

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



**ГОРЛАЧ ВАЛЕНТИНА ВІКТОРІВНА**

УДК 378.015.31:159.943.7:316.77(043.5)

**ФОРМУВАННЯ ВМІНЬ КРОСКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ  
У МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

13.00.04 – теорія і методика професійної освіти

**АВТОРЕФЕРАТ**

дисертації на здобуття наукового ступеня  
кандидата педагогічних наук

Запоріжжя – 2020

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в Запорізькому національному університеті Міністерства освіти і науки України.

**Науковий керівник –** доктор педагогічних наук, професор  
**ГУРА Олександр Іванович**,  
Запорізький національний університет,  
проректор з науково-педагогічної та навчальної роботи.

**Офіційні опоненти:** доктор педагогічних наук, професор  
**КОЖУШКО Світлана Павлівна**,  
Університет імені Альфреда Нобеля,  
професор кафедри міжнародного туризму,  
готельно-ресторанного бізнесу  
та іншомовної підготовки;

кандидат педагогічних наук, доцент  
**ТРОФІМУК Катерина Василівна**,  
Класичний приватний університет, м. Запоріжжя,  
доцент кафедри туризму  
та готельно-ресторанної справи.

Захист відбудеться «27» листопада 2020 р. о 10<sup>00</sup> годині на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 17.051.09 у Запорізькому національному університеті Міністерства освіти і науки України за адресою: 69600, м. Запоріжжя, вул. Жуковського, 66.

З дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці Запорізького національного університету Міністерства освіти і науки України за адресою: 69600, м. Запоріжжя, вул. Жуковського, 66.

Автореферат розісланий «26» жовтня 2020 р.

Учений секретар  
спеціалізованої вченої ради



Н. В. Маковецька

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Обґрунтування вибору теми дослідження.** В умовах глобалізаційних і міграційних процесів, що відбуваються в світі, важливу роль відіграє кроскультурна комунікація як один з головних чинників встановлення консенсусу й налагодження взаємодії в полікультурному суспільстві. Особливо це стосується фахівців сфери обслуговування, які своєю діяльністю мають забезпечувати комфортне існування людини сучасної цивілізації. Це висуває нові вимоги до їх підготовки, у контексті чого нагальним стає питання визначення професійних умінь як складової компетентностей, якими має володіти майбутній спеціаліст цієї галузі; модернізації інформаційного й технологічного компонентів забезпечення освітнього процесу, на чому наголошено в Законах України «Про вищу освіту», «Про освіту», Стратегії інтеграції України до Європейського Союзу, Національній стратегії розвитку освіти в Україні на період до 2021 р. та інших нормативних документах. З огляду на це набувають актуальності пошук і визначення відповідних умов, форм і методів навчання, які б забезпечували формування в майбутніх фахівців сфери обслуговування вмінь здійснювати продуктивну комунікацію в міжкультурному середовищі.

Актуальність окресленої проблеми та необхідність її розв'язання зумовлені також наявністю низки суперечностей між:

1) об'єктивною потребою у фахівцях сфери обслуговування, здатних ефективно здійснювати професійну діяльність у міжкультурному контексті, та неготовністю до цього системи вищої освіти через несформованість на рівні освітньо-професійних програм і навчальних планів змісту підготовки таких фахівців;

2) необхідністю готувати фахівців сфери обслуговування, спроможних до продуктивної діяльності в кроскультурному середовищі, та домінуванням традиційних для вітчизняної вищої школи форм і методів такої підготовки;

3) усвідомленням потреби формування вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування під час професійної підготовки й недостатньою розробленістю організаційного та навчально-методичного забезпечення цього процесу.

Аналіз теоретичних праць представників сучасної педагогічної науки засвідчив, що накопичено цінний досвід вивчення кроскультурної комунікації, зокрема висвітлено такі її аспекти, як:

– *сутність і визначення кроскультурної комунікації* (С. Андрєєва, Ф. Бацевич, С. Безус, В. Біблер, Л. Гальчук, М. Гузікова, В. Зінченко, В. Зусман, З. Кірнозе, В. Манакін, Т. Персікова, О. Садохін, Ю. Таратухіна, П. Феофанова, І. Філіппова, Н. Якса та ін.);

– *зміст і структура кроскультурної компетентності* (R. Albert, M. Byram, O. Горчакова, E. Griffin, E. Hall, Г. Дідук-Ступ'як, Y. Kim, Т. Колосовська, O. Лапшин, O. Мошняга, Т. Радченко, G. Trager, Г. Ферапонтов, У. Ханс та ін.);

– *формування кроскультурної компетентності під час вивчення іноземної мови, української мови як іноземної* (І. Бахов, М. Блох, Н. Бориско, Н. Гальська,

Н. Єлухіна, С. Ніколаєва, О. Пальчикова, В. Сафонова, П. Сисоєв, О. Гарнапольський, С. Тер-Мінасова та ін.);

– *формування міжкультурної компетентності, готовності до міжкультурного спілкування у майбутніх фахівців різних галузей* (О. Зеліковська, А. Козак, Н. Самойленко, А. Солодка, М. Сотер, А. Токарева та ін.);

– *місце кроскультурної комунікації в професійній підготовці фахівців з туризму, формування готовності до міжкультурного спілкування* (С. Александрова, О. Баглай, Н. Бондар, М. Галицька, Г. Гритчук, Л. Євдокімова-Лисогор, В. Сідоров, Н. Чаграк, Г. Черній та ін.).

Наукові праці цих та інших авторів створюють підґрунтя для теоретичних узагальнень щодо змісту системи вмінь кроскультурної комунікації та розробки організаційно-педагогічних умов їх формування.

Проте, незважаючи на значну кількість наукових досліджень, присвячених різним аспектам кроскультурної комунікації, уміння кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування та умови їх формування в процесі професійної підготовки потребують подальшого наукового аналізу.

Усвідомлення соціальної потреби в професійних фахівцях сфери обслуговування, здатних здійснювати ефективну комунікацію в кроскультурному середовищі, та необхідність подальшої науково-методичної розробки зазначеної проблеми зумовили вибір теми дисертації: *«Формування вмінь кроскультурної комунікації у майбутніх фахівців сфери обслуговування»*.

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Дисертацію виконано відповідно до плану науково-дослідних робіт кафедри педагогіки та психології освітньої діяльності Запорізького національного університету за темою «Психолого-педагогічні засади розвитку компетентності суб'єктів освітнього простору» (номер державної реєстрації 0116U004863), одним з виконавців якої є здобувачка. Тему дисертації затверджено Науково-технічною радою Запорізького національного університету (протокол № 6 від 21.01.2016).

**Мета й завдання дослідження.** *Мета дослідження* полягає в науковому обґрунтуванні комплексу організаційно-педагогічних умов, що забезпечують формування вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Для досягнення цієї мети поставлено такі *завдання*:

– розкрити теоретичні основи розуміння сутності кроскультурної комунікації фахівців сфери обслуговування;

– визначити й схарактеризувати систему вмінь кроскультурної комунікації фахівців сфери обслуговування;

– розробити й обґрунтувати організаційно-педагогічні умови, що забезпечують успішне формування вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування; змодельовати цей процес;

– експериментально перевірити ефективність визначених організаційно-педагогічних умов та розробити методичне забезпечення формування вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування.

*Об'єкт дослідження* – процес професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування в закладі вищої освіти.

*Предмет дослідження* – організаційно-педагогічні умови формування вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування.

В основу дослідження покладено *припущення* про те, що формування вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування буде ефективним за умови реалізації комплексу таких організаційно-педагогічних умов: 1) забезпечення кроскультурної складової змісту професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування; 2) реалізація квазіпрофесійної кроскультурної діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування методами інноваційних педагогічних технологій; 3) упровадження іншомовної підготовки на засадах предметно-мовного інтегрованого навчання; 4) організація комунікативної навчально-професійної діяльності в міжкультурному середовищі методами кейс-технології та технології портфоліо.

**Методи дослідження.** Для досягнення поставленої мети, вирішення завдань і перевірки гіпотези дослідження використано комплекс сучасних наукових методів:

– *теоретичних*: аналіз (історичний, теоретичний, порівняльний), узагальнення, систематизація, зіставлення різних поглядів на окреслену проблему – для визначення понятійно-категоріального апарату дослідження, з'ясування сучасного стану розробленості проблеми, вивчення зарубіжного й українського досвіду підготовки бакалаврів сфери обслуговування, обґрунтування умов формування в них умінь кроскультурної комунікації; контент-аналіз нормативних документів, методичних матеріалів – для розробки нормативного та методичного забезпечення цього процесу; моделювання – для побудови структурно-функціональної моделі формування вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування;

– *емпіричних*: методики діагностики; методи масового збирання емпіричного матеріалу (анкетування, тестування, експертне оцінювання, самооцінювання) – для визначення результатів навчальної діяльності та оцінювання рівня сформованості вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування; педагогічний експеримент – для перевірки ефективності розроблених організаційно-педагогічних умов;

– *статистичних*: методи математичної статистики на базі програми для статистичної обробки даних SPSS Statistics 23 (методи частотного аналізу, метод перевірки нормальності розподілу – критерій Колмогорова-Смірнова, методи порівняння результатів дослідження на основі непараметричних тестів: рангового тесту Уїлкоксона та U-тесту Манна-Уїтні) – для кількісного та якісного аналізу отриманих емпіричних даних і перевірки їх достовірності.

**Наукова новизна одержаних результатів** полягає в тому, що:

– *вперше розроблено, обґрунтовано й експериментально перевірено* комплекс організаційно-педагогічних умов, результатом реалізації яких є успішне формування вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування: 1) забезпечення кроскультурної складової змісту професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування шляхом включення освітніх компонентів (окремих тем, навчальних дисциплін), що сприяють засвоєнню

системи базових знань з кроскультурної комунікації; 2) реалізація квазіпрофесійної кроскультурної діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування методами інноваційних педагогічних технологій, зокрема застосування під час їх професійної підготовки ігрових і неігрових методів та форм інтерактивних технологій з опорою на інформаційно-комунікаційні ресурси; 3) упровадження іншомовної підготовки на засадах предметно-мовного інтегрованого навчання шляхом застосування елементів CLIL у викладанні окремих модулів дисциплін професійної підготовки; 4) організація комунікативної навчально-професійної діяльності в міжкультурному середовищі методами кейс-технології та технології портфоліо, що забезпечує ефективну взаємодію теоретичної й практичної підготовки та надає змогу набутти досвіду кроскультурної комунікації в реальній ситуації професійної діяльності;

– *уточнено* зміст понятійно-категоріального апарату теорії формування вмінь кроскультурної комунікації («комунікація», «культура», «кроскультурна комунікація», «кроскультурна комунікація фахівців сфери обслуговування», «уміння кроскультурної комунікації» тощо); критерії (когнітивний, діяльнісний, особистісний); показники й рівні сформованості вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування;

– *удосконалено* організаційно-методичні засади професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування в закладах вищої освіти на підставі впровадження інтерактивних форм і методів навчання (методи проблемного викладення (проблемні лекції, лекції-діалоги, лекції-візуалізації, метод кроскультурного аналізу, метод контекстного спостереження, метод аналізу конкретних ситуацій, метод скаффолдингу), евристичні, дослідницькі методи (методи схематизації, ігрові методи, тренінги, методи моделювання та проєктів) тощо);

– *набули подальшого розвитку* науково-теоретичні положення щодо складових і змісту вмінь кроскультурної комунікації фахівців сфер обслуговування, етапів та методів їх формування в системі вищої освіти.

**Практичне значення одержаних результатів** полягає в розробці, апробації та впровадженні в процес професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування: спецкурсу «Кроскультурна комунікація в сфері обслуговування» (силабус, робоча програма, презентації лекцій, дидактичні матеріали до практичних занять та самостійної роботи); матеріалів до лекційних і практичних занять з окремих тем дисциплін країнознавчого циклу: «Туристичне країнознавство» (тема «Національний менталітет»), «Туристичні ресурси України» (тема «Менталітет населення регіонів України») та дисципліни «Основи комунікації в сфері обслуговування» (теми «Психологія комунікації», «Теорія комунікативного пристосування»); ділової гри «Підготовка до відкриття міжнародного готелю»; тренінгу розвитку кроскультурної сприйнятливості; тренінгу формування вмінь невербальної комунікації; дидактичних матеріалів іноземною мовою до окремих модулів дисциплін професійної підготовки на засадах CLIL («Кроскультурна комунікація в сфері обслуговування», «Туристичне країнознавство», «Рекреаційні комплекси»); методичних рекомендацій до

індивідуальних завдань зарубіжної виробничої практики; електронного ресурсу в СЕЗН ЗНУ на платформі Moodle для забезпечення самостійної роботи; комплексу діагностичних методик визначення рівня сформованості вмінь кроскультурної комунікації.

Теоретичні положення, авторські науково-методичні розробки та висновки дослідження є основою для подальшого вдосконалення професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування в системі вищої освіти.

Результати дослідження *впроваджено* в освітній процес Класичного приватного університету (довідка № 17/20 від 11.03.2020), Донецького національного університету економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського (довідка № 01.01-17/874 від 12.06.2020), Запорізького національного університету (довідка № 01.01-13/73 від 17.06.2020), Навчально-наукового інституту менеджменту та психології ДЗВО «Університет менеджменту освіти» НАПН України (довідка № 20-05/311 від 19.06.2020), Національного університету «Запорізька політехніка» (довідка № 66-02/20 від 23.06.2020).

**Апробація результатів дослідження.** Основні положення та результати дисертації обговорювались на науково-практичних конференціях різних рівнів:

– *міжнародних*: «Суспільство, релігія, культура, наука, техніка, освіта, економіка в умовах новітніх глобальних викликів для України і Польщі» (м. Запоріжжя, 2017 р.); «Концептуальні напрями розвитку наукових знань» (м. Київ, 2018 р.); «Соціально-гуманітарні дослідження та інноваційна освітня діяльність» (м. Дніпро, 2019 р.); «Роль інновацій в трансформації образу сучасної науки» (м. Київ, 2019 р.); «Інноваційні наукові дослідження: теорія, методологія, практика» (м. Київ, 2020 р.); «Неперервна освіта нового сторіччя: досягнення та перспективи» (м. Запоріжжя, 2020 р.);

– *всеукраїнських*: «Неперервна освіта для сталого розвитку: філософсько-теоретичні контексти та педагогічна практика» (м. Дніпро, 2018 р.).

**Публікації.** Основні положення й результати дослідження викладено у 12 одноосібних публікаціях, з них: 3 – статті в наукових фахових виданнях України з педагогіки (з яких 3 реферуються міжнародними наукометричними базами), 2 – статті в закордонних наукових виданнях, 7 – матеріали науково-практичних конференцій.

**Структура та обсяг дисертації.** Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, 13 додатків. Загальний обсяг роботи становить 285 сторінок, з них основного тексту – 183 сторінок. Дисертація містить 10 таблиць, 9 рисунків. Список використаних джерел включає 376 найменувань, з них 54 – іноземною мовою.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ

У **вступі** обґрунтовано актуальність теми; вказано на зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами; визначено мету та завдання, об'єкт і предмет, методи дослідження; викладено наукову новизну й практичне значення одержаних результатів; подано відомості про апробацію та публікації.

У першому розділі – «Теоретичні засади формування вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування» – досліджено наукові погляди на сутність кроскультурної комунікації фахівців сфери обслуговування; визначено й схарактеризовано систему вмінь кроскультурної комунікації; проаналізовано закордонний і український досвід їх формування в майбутніх фахівців сфери обслуговування.

На підставі здійсненого в роботі аналізу українських і зарубіжних наукових джерел щодо сутності та структури процесу комунікації, параметрів його ефективності (Ф. Бацевич, С. Безус, В. Манакин, О. Садохін, Е. McDaniel, R. Poter, L. Samovar та ін.); культури як складного феномену, що детермінує комунікативну поведінку людини (Н. Лебедева, Х. Тріандіс, G. Hofstede, С. Kluckhohn, А. Kroeber та ін.); специфічних особливостей кроскультурної комунікації (Д. Мацумото, В. Рогачова, А. Солодка, І. Філіппова, Н. Якса, Е. Hall, G. Trager та ін.); а також її властивостей, пов'язаних з професійною діяльністю загалом і професійною діяльністю у сфері обслуговування зокрема (С. Знаменська, Є. Клімова, Л. Руденко та ін.), кроскультурну комунікацію фахівців сфери обслуговування розглянуто як соціально й професійно зумовлений процес обміну різною за характером і змістом інформацією, що відбувається за допомогою різноманітних засобів та має на меті максимальне задоволення потреб споживача шляхом досягнення взаєморозуміння й ефективної взаємодії між представниками різних культурних груп. Встановлено, що успішність цього процесу забезпечується системою відповідних умінь.

Грунтуючись на викладених у роботі результатах аналізу наукового розуміння сутності *вмінь* у контексті змістового, функціонального, особистісного й діяльнісного підходів (С. Антоненко, Є. Кабанова-Меллер, Н. Кузьміна, А. Левінов, Е. Мілерян, К. Платонов, В. Шадріков, Т. Шамова, Г. Шишмаренкова та ін.); компетентнісного підходу до освітнього процесу (Е. Гріффін, О. Гура, Т. Колосовська, О. Пальчикова, Т. Радченко, В. Сідоров, А. Солодка, У. Ханс та ін.), *уміння кроскультурної комунікації* визначено як володіння особистістю певними способами реалізації розумових і практичних дій у ситуації міжкультурної взаємодії, які формуються в процесі кроскультурної діяльності на підставі набутих знань і для яких характерні усвідомленість, цілеспрямованість та емоційно-ціннісне ставлення.

Враховуючи розуміння процесу комунікації як складної структури, що містить інформативну, інтерактивну та перцептивну складові (Г. Андрєєва, Я. Коломинський, Т. Персикова та ін.), *уміння кроскультурної комунікації фахівців сфери обслуговування* подано у вигляді системи, що містить три блоки, кожен з яких корелює з певним компонентом структури комунікаційного процесу. Перший блок – *уміння, що забезпечують кроскультурне спілкування* й виконують інформаційно-комунікаційну функцію в процесі кроскультурної комунікації. Він передбачає: уміння ідентифікувати й аналізувати факти культурних відмінностей; уміння адекватно інтерпретувати вербальну, невербальну та паравербальну інформацію; уміння використовувати іноземну мову для результативного кроскультурного спілкування. Другий блок – *уміння, що забезпечують кроскультурну поведінку* й виконують регулятивну функцію, а саме: уміння розрізнати поведінкові й психологічні

особливості, зумовлені належністю до певної культури; уміння застосовувати відповідні ситуації міжкультурного спілкування прийоми, стилі та стратегії поведінки щодо встановлення контакту, урегулювання конфліктів, досягнення консенсусу. Третій блок – *соціально-перцептивні вміння*, що забезпечують встановлення ефективного міжособистісного контакту в кроскультурному спілкуванні, такі як: уміння толерантно ставитись до представників інших культурних спільнот; уміння застосовувати децентрацію в процесі кроскультурної комунікації; уміння розуміти переживання, емоції, почуття людини, що представляє іншу культуру, і співчувати їй; уміння актуалізувати рефлексивні здібності для корегування власної комунікативної поведінки в кроскультурному контексті.

Констатовано, що формування вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування є системним, складним за своєю структурою процесом, який потребує спеціально організованого, цілеспрямованого підходу до його реалізації.

Результати вивчення *зарубіжного досвіду* підготовки майбутніх працівників сфери обслуговування щодо формування в них вмінь кроскультурної комунікації в закладах вищої освіти Швейцарії, Франції, Ірландії, Канади, Іспанії, Німеччини дають підстави стверджувати, що вона має системний і послідовний характер. Свідченням цього є таке: 1) визнання (на рівні освітніх програм) здатності здійснювати професійну діяльність у міжкультурному середовищі обов'язковою складовою професійної компетентності бакалавра, майбутня діяльність якого пов'язана з туризмом та готельно-ресторанною справою; 2) формальна представленість у змісті професійної підготовки, що реалізується як на рівні теоретичної (наявність у навчальних планах спеціальних теоретичних дисциплін та практикумів, що забезпечують формування вмінь кроскультурної комунікації), так і на рівні практичної підготовки; 3) обов'язковість набуття досвіду кроскультурної комунікації в процесі практичного навчання (зарубіжні виробничі практики, стажування тривалістю від 2 до 3 семестрів).

Аналіз *українського досвіду* засвідчує відсутність системного підходу до кроскультурної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування, її фрагментарність і обмеженість здебільшого вивченням іноземної мови, курсів культурологічної або комунікативної спрямованості, частина з яких є вибілковими. Це підтверджено результатами пілотного дослідження, яке виявило таке. Більшість майбутніх фахівців сфери обслуговування (90,4%) вважають уміння кроскультурної комунікації обов'язковою складовою професійної діяльності; 63,8% зазначили, що не вивчали дисциплін, які б забезпечували формування вмінь комунікації з представниками інших культур; при цьому рівень власної спроможності здійснювати таке спілкування респонденти оцінили як невисокий (6,2 балу за 10-бальною шкалою). Щодо розуміння сутності вмінь кроскультурної комунікації, то більшість опитаних студентів (40,1%) ототожнюють їх з володінням іноземною мовою.

У **другому розділі** – *«Організаційно-педагогічні умови формування вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування»* – розроблено й обґрунтовано структурно-функціональну модель формування вмінь

кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування, організаційно-педагогічні умови, що забезпечують ефективність цього процесу.

Базуючись на розумінні педагогічного процесу як організованої певним чином цілеспрямованої взаємодії між викладачем та студентом (В. Курейчик, Н. Мілорадова, В. Писаренко), розроблено авторську структурно-функціональну модель формування вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування, що містить чотири блоки: цільовий, організаційний, інформаційно-технологічний, діагностично-результативний (рис. 1). У *цільовому* блоці зазначено мету дослідження й завдання, через які вона реалізується. Завдання професійної підготовки відповідають складовим умінь кроскультурної комунікації фахівців сфери обслуговування. *Організаційний* блок відображає методологічні підходи, принципи та організаційно-педагогічні умови.

Визначено, що методологічними підходами, на положеннях яких має базуватися формування вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування, є *системний, синергетичний, діяльнісний, особистісний, культурологічний, контекстний, семіотичний*. Відповідно до них, як основні вихідні вимоги до організації цього процесу зазначено принципи *системності, цілеспрямованості, свідомості й активності, діалогічності, діяльності, наочності, індивідуалізації процесу навчання, інтегративності, оптимального поєднання всіх форм організації освітнього процесу, відповідності форм і методів навчання, полікультурності, контекстності*.

Результати аналізу сутності та структури процесу комунікації, досвіду формування вмінь кроскультурної комунікації, розуміння їх системи стали підґрунтям для розроблення таких *організаційно-педагогічних умов*, що забезпечують результативність формування вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування: 1) забезпечення кроскультурної складової змісту професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування; 2) реалізація квазіпрофесійної кроскультурної діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування методами інноваційних педагогічних технологій; 3) упровадження іншомовної підготовки на засадах предметно-мовного інтегрованого навчання; 4) організація комунікативної навчально-професійної діяльності в міжкультурному середовищі методами кейс-технології та технології портфоліо.

*Інформаційно-технологічний* блок охоплює зміст процесу формування вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування, його етапи та запроваджені методи й форми. Зазначено, що *зміст* реалізується через освітньо-професійну програму, навчальний план підготовки здобувачів та робочі програми навчальних дисциплін і містить теоретичну, практичну та особистісну складові.

Реалізація кожної із зазначених вище організаційно-педагогічних умов відповідно до складових змісту освіти передбачає впровадження різних *форм* (лекції, семінарські заняття, практичні заняття, навчальна практика, виробнича практика, ділова гра, тренінг) і *методів* навчання (проблемні лекції, метод кроскультурного аналізу, метод контекстного спостереження, кейс-метод, ігрові методи, тренінги, методи моделювання та проєктів, метод портфоліо тощо) у своєму *етапному* (дорефлексивний, рефлексивний, післярефлексивний) розгортанні.

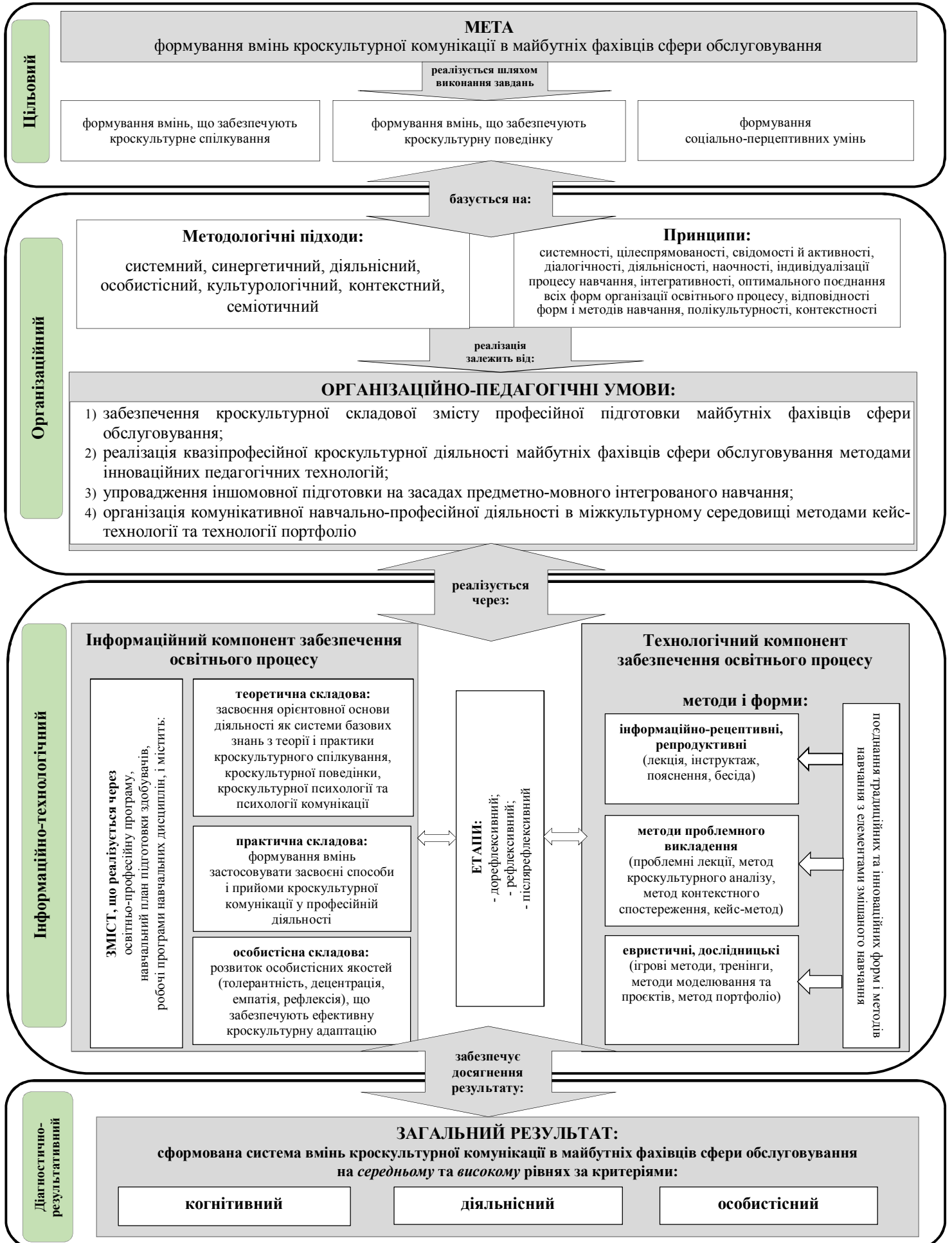


Рис. 1. Структурно-функціональна модель формування вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування

*Діагностично-результативний блок* моделі містить критерії (когнітивний, діяльнісний, особистісний), показники та рівні (високий, середній, низький) сформованості вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування.

У дисертації розкрито сутність розроблених організаційно-педагогічних умов.

Обґрунтовано, що, відповідно до *першої організаційно-педагогічної умови*, зміст професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування має бути доповнений кроскультурною складовою, що забезпечить засвоєння ними орієнтовної основи діяльності (за І. Лернером) як системи базових знань з теорії і практики кроскультурного спілкування, кроскультурної поведінки, кроскультурної психології, психології комунікації та набуття вмінь застосовувати засвоєні знання для формування практичного досвіду користування засобами й прийомами кроскультурної комунікації.

Ця умова реалізується шляхом запровадження в процес професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування системи педагогічних заходів, таких як: 1) авторський спецкурс «Кроскультурна комунікація в сфері обслуговування», який спрямований: на формування вмінь самостійного аналізу випадків міжособистісних конфліктів у процесі спілкування з представниками інших культур; розвиток культурної сприйнятливості, здатності до правильної комунікативної поведінки інтерпретації різноманітних видів; оволодіння прийомами кроскультурної комунікації; підвищення особистісної культурної толерантності та емпатії, розвиток культурного релятивізму студентів і їх здатності до децентрації; формування практичних навичок спілкування з представниками різних культур; 2) включення окремих тем до дисциплін країнознавчого циклу: «Туристичне країнознавство» (тема «Національний менталітет»), «Туристичні ресурси України» (тема «Менталітет населення регіонів України») та дисципліни «Основи комунікації в сфері обслуговування» (теми «Психологія комунікації», «Теорія комунікативного пристосування»), що створюють підґрунтя для подальшого впровадження педагогічних заходів і забезпечують поступовість та етапність формувального впливу. Ці формувальні заходи реалізуються завдяки застосуванню інтерактивних методів проблемного викладання (метод кроскультурного аналізу, метод контекстного спостереження, метод схематизації, метод культурного асимілятора) і дослідницьких методів (метод проєктів) навчання.

*Друга організаційно-педагогічна умова* передбачає впровадження в освітній процес підготовки фахівців сфери обслуговування контексту майбутньої професійної діяльності методами інноваційних педагогічних технологій. Обґрунтовано, що квазіпрофесійна діяльність є необхідною складовою процесу формування в них умінь кроскультурної комунікації й передбачає моделювання реальних ситуацій професійної діяльності в міжкультурному середовищі. Згідно з викладеним у роботі розумінням інноваційних педагогічних технологій, моделювання ситуацій кроскультурної професійної комунікації майбутніх фахівців сфери обслуговування відбувається завдяки впровадженню таких ігрових та неігрових методів і форм інтерактивних технологій, як метод аналізу проблемних та

оціночних ситуацій, ділова гра «Підготовка до відкриття міжнародного готелю», авторські тренінги (тренінг розвитку кроскультурної сприйнятливості, тренінг формування вмій невербальної комунікації). Запроваджені педагогічні заходи забезпечують формування: умій ідентифікувати й розуміти факти культурних відмінностей, обирати та застосовувати відповідні стратегії поведінки, адаптувати свою поведінку до іншокультурних поведінкових традицій; досвіду вирішення проблемних і конфліктних ситуацій майбутньої професійної діяльності.

Згідно з *третьою організаційно-педагогічною умовою*, іншомовну підготовку на засадах предметно-мовного інтегрованого навчання організовано шляхом упровадження елементів CLIL у викладання окремих модулів дисциплін професійної підготовки, завдяки чому вивчення іноземної мови відбувається в контексті майбутньої професійної діяльності (О. Вдовіна, К. Григор'єва, А. Доїз, Д. Ласагабастер, Дж. Сьєрра, Л. Салехова та ін.). Ефективність застосування елементів CLIL в освітньому процесі забезпечена використанням методу скаффолдингу, що передбачає підтримувальну, фасилітаторну допомогу викладача студенту (перехід у разі потреби на рідну мову, застосування інтерактивних методів і прийомів навчання, методів схематизації тощо), та інформаційно-комунікаційних технологій, за допомогою яких створюється аутентичне мовне професійне середовище. За результатами аналізу класифікацій моделей предметно-мовного інтегрованого навчання (P. Ball, N. Becket, M. Brookes, C. Dalton-Puffer, D. Coyle) обрано модель, що передбачає поєднання елементів м'якого та модульного варіантів (викладання окремих тем змісту дисциплін професійної підготовки на заняттях з іноземної мови поєднується з викладанням окремих модулів професійних дисциплін іноземною мовою).

У формуванні вмій кроскультурної комунікації визначальну роль відіграє власний досвід, який, відповідно до *четвертої організаційно-педагогічної умови*, забезпечується навчально-професійною діяльністю майбутніх фахівців сфери обслуговування в міжкультурному середовищі. Для реалізації цієї умови запроваджено формувальні заходи, що передбачають зміни обсягів і змісту виробничої практики: 1) збільшення загального обсягу кредитів, відведених на проходження різних видів виробничої практики (у тому числі зарубіжної); 2) використання методів кейс-технології та технології портфоліо для організації комунікативної діяльності під час проходження студентами зарубіжної виробничої практики шляхом виконання й подальшого захисту індивідуального завдання, що має форму портфоліо та визначену структуру (загальна характеристика готельного комплексу; організаційна структура готелю; характеристика займаних посад; кейс з кроскультурної комунікації). Ефективність навчально-професійної діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування забезпечується взаємодією їх теоретичної і практичної підготовки завдяки роботі над завданням, що передбачає рефлексивне оцінювання й подальше оформлення процесуальних і результативних характеристик діяльності під час зарубіжної виробничої практики.

Упровадження в професійну підготовку здобувачів вищої освіти авторської структурно-функціональної моделі, реалізація розроблених і теоретично обґрунтованих організаційно-педагогічних умов забезпечать успішність процесу

формування вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування.

У **третьому розділі** – «*Експериментальна перевірка ефективності формування вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування*» – розкрито загальні питання організації педагогічного експерименту; подано його хід та аналіз результатів.

Перед експериментальними заходами проведено пілотне дослідження, в якому взяли участь 177 студентів і 10 викладачів із 5 закладів вищої освіти України. Аналіз його результатів підтвердив актуальність теми дисертації, надав змогу оцінити поточний стан сформованості вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування, сформувати експериментальну та контрольну групи.

Згідно із чинними в сучасній науці вимогами до проведення педагогічного експерименту (С. Гончаренко, Т. Кристопчук, С. Сисоєва та ін.), дослідження здійснено трьома послідовними, взаємопов'язаними і взаємозумовленими етапами (констатувальний, формувальний, контрольний). Експериментальні заходи реалізовано протягом 2017–2020 рр. на базі Запорізького національного університету. До них було залучено 106 студентів галузі знань «Сфера обслуговування» (спеціальності: 241 Готельно-ресторанна справа, 242 Туризм), поділені на експериментальну (ЕГ, 55 осіб) і контрольну (КГ, 51 особа) групи.

Для емпіричного оцінювання рівня сформованості вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування був розроблений комплекс діагностичних методик відповідно до визначених критеріїв і показників, а саме: за когнітивним критерієм – авторський дидактичний тест; за діяльнісним критерієм – шкала оцінювання міжкультурної ефективності (авторська адаптація шкали міжкультурної ефективності Г. Чена та П. Тамра), авторське діагностичне завдання; за особистісним критерієм – шкала оцінювання кроскультурної сприйнятливості (авторська адаптація шкали міжкультурної чутливості Г. Чена та У. Старости), методика визначення комунікативної толерантності й методика визначення рівня емпатійних здібностей В. Бойка, методика визначення рівня рефлексивності А. Карпова.

Результати первинної діагностики на *констатувальному* етапі експерименту засвідчили, що сформованість умінь кроскультурної комунікації взагалі й окремо за кожним з критеріїв (когнітивним, діяльнісним та особистісним) у студентів експериментальної й контрольної груп майже однакова та перебуває переважно на середньому й низькому рівнях.

*Формувальний* етап експерименту передбачав перевірку ефективності розроблених організаційно-педагогічних умов шляхом упровадження відповідних педагогічних заходів. Так, для забезпечення кроскультурної складової змісту професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування в освітній процес запроваджено:

– спецкурс «Кроскультурна комунікація в сфері обслуговування» (4 семестр);

– включення окремих тем до змісту дисциплін країнознавчого циклу: «Туристичне країнознавство» (тема «Національний менталітет», 3 семестр), «Туристичні ресурси України» (тема «Менталітет населення регіонів України», 2 семестр) та дисципліни «Основи комунікації в сфері обслуговування» (теми «Психологія комунікації», «Теорія комунікативного пристосування», 2 семестр).

З метою реалізації квазіпрофесійної кроскультурної діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування методами інноваційних педагогічних технологій було проведено:

– ділову гру «Підготовка до відкриття міжнародного готелю» (4 семестр);  
– тренінг розвитку кроскультурної сприйнятливості; тренінг формування вмінь невербальної комунікації (4 семестр).

Упровадження іншомовної підготовки на засадах предметно-мовного інтегрованого навчання здійснено шляхом:

– збільшення в навчальних планах підготовки фахівців сфери обслуговування на 8 загального обсягу кредитів, відведених на вивчення іноземної мови;

– застосування елементів CLIL у викладанні окремих модулів дисциплін професійної підготовки: «Туристичне країнознавство» (3 семестр), «Курортні ресурси світу» (4 семестр), «Іноземна мова професійно-комунікативної спрямованості» (1, 2, 3, 4 семестри) та спецкурсу «Кроскультурна комунікація в сфері обслуговування» (4 семестр).

Для організації комунікативної навчально-професійної діяльності в міжкультурному середовищі методами кейс-технології та технології портфоліо вжито таких заходів:

– збільшення в навчальних планах підготовки фахівців сфери обслуговування на 9 загального обсягу кредитів, відведених на проходження різних видів виробничої практики (у тому числі зарубіжної);

– виконання й подальший захист індивідуального завдання, що має форму портфоліо та визначену структуру (загальна характеристика готельного комплексу; організаційна структура готелю; характеристика займаних посад; кейс з кроскультурної комунікації).

*Контрольний етап* педагогічного експерименту передбачав вторинне діагностування рівня сформованості вмінь кроскультурної комунікації з метою аналізу динаміки й оцінювання ефективності впроваджених організаційно-педагогічних умов.

Результати аналізу даних експериментальної перевірки результативності їх формування в майбутніх фахівців сфери обслуговування доводять ефективність розроблених організаційно-педагогічних умов. Так, в експериментальній групі відбулось збільшення загального коефіцієнта (К) з 0,30, що відповідає низькому рівню, до 0,47, що є показником середнього рівня. Натомість, у контрольній групі загальний коефіцієнт залишився на низькому рівні, продемонструвавши незначне збільшення з 0,32 до 0,34 (табл. 1).

**Динаміка коефіцієнтів сформованості вмінь кроскультурної комунікації  
в майбутніх фахівців сфери обслуговування**

Критерій	Експериментальна група		Контрольна група	
	констатувальний етап	контрольний етап	констатувальний етап	контрольний етап
<b>Когнітивний</b>	0,25	0,44	0,25	0,28
<b>Діяльнісний</b>	0,30	0,46	0,32	0,34
<b>Особистісний</b>	0,36	0,52	0,38	0,39
<b>Загальний коефіцієнт (К)</b>	<b>0,30</b>	<b>0,47</b>	<b>0,32</b>	<b>0,34</b>

Застосовані тести статистичної обробки отриманих даних у програмі SPSS Statistics 23 надали підстави стверджувати, що зафіксоване підвищення рівня сформованості вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування є статистично значущим. Результати тесту за ранговим критерієм Уїлкоксона доводять ефективність запроваджених формувальних заходів, оскільки отримані рівні значущості в експериментальній групі за всіма діагностичними методиками є 0,000, що набагато менше за 0,05, на відміну від контрольної групи, де рівень значущості становить від 0,083 до 0,317, що є більшим за 0,05 і свідчить про відсутність змін вимірюваного показника. Результати тесту за U-критерієм Манна-Уїтні доводять, що на констатувальному етапі експериментального дослідження рівень сформованості вмінь кроскультурної комунікації в студентів експериментальної й контрольної груп суттєво не відрізнявся (рівень значущості р становить від 0,721 до 0,989, що є більше за 0,05). Натомість, після впровадження під час формувального етапу розроблених організаційно-педагогічних умов студенти експериментальної групи продемонстрували показники, що суттєво відрізняються від відповідних показників у студентів контрольної групи (рівень значущості р становить від 0,01 до 0,05, що є  $\leq 0,05$ ).

Таким чином, експериментальна перевірка підтвердила, що визначені й теоретично обґрунтовані організаційно-педагогічні умови формування вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування є ефективними.

## ВИСНОВКИ

У дисертації теоретично досліджено та експериментально перевірено організаційно-педагогічні умови, що забезпечують ефективність процесу формування вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування. Отримані результати є підставою зробити такі висновки.

1. Здійснений аналіз українських і зарубіжних наукових праць, присвячених дослідженню культури як складного феномену, що детермінує комунікативну поведінку людини; сутності та структури процесу комунікації загалом і кроскультурної комунікації зокрема; а також визначення специфічних особливостей комунікації, пов'язаної з професійною діяльністю у сфері

обслуговування, дали підстави розуміти під кроскультурною комунікацією фахівців сфери обслуговування соціально й професійно зумовлений процес обміну різною за характером і змістом інформацією, що відбувається за допомогою різноманітних засобів та має на меті максимальне задоволення потреб споживача шляхом досягнення взаєморозуміння й ефективної взаємодії між представниками різних культурних груп. Встановлено, що успішність цього процесу забезпечується системою відповідних умінь.

2. Визначено й схарактеризовано систему вмінь кроскультурної комунікації фахівців сфери обслуговування, що детермінована структурою процесу комунікації та включає три блоки: 1) блок умінь, що забезпечують кроскультурне спілкування (уміння ідентифікувати й аналізувати факти культурних відмінностей; уміння адекватно інтерпретувати вербальну, невербальну та паравербальну інформацію; уміння використовувати іноземну мову для результативного кроскультурного спілкування); 2) блок умінь, що забезпечують кроскультурну поведінку (уміння розрізняти поведінкові й психологічні особливості, зумовлені належністю до певної культури; уміння застосовувати відповідні ситуації міжкультурного спілкування прийоми, стилі та стратегії поведінки щодо встановлення контакту, урегулювання конфліктів, досягнення консенсусу); 3) блок соціально-перцептивних умінь (уміння толерантно ставитись до представників інших культурних спільнот; уміння застосовувати децентрацію в процесі кроскультурної комунікації; уміння розуміти переживання, емоції, почуття людини, що представляє іншу культуру, і співчувати їй; уміння застосовувати рефлексивні здібності для корегування власної комунікативної поведінки в кроскультурному контексті).

Констатовано, що формування вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфер обслуговування є системним, складним за своєю структурою процесом, який потребує спеціально організованого, цілеспрямованого підходу до його реалізації.

3. Розроблено й обґрунтовано організаційно-педагогічні умови формування вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування: 1) забезпечення кроскультурної складової змісту професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування, що створює підґрунтя для подальшого поступового та етапного впровадження педагогічних заходів; 2) реалізація квазіпрофесійної кроскультурної діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування методами інноваційних педагогічних технологій, завдяки чому вони набувають досвіду вирішення проблемних і конфліктних ситуацій майбутньої професійної діяльності; 3) упровадження іншомовної підготовки на засадах предметно-мовного інтегрованого навчання (CLIL); 4) організація комунікативної навчально-професійної діяльності в міжкультурному середовищі методами кейс-технології та технології портфолію.

Запропоновано структурно-функціональну модель формування вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування, що містить цільовий, організаційний, інформаційно-технологічний та діагностично-результативний блоки.

4. Здійснено експериментальну перевірку розроблених організаційно-педагогічних умов, за результатами якої отримано збільшення коефіцієнта сформованості вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування (з 0,30 до 0,47); статистичну значущість різниці доведено за допомогою рангового тесту Уїлкоксона ( $p = 0,000$ , що є набагато менше за критичний показник  $p \leq 0,05$ ).

Теоретично обґрунтовані та експериментально перевірені організаційно-педагогічні умови формування вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування впроваджено в освітній процес закладів вищої освіти на основі: спецкурсу «Кроскультурна комунікація в сфері обслуговування»; матеріалів до лекційних і практичних занять з окремих тем дисциплін країнознавчого циклу: «Туристичне країнознавство» (тема «Національний менталітет»), «Туристичні ресурси України» (тема «Менталітет населення регіонів України») та дисципліни «Основи комунікації в сфері обслуговування» (теми «Психологія комунікації», «Теорія комунікативного пристосування»); авторської ділової гри «Підготовка до відкриття міжнародного готелю»; авторських тренінгів (тренінг розвитку кроскультурної сприйнятливості, тренінг формування вмінь невербальної комунікації); дидактичних матеріалів іноземною мовою до окремих модулів дисциплін професійної підготовки («Кроскультурна комунікація в сфері обслуговування», «Туристичне країнознавство», «Рекреаційні комплекси»); методичних рекомендацій до індивідуальних завдань зарубіжної виробничої практики.

Таким чином, вирішення поставлених у дослідженні завдань зумовило досягнення його мети – наукового обґрунтування комплексу організаційно-педагогічних умов, що забезпечують формування вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Проведене дослідження не вичерпує всіх аспектів розглянутої проблеми. Перспективним напрямом наукових пошуків є формування вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування шляхом їх участі в програмах академічної мобільності, грантової діяльності тощо.

## СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

*Статті в наукових фахових виданнях України,  
що входять до міжнародних наукометричних баз*

1. Горлач В. В. Науково-теоретичні основи застосування семіотичних технологій у професійній підготовці. *Вісник Запорізького національного університету. Педагогічні науки*. 2017. № 2 (29). С. 107–113.
2. Горлач В. В. Теоретичні підходи до змісту та структури кроскультурної компетентності майбутніх фахівців з туризму. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах* : зб. наук. пр. Запоріжжя : КПУ, 2017. Вип. 56–57 (109–110). С. 140–145.
3. Горлач В. В. Методологічні засади формування вмінь кроскультурної комунікації у майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Молодий вчений*. 2019. № 12 (76). С. 271–275.

*Статті в зарубіжних наукових виданнях*

4. Горлач В. В. Місце і роль кроскультурної компетентності в професійній діяльності фахівця з туризму. *Хуманитарни Балкански изследвания*. 2018. № 1. С. 37–39.

5. Горлач В. В. Організаційно-педагогічні умови формування вмінь кроскультурної комунікації у майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Wschodnioeuropejskie Czasopismo Naukowe*. 2020. № 2. Ч. 1. С. 9–14.

*Публікації, що засвідчують апробацію матеріалів дисертації*

6. Горлач В. В. Теоретичні підходи до визначення поняття «схематизація». *Суспільство, релігія, культура, наука, техніка, освіта, економіка в умовах новітніх глобальних викликів для України і Польщі* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Запоріжжя, 21–23 вересня 2017 р.). Запоріжжя, 2017. С. 30–32.

7. Горлач В. В. До проблеми формування кроскультурної компетентності майбутніх фахівців з туризму. *Концептуальні напрями розвитку наукових знань (частина II)* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Київ, 24–25 листопада 2018 р.). Київ : МЦНД, 2018. С. 17.

8. Горлач В. В. Семіотичний підхід як інструмент формування кроскультурної компетентності майбутніх фахівців з туризму. *Неперервна освіта для сталого розвитку: філософсько-теоретичні контексти та педагогічна практика* : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Дніпро, 6 грудня 2018 р., КЗВО «ДАНУ» ДОР»). Дніпро : Охотник, 2019. Ч. I. С. 35–36.

9. Горлач В. В. Лінгвокультурна складова кроскультурної компетентності майбутніх фахівців з туризму. *Соціально-гуманітарні дослідження та інноваційна освітня діяльність* : матеріали Міжнар. наук. конф. (м. Дніпро, 24–25 травня 2019 р.). Дніпро : Охотник, 2019. С. 382–383.

10. Горлач В. В. Принципи формування вмінь кроскультурної комунікації у майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Роль інновацій в трансформації образу сучасної науки* : матеріали III Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Київ, 27–28 грудня 2019 р.). Київ : ГО «Інститут інноваційної освіти», 2019. С. 10–13.

11. Горлач В. В. Критерії, показники і рівні сформованості вмінь кроскультурної комунікації у майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Інноваційні наукові дослідження: теорія, методологія, практика* : матеріали IV Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Київ, 28–29 лютого 2020 р.). Київ : ГО «Інститут інноваційної освіти», 2020. С. 12–14.

12. Горлач В. В. Науково-методичні підходи до діагностики рівня сформованості вмінь кроскультурної комунікації у майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Неперервна освіта нового сторіччя: досягнення та перспективи* : матеріали VI Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Запоріжжя, 12–18 травня 2020 р.). *Електронний збірник наукових праць Запорізького обласного інституту післядипломної педагогічної освіти*. 2020. № 1 (38). URL: [https://drive.google.com/file/d/1BP5DUECtpEhAjzqyk3GUi2uN7O\\_gg6cu/view](https://drive.google.com/file/d/1BP5DUECtpEhAjzqyk3GUi2uN7O_gg6cu/view).

## АНОТАЦІЯ

**Горлач В. В. Формування вмінь кроскультурної комунікації у майбутніх фахівців сфери обслуговування.** – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук за спеціальністю 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти. – Запорізький національний університет, Запоріжжя, 2020.

У дисертації досліджено проблему формування вмінь кроскультурної комунікації в майбутніх фахівців сфери обслуговування. Визначено й схарактеризовано їх систему, що включає три блоки (уміння, що забезпечують кроскультурне спілкування; уміння, що забезпечують кроскультурну поведінку; соціально-перцептивні вміння). Розроблено та апробовано комплекс організаційно-педагогічних умов їх формування: 1) забезпечення кроскультурної складової змісту професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування; 2) реалізація квазіпрофесійної кроскультурної діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування методами інноваційних педагогічних технологій; 3) упровадження іншомовної підготовки на засадах предметно-мовного інтегрованого навчання; 4) організація комунікативної навчально-професійної діяльності в міжкультурному середовищі методами кейс-технології та технології портфоліо.

Визначені організаційно-педагогічні умови впроваджено в освітній процес закладів вищої освіти на основі: спецкурсу «Кроскультурна комунікація в сфері обслуговування»; ділової гри «Підготовка до відкриття міжнародного готелю»; авторських тренінгів; дидактичних матеріалів іноземною мовою до окремих модулів дисциплін професійної підготовки; методичних рекомендацій до індивідуальних завдань зарубіжної виробничої практики.

**Ключові слова:** вища освіта, професійна підготовка, фахівець сфери обслуговування, кроскультурна комунікація, вміння кроскультурної комунікації, організаційно-педагогічні умови.

## АННОТАЦИЯ

**Горлач В. В. Формирование умений кроскультурной коммуникации у будущих специалистов сферы обслуживания.** – Квалификационная научная работа на правах рукописи.

Диссертация на соискание научной степени кандидата педагогических наук по специальности 13.00.04 – теория и методика профессионального образования. – Запорожский национальный университет, Запорожье, 2020.

В диссертации исследована проблема формирования умений кроскультурной коммуникации у будущих специалистов сферы обслуживания. Результаты анализа научных работ, посвященных рассмотрению сущности и структуры процесса коммуникации в целом и кроскультурной коммуникации в частности, а также определение специфики коммуникации, связанной с

профессиональной деятельностью в сфере обслуживания, позволяют понимать под кросскультурной коммуникацией специалистов сферы обслуживания социально и профессионально обусловленный процесс обмена разной по характеру и содержанию информацией, осуществляемый при помощи разных способов с целью максимального удовлетворения запросов потребителя путем установления взаимопонимания и эффективного взаимодействия между представителями разных культурных групп. Установлено, что успешность этого процесса обеспечивается системой соответствующих умений.

Раскрыта и охарактеризована система умений кросскультурной коммуникации специалистов сферы обслуживания, детерминированная структурой процесса коммуникации и состоящая из трех блоков: умения, которые обеспечивают кросскультурное общение; умения, которые, обеспечивают кросскультурное поведение; социально-перцептивные умения. Разработан комплекс организационно-педагогических условий, реализация которых обеспечивает эффективность процесса формирования этих умений: 1) обеспечение кросскультурной составляющей содержания профессиональной подготовки будущих специалистов сферы обслуживания; 2) реализация квазипрофессиональной кросскультурной деятельности будущих специалистов сферы обслуживания методами инновационных педагогических технологий; 3) обучение иностранному языку на основе предметно-языкового интегрированного подхода; 4) организация коммуникативной учебно-профессиональной деятельности в межкультурной среде методами кейс-технологии и технологии портфолио.

Теоретически обоснованные и экспериментально проверенные организационно-педагогические условия формирования умений кросскультурной коммуникации у будущих специалистов сферы обслуживания внедрены в образовательный процесс заведений высшего образования на основе: спецкурса «Кросскультурная коммуникация в сфере обслуживания»; методических материалов к отдельным темам и модулям дисциплин профессиональной подготовки (в том числе на иностранном языке); деловой игры «Подготовка к открытию международного отеля»; тренингов; методических рекомендаций к индивидуальным заданиям зарубежной производственной практики.

Эффективность разработанного комплекса организационно-педагогических условий формирования умений кросскультурной коммуникации у будущих специалистов сферы обслуживания подтверждена результатами педагогического эксперимента, значимость которых доказана статистическими методами.

**Ключевые слова:** высшее образование, профессиональная подготовка, специалист сферы обслуживания, кросскультурная коммуникация, умения кросскультурной коммуникации, организационно-педагогические условия.

## SUMMARY

**Gorlach V. V. The development of cross-cultural communication skills of future service professionals.** – Qualified scientific work on the rights of the manuscript.

Thesis for a scientific degree of the candidate of pedagogical sciences on a specialty 13.00.04 – the theory and methodology of professional education. – Zaporizhzhia National University, Zaporizhzhia, 2020.

The problem of development of cross-cultural communication skills in future service specialists is investigated in the thesis. Their system consisting of three blocks (skills that provide cross-cultural communication; skills that provide cross-cultural behavior; socio-perceptual skills) is defined and characterized. A set of organizational and pedagogical conditions for their development has been defined and tested: 1) providing a cross-cultural component of the content of professional training in future service professionals; 2) realization of quasi-professional cross-cultural activity of future service specialists by methods of innovative pedagogical technologies; 3) introduction of foreign language training on the basis of content and language integrated learning; 4) organization of communicative educational and professional activities in the intercultural environment by the methods of case technology and portfolio technology.

The defined organizational and pedagogical conditions have been implemented into the educational process of higher education institutions on the following basis: special course «Cross-cultural communication in the field of service»; business game «Preparation for the opening of an international hotel»; author's trainings; didactic materials in a foreign language for certain modules of professional training courses; methodical recommendations to individual tasks of foreign internship.

**Key words:** higher education, professional training, service specialist, cross-cultural communication, cross-cultural communication skills, organizational and pedagogical conditions.

**ГОРЛАЧ ВАЛЕНТИНА ВІКТОРІВНА**

**ФОРМУВАННЯ ВМІНЬ КРОСКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ  
У МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

13.00.04 – теорія і методика професійної освіти

**АВТОРЕФЕРАТ**

дисертації на здобуття наукового ступеня  
кандидата педагогічних наук

Підписано до друку 23.10.2020.

Формат 60x84/16. Папір офсетний. Цифровий друк. Гарнітура Times.  
Умовн.-друк. арк. 0,9. Обл.-вид. арк. 0,9. Наклад 100 пр. Зам. № 32-2020/21АБ.

---

Видавець та виготовлювач  
Класичний приватний університет  
69002, м. Запоріжжя, вул. Жуковського, 70Б

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи  
серія ДК, № 3321 від 25.11.2008