-культурної комунікації вимагає врахування положень культурологічного, гуманістичного, комунікативно-діяльнісного підходів та орієнтації на загальнопедагогічні принципи, передусім культуро-орієнто-



ваний, що передбачає навчання іноземної мови в контексті діалогу культур і цивілізацій, особистісно-орієнтований, діяльнісно-орієнтований і принцип врахування професійних інтересів і потреб студентів у міжкультурному спілкуванні. Розмаїття сучасних методів і засобів навчання іноземної мови надає студентам можливість спілкуватися з носіями мови як у своїй країні, так і в країні мови, що вивчається. Отож створюється унікальна ситуація природного мовного середовища, яке неможливо повністю створити ні за підтримки викладача, який добре володіє іноземною мовою, ні за допомогою автентичних засобів навчання, що повністю не можуть заповнити відсутність безпосередньої взаємодії з носіями мови. Вважаємо, що формування міжкультурної компетентності студентів у процесі навчання іноземних мов буде ефективнішим, якщо зміст професійних освітніх програм передбачатиме вивчення реальних ситуацій міжкультурного спілкування, орієнтованих на комунікативну спрямованість мовної підготовки, що має особистісну значимість для студентів.

Отже, формування вмінь крос-культурної комунікації у процесі мовної підготовки майбутніх фахівців туристичної сфери як спеціально організована цілеспрямована навчальна діяльність передбачає порівняння й адаптацію культурних цінностей у рамках міжкультурного спілкування, створення умов для пізнавальної активності студентів і виховання в них таких якостей, як толе-

рантність і готовність до сприйняття іншої культури очима її носія, що є неодмінною умовою ефективної діяльності у сфері міжкультурного спілкування.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Дідук-Ступ'як Г.І. Формування крос-культурної компетентності студентів-іноземців у процесі вивчення української мови. Наукові записки Тернопільського нац. пед. ун-ту ім. Володимира Гнатюка. Серія: «Педагогіка». 2015. № 3. С. 87–92.
2. Гальськова Н.Д., Тарєва Е.Г. Ценности современного мира глобализации и межкультурное образование как ценность. Иностранные языки в школе. 2012. № 1. С. 3–11.
3. Кобзар Н.В. Роль міжкультурної комунікації в підготовці менеджерів туризму. Вісник Луганського національного університету імені Т.Г. Шевченка. Серія: «Педагогічні науки». 2011. Ч. I. № 14 (225). С. 48–53.
4. Садохін А.П. Межкультурная компетентность: понятие, структура, пути формирования. Социальные коммуникации: журнал социологии и социальной антропологии. 2007. Т. X. № 1. URL: <http://www.twirpx.com/file/678095/>.
5. Чаграк Н.І., Гритчук Г.В. Міжкультурна комунікація як компонент професійної компетентності фахівця сфери туризму. URL: <http://www.stattonline.org.ua/pedagog/104/18207-mizhkulturna-komunikaciya-yak-komponent-profesijno%D1%97-kompetentnosti-faxivcyasferi-turizmu.html>.
6. Byram M., Zarate G. Investigating Cultural Studies in Foreign Language Teaching. Clevedon, Philadelphia, 1991. 219 p.
7. Knapp K., Knapp-Potthoff A. Interkulturelle Kommunikation. Zeitschrift fur Fremdsprachenforschung. 1990. № 1. S. 83–98.