

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-46-26>

УДК 378.015.31:159.943.7:316.77(043.5)

**ДОСВІД ФОРМУВАННЯ ГОТОВНОСТІ  
ДО КРОСКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ У МАЙБУТНІХ  
ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ  
В УКРАЇНСЬКИХ ТА ЗАРУБІЖНИХ ЗАКЛАДАХ ВИЩОЇ ОСВІТИ**

**EXPERIENCE IN DEVELOPING READINESS  
FOR CROSS-CULTURAL COMMUNICATION  
AMONG FUTURE SERVICE PROFESSIONALS IN UKRAINIAN  
AND FOREIGN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS**

**Горlach Валентина Вікторівна**  
кандидат педагогічних наук, доцент,  
Запорізький національний університет  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6719-5605>

**Gorlach Valentyna**  
Zaporizhzhia National University

Здійснено компаративний аналіз змісту підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування на бакалаврському освітньому рівні в провідних закордонних та українських закладах вищої освіти щодо формування готовності до кроскультурної комунікації в процесі професійного навчання. Констатовано, що освітні програми закладів вищої освіти за кордоном демонструють більш ґрунтовний і системний, порівняно з вітчизняними закладами вищої освіти, підхід до процесу формування готовності здобувачів вищої освіти в сфері обслуговування до міжкультурного спілкування (наявність в навчальних планах відповідних дисциплін, обов'язкове стажування (практика) в міжкультурному середовищі тощо). В більшості українських закладів вищої освіти, незважаючи на визначеність в освітньо-професійних програмах кроскультурної компетентності як загальної та/або фахової, на рівні освітніх компонентів вона, як правило, не знаходить відповідної реалізації.

**Ключові слова:** кроскультурна комунікація, сфера обслуговування, готовність, освітня програма, модель підготовки.

A comparative analysis of the content of training of future specialists in the service sector at the Bachelor's educational level in leading foreign and Ukrainian institutions of higher education on the formation of readiness for cross-cultural communication in the process of professional training is carried out. The results of the study of educational programs for training service specialists on the formation of their readiness for intercultural communication in higher education institutions in Switzerland, Canada, Spain, France, Ireland, Germany give grounds to state that it is thorough and systematic in nature. This is evidenced by the following: 1) recognition (at the level of educational programs) of the ability to carry out professional activities in an intercultural environment as a mandatory component of the professional competence of a bachelor, whose future activities are related to tourism and hotel and restaurant business; 2) formal representation in the content of professional training, which is implemented both at the theoretical level (the presence in the curricula of special theoretical disciplines and workshops that ensure the formation of cross-cultural communication skills) and at the level of practical training; 3) mandatory acquisition of cross-cultural communication experience in the course of practical training (foreign industrial practices, internships lasting from 2 to 3 semesters). The analysis of the Ukrainian experience shows the lack of a systematic approach to cross-cultural training of future service specialists, its fragmentation and limited mainly by studying a foreign language, cultural or communicative courses, some of which are selective. So, on the one hand, the higher education system in Ukraine has a fairly extensive network of institutions that train specialists of the bachelor's educational level in the specialties tourism and hotel and restaurant business. On the other hand, the meaningful training of such specialists is in a state of constant innovative changes and, of course, requires further improvement, including taking into account foreign experience.

**Keywords:** cross-cultural communication, service sector, readiness, educational program, training model.

**Постановка проблеми.** В сучасному полікультурному світі, де переважаючими є тенденції глобалізації та інтеграції всіх сфер людської життєдіяльності, здатність здійснювати ефективну кроскультурну комунікацію набуває непересічного значення й гостроти. Особливо актуальною готовність до міжкультурного спілкування є для майбутніх фахівців сфери обслуговування, професійна діяльність яких безпосередньо пов'язана з комунікацією між представниками різних культурних спільнот. На нашу думку, для розуміння сучасного стану й перспектив формування готовності до кроскультурної комунікації у здобувачів вищої освіти в сфері обслуговування доцільно проаналізувати досвід підготовки майбутніх фахівців з туризму та готельно-ресторанної справи в провідних закордонних і вітчизняних закладах вищої освіти щодо формування готовності до міжкультурного спілкування.

**Аналіз досліджень і публікацій.** Вивчення системи підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування в закладах вищої освіти країн Європи та Америки було предметом наукового аналізу таких дослідників, як А. Віндюк [1], О. Кашинська [2], В. Федорченко [5] та інших. Згідно з дослідженнями, в готельному бізнесі найбільш визнаними й популярними є американська й швейцарська моделі підготовки фахівців. Різниця між цими системами освіти полягає в тому, що американські заклади готують менеджерів взагалі, які можуть працювати в системі управління підприємств будь-якої галузі. Сфера обслуговування є лише певною спеціалізацією загального фаху менеджмент. Для переважної більшості країн Європи етальною вважається швейцарська система підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування [2, с. 65].

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.** Проте, незважаючи на певну кількість наукових доробок щодо вивчення системи підготовки кадрів для туристичної та готельної галузей питання формування готовності здобувачів вищої освіти до кроскультурної комунікації в процесі їх професійної підготовки не було предметом пильного наукового інтересу дослідників.

**Формулювання цілей статті.** Метою статті є аналіз змісту підготовки майбутніх працівників сфери обслуговування у провідних закордонних і вітчизняних закладах вищої освіти щодо формування в них готовності до кроскультурної комунікації. З цією метою ми розглянули, на підставі інформації офіційних сайтів, навчальні плани провідних закладів

вищої освіти, в яких можна здобути освітній ступінь бакалавра за відповідними спеціальностями за кордоном та в Україні.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Як вважають більшість фахівців, швейцарська освіта в сфері готельного та туристичного менеджменту є еталоном. Саме тому серед проаналізованих нами закладів чотири – швейцарські (таблиця 1). Школа готельного бізнесу в Лозанні є одним з трьох найпрестижніших у світі закладів, де готують майбутніх фахівців в сфері готельного менеджменту. Одним з програмних результатів навчання за бакалаврською програмою Міжнародний менеджмент гостинності зазначена *спроможність здійснювати ефективну комунікацію з різною аудиторією в мультикультурному середовищі*. В якості одного з освітніх компонентів, що забезпечують досягнення зазначеного результату, в навчальний план включено дисципліну *«Міжкультурний менеджмент гостинності»*. Згідно з інформацією, зазначеною на офіційному сайті Школи César Ritz в Швейцарії, зміст бакалаврської програми з міжнародного бізнесу у сфері готельного та туристичного менеджменту, передбачає, поряд з іншими, викладання дисциплін, які безпосередньо сприяють формуванню у майбутніх фахівців сфери обслуговування готовності до кроскультурної комунікації.

Так, результатом вивчення курсу *«Актуальні глобальні та соціальні проблеми»* є розвиток у студентів історичного розуміння способів, якими люди століттями пов'язувались із місцями їх існування, та кращого усвідомлення складного сучасного світу. Дисципліна *«Культурне розмаїття в організаціях»* досліджує природу різноманітності в контексті живих систем. Цей курс розглядає демографічні, організаційно-структурні, соціально-психологічні та технологічні зміни, що визначають функціонування людей та організацій. Одним з провідних закладів освіти Швейцарії, що здійснює підготовку фахівців готельної справи, є Швейцарська школа готельного менеджменту. Як зазначено в розміщеній на сайті школи програмі навчання, слухачі, що здобувають бакалаврський ступінь за освітньою програмою Міжнародний готельний менеджмент, вивчають дисципліни, що безпосередньо пов'язані з кроскультурною комунікацією: *«Міжкультурна комунікація»* та *«Лідерство та культура»*. Одним з найбільших приватних закладів вищої освіти, що готує фахівців для готельного та ресто-

Таблиця 1

**Провідні закордонні заклади вищої освіти, що здійснюють підготовку фахівців бакалаврського освітнього рівня сфери обслуговування**

№ з/п	Назва закладу вищої освіти	Дисципліни навчального плану, зміст яких пов'язаний з кроскультурною комунікацією
1	Школа готельного бізнесу в Лозанні (Ecole Hoteliere de Lausanne)	<b>Кроскультурний менеджмент гостинності</b> (Cross-cultural Hospitality Management)
2	Школа César Ritz в Швейцарії (Colleges César Ritz Colleges Switzerland)	<b>Актуальні глобальні та соціальні проблеми</b> (Current Global and Social Issues), <b>Культурне розмаїття в організаціях</b> (Cultural Diversity in Organisations)
3	Школа готельного менеджменту SHMS (Swiss Hotel Management School)	<b>Міжкультурна комунікація</b> (Intercultural Communication), <b>Лідерство та культура</b> (Leadership across Cultures)
4	Школа ділового і готельного менеджменту, Люцерн, Швейцарія (Business & Hotel Management School, Lucerne Switzerland)	<b>Міжкультурний менеджмент – практикум</b> (Intercultural Management – Workshop)
5	Академія готельного та туристичного менеджменту AIM в Парижі (AIM Hotel and Tourism Management Academy Paris)	<b>Міжкультурний менеджмент</b> (Intercultural Management)
6	Американський коледж в Дубліні (American College Dublin)	<b>Міжнародний готельний менеджмент</b> (International hotel management)
7	Школа туризму і готельного менеджменту Royal Roads University, Канада (School of Tourism & Hospitality Management, Royal Roads University)	<b>Мультикультурний менеджмент і комунікації</b> (Multicultural Management & Communications)
8	Школа бізнесу в Барселоні (Business School in Barselona)	<b>Кроскультурний тренінг</b> (Cross-Cultural Training)
9	IUBN Університет прикладних наук, м. Бад-Хоннеф, Німеччина (IUBN University of Applied Sciences)	<b>Міжкультурні аспекти комунікації</b> (Intercultural Aspects of Communication) <b>Міжкультурна комунікація</b> (Intercultural Communication)

ранного бізнесу, є Школа ділового і готельного менеджменту в Люцерні. Навчання за програмою «Готельна справа» в школі готельного менеджменту передбачає вивчення дисципліни «*Міжкультурний менеджмент – практикум*», яка забезпечує формування у майбутніх фахівців сфери обслуговування готовності здійснювати ефективну і результативну кроскультурну комунікацію. Одним з найвідоміших закладів вищої освіти Франції в галузі туризму та готельного бізнесу є Академія готельного та туристичного менеджменту AIM в Парижі, дипломи якої мають визнання як в Європі, так і в США. Навчаючись за програмою бакалавр з готельного та туристичного менеджменту, здобувачі в курсі

«*Міжкультурний менеджмент*» розглядають, як чинники різних культур детермінують особистісну та групову поведінку, досліджують взаємодію організаційної структури підприємств сфери обслуговування та культури, вивчають міжкультурний менеджмент та його роль в управлінні міжнародними корпораціями тощо. Американський коледж в Дубліні, який входить до складу Ірландського американського університету, за роки свого існування став одним з найвідоміших закладів вищої освіти в Ірландії, в якому можна здобути ґрунтовну освіту в галузі готельного господарства. За словами В. Федорченка, він вдало поєднує переваги швейцарської й американської систем підготовки фахівців в сфері готельного

менеджменту [5, с. 104]. З метою формування у здобувачів готовності до кроскультурної комунікації в освітню програму включено дисципліну «*Міжнародний готельний менеджмент*», де вони набувають вмінь здійснювати професійну діяльність в міжкультурному середовищі. Одним з провідних навчальних закладів Канади, що забезпечує підготовку фахівців в сфері управління готельним бізнесом, є університет Royal Roads. Згідно з інформацією, зазначеною на сайті університету, здобувачі ступеня освіти бакалавр з міжнародного готельного менеджменту в Школі туризму і готельного менеджменту цього університету вивчають курс «*Мультикультурний менеджмент і комунікації*», який формує у майбутніх працівників цієї галузі здатність фахово здійснювати професійну діяльність в мультикультурному контексті. Ще одним відомим закладом освіти, що здійснює підготовку фахівців сфери обслуговування, є Бізнес-школа в Барселоні. Відповідно до інформації, розміщеної на сайті закладу, освітня кваліфікація бакалавра з готельного та туристичного менеджменту передбачає володіння вміннями і навичками кроскультурної взаємодії, які формуються на *Кроскультурному тренінгу*. У відповідності до інформації, розміщеної на офіційному сайті німецького Університету прикладних наук м. Бад-Хоннеф, освітні програми Готельний менеджмент та Міжнародний готельний менеджмент в якості обов'язкових освітніх компонентів містять дисципліни «*Міжкультурні аспекти комунікації*» та «*Міжкультурні комунікації*», які забезпечують формування у майбутніх фахівців сфери обслуговування готовності до кроскультурної комунікації.

Отже, в результаті проведеного нами дослідження змісту підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування в провідних закладах вищої освіти світу можна зазначити, що:

1) готовність до ефективної та результативної кроскультурної комунікації є обов'язковою складовою фахової компетентності бакалавра, майбутня діяльність якого пов'язана зі сферою обслуговування;

2) зміст всіх розглянутих нами програм містить освітні компоненти (дисципліни, тренінги, практикуми), що мають забезпечити формування зазначеної готовності;

3) в якості обов'язкової складової підготовка майбутніх фахівців в сфері обслуговування в провідних закладах вищої освіти передбачає стажування або практику в закордонних готельно-ресторанних комплексах.

Для дослідження сучасного стану формування готовності до кроскультурної комунікації у майбутніх фахівців сфери обслуговування в системі вищої освіти України розглянемо зміст освітніх програм деяких українських закладів вищої освіти, що готують фахівців для туризму та готельно-ресторанної справи. Згідно зі стандартом вищої освіти за спеціальністю 242 Туризм для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, затвердженим наказом Міністерства освіти і науки України від 04.10.2018 № 1068, однією з фахових компетентностей має бути «здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці» [4, с. 8]. Нормативність кроскультурної компетентності, закріплена в державному стандарті, призвела до обов'язкового її включення до освітніх програм закладів освіти, що готують фахівців за спеціальністю Туризм. Проте, як засвідчив зроблений нами аналіз освітніх програм 10 українських закладів вищої освіти, зазначена в освітньо-професійній програмі міжкультурна компетентність не знайшла свого відображення у вигляді спеціальних освітніх компонентів, обмежуючись вивченням іноземної мови, дисциплін культурологічної або комунікативної спрямованості, частина з яких є вибірконими складовими освітньої програми.

Щодо спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, то відповідний стандарт вищої освіти для бакалаврського рівня було затверджено наказом Міністерства освіти і науки України від 04.03.2020 № 384. В ньому серед загальних компетентностей, які має опанувати майбутній фахівець готельно-ресторанної справи в процесі навчання, є «цінування та повага різноманітності та мультикультурності» [3, с. 7], однак міжкультурна компетентність, на превеликий жаль, не знайшла свого відображення серед фахових компетентностей стандарту. Проте, Н. Бекіт і М. Брукс у своїх наукових дослідженнях акцентують увагу на важливості набуття кроскультурних компетенцій, які в майбутньому допоможуть працівникам сфери гостинності досягати міжкультурного взаєморозуміння, сформують вміння і навички працювати в міжнародній готельній індустрії [6]. Здійснений нами аналіз освітніх програм провідних закладів вищої освіти України, що здійснюють підготовку фахівців бакалаврського освітнього рівня за

спеціальністю 241, дозволяє зробити наступні висновки:

1) половина розглянутих нами стандартів обмежується констатацією необхідності *цінування та поваги до різноманітності та мультикультурності*;

2) стандарти другої половини закладів вищої освіти зазначають необхідність формувати у майбутніх бакалаврів готельно-ресторанної справи компетентність, яка допоможе їм здійснювати професійну діяльність в міжкультурному контексті;

3) зміст навіть тих освітніх програм, які містять кроскультурну компетентність, не передбачає вивчення спеціальних освітніх компонентів, які б надавали відповідні знання, формували вміння та навички, обмежуючись вивченням іноземної мови, дисциплін культурологічної або комунікативної спрямованості, частина з яких є вибірковими.

**Висновки.** Таким чином, порівняння досвіду підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування в українських та закордонних закладах освіти дає підстави констатувати, що освітні програми закладів вищої

освіти за кордоном враховують необхідність формування готовності до кроскультурної комунікації в процесі професійної підготовки зазначених фахівців і демонструють більш ґрунтовний і системний, порівняно з вітчизняними закладами вищої освіти, підхід до цього процесу (наявність в навчальних планах відповідних дисциплін, обов'язкове стажування (практика) в міжкультурному середовищі). Відносно освітніх програм українських закладів вищої освіти можна констатувати, що незважаючи на визначеність в освітніх програмах кроскультурної компетентності як загальної та/або фахової, на рівні освітніх компонентів вона здебільшого не знаходить відповідної реалізації. Одже, з одного боку, система вищої освіти в Україні має досить розгалужену мережу закладів, які готують фахівців бакалаврського освітнього рівня зі спеціальностей туризм та готельно-ресторанна справа. З іншого боку, змістовно підготовка таких спеціалістів перебуває в стані постійних інноваційних змін і, безумовно, потребує подальшого удосконалення, в тому числі з урахуванням зарубіжного досвіду.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Віндюк А. В. Професійна підготовка майбутніх фахівців з готельно-курортної справи в умовах ступеневої освіти: теорія та методика : монографія. Запоріжжя : КПУ, 2011. 340 с.
2. Кашинська О. Є. Підготовка фахівців готельного господарства в Російській Федерації : дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01 / Державний заклад «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка». Старобільськ, 2016. 268 с.
3. Про затвердження стандарту вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти: наказ Міністерства освіти і науки України від 04.03.2020 № 384. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/2020/03/241-Hotel-restor.sprava-bakalavr-VO.18.01.pdf> (дата звернення: 20.10.2022).
4. Про затвердження стандарту вищої освіти за спеціальністю 242 «Туризм» для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти: наказ Міністерства освіти і науки України від 04.10.2018 № 1068. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/12/21/242-Turizm-bakalavr.21.01.22.pdf> (дата звернення: 14.10.2022).
5. Федорченко В. К. Теоретичні та методичні засади підготовки фахівців для сфери туризму : монографія / за ред. Н. Г. Ничкало, В. К. Федорченко. Київ : Слово, 2004. 472 с.
6. Becket N., Brookes M. Internationalising hospitality management degree programmes. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2011. Vol. 23 MKC: 2. P. 241–260.

#### REFERENCES:

1. Vindyuk A. V. (2011) Profesiynna pidhotovka maybutnikh fakhivtsiv z hotel'no-kurortnoyi spravy v umovakh stupenevoyi osvity: teoriya ta metodyka : monohrafiya. Zaporizhzhya: KPU, 340 p.
2. Kashynska O. Ye. (2016) Pidhotovka fakhivtsiv hotel'noho hospodarstva v Rosiyskiy Federatsiyi: dys. ... kand. ped. nauk: 13.00.01 / Derzhavnyy zaklad «Luhanskyy natsionalnyy universytet imeni Tarasa Shevchenka». Starobil'sk, 268 p.
3. Pro zatverdzhennya standartu vyshchoyi osvity za spetsial'nisty 241 «Hotel'no-restoranna sprava» dlya pershoho (bakalavrskoho) rivnya vyshchoyi osvity: nakaz Ministerstva osvity i nauky Ukrayiny vid 04.03.2020 № 384.

URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/2020/03/241-Hotel-restor.sprava-bakalavr-VO.18.01.pdf>

4. Pro zatverdzhennya standartu vyshchoyi osvity za spetsial'nisty 242 «Turyzm» dlya pershoho (bakalavrskoho) rivnya vyshchoyi osvity: nakaz Ministerstva osvity i nauka Ukrainy vid 04.10.2018 № 1068. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/12/21/242-Turizm-bakalavr.21.01.22.pdf>.

5. Fedorchenko V. K. (2004) Teoretychni ta metodychni zasady pidhotovky fakhivtsiv dlya sfery turyzmu: monohrafiya / za red. N. H. Nychkalo, V. K. Fedorchenko. Kyiv : Slovo, 472 p.

6. Becket N., Brookes M. (2011) Internationalising hospitality management degree programmes. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol. 23 MKC: 2. P. 241–260.