

КОМПОНЕНТНО-СТРУКТУРНИЙ АНАЛІЗ ПОЛІКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ У ТУРИСТИЧНІЙ ГАЛУЗІ

COMPONENT-STRUCTURAL ANALYSIS OF MULTICULTURAL COMMUNICATIVE COMPETENCE OF FUTURE EXPERTS IN TOURISM

У статті досліджено питання компонентно-структурного аналізу полікультурної комунікативної компетентності майбутніх фахівців у туристичній галузі, оскільки від полікультурної освіченості фахівця у сфері туризму, його уміння самостійно проводити пошук, перетворювати наявні знання й знаходити нові способи вирішення проблем, що виникають, через ефективну комунікацію з урахуванням етнопсихологічних особливостей оточення залежить практична реалізація збереження цілісності суспільства.

Для аналізу поглядів щодо структури полікультурної комунікативної компетентності майбутніх фахівців у галузі туризму в закладах вищої освіти було проведено анонімне опитування професорсько-викладацького складу, який забезпечує реалізацію освітніх компонент за освітньо-професійною програмою 242 «Туризм». Проаналізовано вітчизняні й зарубіжні наукові джерела щодо структури полікультурної (міжкультурної) компетентності студентів різних спеціальностей, включаючи галузь туризму, полікультурної комунікативної компетентності, зокрема майбутніх вчителів у початковій школі.

Грунтуючись на результатах аналізу наукових джерел й опитування професорсько-викладацького складу, запропоновано авторську структуру полікультурної комунікативної компетентності майбутніх фахівців у туристичній галузі, яка включає мотиваційно-ціннісний, соціально-когнітивний, комунікативно-діяльнісний, особистісний компоненти.

Мотиваційно-ціннісний компонент передбачає усвідомлення того, що успіх формування полікультурної комунікативної компетентності майбутніх фахівців у галузі туризму обумовлений чітким розумінням їхніх цілей, мотивів, ціннісних настанов до майбутньої професійної діяльності, потреби у формуванні полікультурної комунікативної компетентності. Соціально-когнітивний компонент включає сукупність знань, уявлень про моральні норми й правила міжособистісних взаємин на різних рівнях людської життєдіяльності, особливості прояву культури в спілкуванні, культури поведінки та мовлення, наявність етичних гуманістичних цінностей. Основу комунікативно-діялісного компонента полікультурної комунікативної компетентності майбутніх фахівців у галузі туризму становить сукупність полікультурних комунікативних умінь фахівця туристичної галузі. Щодо особистісного компонента, поділяючи погляди дослідників, акцентуємо увагу на здатності до рефлексії, толерантності, бар'єропревентивності як ключових особистісних якостях, які сприяють ефективній комунікації в умовах полікультурності.

Зроблено висновок, що така структура полікультурної комунікативної компетентності майбутніх фахівців у галузі туризму дозволяє конкретизувати зміст досліджу-

ваного феномена й більш чітко спрямувати дослідницьку діяльність щодо побудови структурно-функціональної моделі формування полікультурної комунікативної компетентності майбутніх фахівців у галузі туризму.

Ключові слова: полікультурна комунікативна компетентність, майбутні фахівці у галузі туризму, компонентно-структурний аналіз, ефективна комунікація, культурне різноманіття, полікультурність.

The article explores the component-structural analysis of multicultural communicative competence of future experts in tourism. The practical implementation of preserving the integrity of society depends on the multicultural literacy of a tourism specialist, their ability to independently conduct research, transform existing knowledge and find new ways to solve emerging problems through effective communication taking into account the ethnopsychological characteristics of the environment.

To analyse the views on the structure of multicultural communicative competence of future experts in tourism in higher education institutions, an anonymous survey of the teaching staff ensuring the implementation of educational components for the educational and professional program 242 Tourism was conducted. Domestic and foreign scientific sources on the structure of multicultural (intercultural) competence of students of various specialties, including tourism, and multicultural communicative competence, in particular of future primary school teachers, were analysed.

Based on the results of the analysis of scientific sources and a survey of the teaching staff, the author's structure of multicultural communicative competence of future experts in tourism is proposed, which includes motivational-value, social-cognitive, communicative-activity, and personal components.

The motivational-value component involves the awareness that the success of forming multicultural communicative competence of future experts in tourism is conditioned by a clear understanding of their goals, motives, value attitudes towards future professional activity, and the need to form multicultural communicative competence. The social-cognitive component includes a set of knowledge and ideas about moral norms and rules of interpersonal relations at various levels of human life, the peculiarities of the manifestation of the culture of communication, the culture of behaviour and speech, and the presence of ethical humanistic values. The basis of the communicative-activity component of multicultural communicative competence of future experts in tourism is the set of multicultural communicative skills of a tourism specialist. As for the personal component, sharing the views of researchers, we emphasise the ability to reflect, tolerance, and barrier prevention as key personal qualities that contribute to effective communication in conditions of multiculturalism.

УДК 81-139:378.147-057.4:338.48
DOI <https://doi.org/10.32782/2663-6085/2024/71.2.13>

Мединська С.І.,
ст. викладач кафедри іноземних мов,
аспірант кафедри інноваційних
технологій в педагогіці, психології
та соціальній роботі
Університету імені Альфреда Нобеля

It is concluded that such a structure of multicultural communicative competence of future experts in tourism allows specifying the content of the studied phenomenon and more clearly direct research activities to the construction of a structural and functional model of forming mul-

ticultural communicative competence of future experts in tourism.

Key words: *multicultural communicative competence, future experts in tourism, component-structural analysis, effective communication, cultural diversity, multiculturalism.*

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими чи практичними завданнями. Сучасні тенденції на світовій арені, пов'язані з закінченням пандемії й глобалізаційними процесами, демонструють стрімке зростання туризму в більшості країн, що сприяє інтересу науковців до різноманітних досліджень туристичної галузі, пошуку нових підходів для підсилення фахової підготовки майбутніх фахівців у галузі туризму як відповіді на вимоги сьогодення. Актуальним питанням під час професійної підготовки майбутніх фахівців у галузі туризму є формування компетентностей, які допоможуть їм органічно інтегруватися в професійне середовище не лише на вітчизняному рівні, але й на міжнародному, враховуючи тенденції на світовому ринку праці й зацікавленість потенційних роботодавців в залученні талановитих трудових кадрів з різних куточків світу для отримання синергетичного ефекту від роботи в полікультурних командах для задоволення потреб клієнтів, які часто мають значний досвід міжнародного туризму.

Зарубіжні дослідники [13; 17] надають значну кількість емпіричних доказів, які пов'язують полікультурність з більш позитивним впливом і пізнанням стосовно міжкультурної взаємодії і більш позитивним ставленням до соціальних явищ, які передбачають міжкультурні контакти, зокрема до глобалізації й культурного злиття. Саме від полікультурної освіченості фахівця у сфері туризму, його уміння самостійно проводити пошук, перетворювати наявні знання й знаходити нові способи вирішення проблем, що виникають, через ефективну комунікацію з урахуванням етнопсихологічних особливостей оточення залежить практична реалізація збереження цілісності суспільства.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз наукових розвідок показав, що дослідженню сутності й структури полікультурної компетентності майбутніх фахівців присвячено праці О. Зеленської [7], І. Соколової, О. Івашко [12], Р. Кравця [8], І. Гончарової [4], Л. Мелько [9], а полікультурну комунікативну компетентність майбутніх фахівців, зокрема майбутніх учителів початкової школи, досліджували Т. Серих [10] і Ю. Веклич [3]. Проте недостатньо розробленим залишається питання структури полікультурної комунікативної компетентності саме фахівців у галузі туризму, що потребує більш детального дослідження.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Однією з компетентностей, яка має

на меті сприяти забезпеченню ефективної комунікації майбутніх фахівців у туристичній галузі в умовах культурного різноманіття, є полікультурна комунікативна компетентність, яку, спираючись на дослідження вітчизняних і зарубіжних науковців [3; 10], розглядаємо як інтегративне соціально значуще утворення особистості, яке забезпечує якісне виконання багатовекторних професійних обов'язків через взаємодію, взаємовплив і спілкування з представниками різних культур з самоідентифікацією особистості в суспільстві в умовах мультикультурності та її інтеграцією в полікультурний світовий простір зі збереженням взаємозв'язку з рідною культурою на засадах рівноправності, толерантності, визнання багатства культурної спадщини, культурного розмаїття й певних моральних ціннісних орієнтацій і ставлень. Проте вирішення завдань формування полікультурної комунікативної компетентності майбутнього фахівця туристичної галузі неможливе без дослідження її структури.

Мета статті. Метою статті є аналіз структури полікультурної комунікативної компетентності й визначення компонентів структури окресленої компетентності майбутніх фахівців у галузі туризму на основі вітчизняних і зарубіжних досліджень.

Виклад основного матеріалу. Зупинимо свій погляд на підходах науковців до розуміння структури полікультурної комунікативної компетентності, звертаючи увагу на те, що окремі дослідники розглядають полікультурну компетентність у контексті комунікативних процесів у багатокультурному середовищі, а отже, їхні думки можуть певною мірою стосуватися й полікультурної комунікативної компетентності.

Так, науковці мають різні погляди на структуру досліджуваної компетентності, виокремлюючи такі компоненти: мотиваційно-ціннісний, когнітивний, комунікативно-діяльнісний, рефлексивний (Т. Серих) [10], теоретичні знання; уміння та навички; риси, якості особистості, досвід та поведінка; мотиви, цінності, ідеали; готовність і здатність до діяльності в полікультурному середовищі (І. Соколова та О. Івашко) [12], когнітивний, який передбачає психічні процеси пізнання зовнішнього середовища, самопізнання внутрішнього світу; комунікативно-діяльнісний, змістом якого є конкретні відкриті дії стосовно партнерів полікультурної взаємодії; емоційно-аксіологічний, який складає вольову сферу особистості (міра конфліктності,

особистісна емоційність, чуткість, задоволеність від міжкультурної комунікації) (О. Зеленська) [7]; когнітивно-гносеологічний, мотиваційно-ціннісний, особистісний та операційно-дійовий (Р. Кравець) [8]; знаннево-інформаційний, комунікативний, мовленнєвий та етико-мотиваційний (Л. Мелько [9, с. 287]; когнітивний, мотиваційно-ціннісний, діяльнісно-поведінковий (І. Гончарова) [4]. Вважаємо також доречним навести погляди Ю. Веклич, яка зазначає, що полікультурна комунікативна компетенція є «поняттям інтегративним і складається з цілого комплексу компетенцій (мовної, мовленнєвої, дискурсивної, соціокультурної, соціолінгвістичної, стратегічної)» [3].

Для аналізу поглядів щодо структури полікультурної комунікативної компетентності майбутніх фахівців у галузі туризму в закладах вищої освіти було проведено анонімне опитування професорсько-викладацького складу, який забезпечує реалізацію освітніх компонент за освітньо-професійною програмою 242 «Туризм» на базі Університету імені Альфреда Нобеля.

За результатами цього опитування при формуванні полікультурної комунікативної компетентності ключовою в категорії «Знання» зазначають необхідність навчати стратегіям спілкування в полікультурному оточенні (100% респондентів). При цьому за цією категорією викладачі надають високу пріоритетність необхідності розглядати цільові культури з акцентом на подібності й відмінності між ними й своєю культурою, знаходячи спільні аспекти й можливі причини непорозуміння і конфліктів, важливості отримувати знання щодо студентських помилок, пов'язаних зі спілкуванням у полікультурному середовищі, для інтеграції відповідного досвіду в освітній процес, й важливості ознайомлення студентів з культурним різноманіттям і багатою культурною спадщиною різних країн (83,3% респондентів). Водночас за категорією «Ставлення» найбільш важливою респонденти зазначили необхідність формувати інтерес і повагу до людей з різним культурним походженням (83,3%), а розвиток критичного мислення щодо культурних відмінностей і формування поведінки без упереджень і зверхнього ставлення до представників інших культур є критично важливими на думку 66,7% опитаних викладачів.

До необхідних навичок більшість респондентів (83,3%) включає вміння визначати культурні особливості людини, яка належить до іншої культури, під час професійного спілкування в галузі туризму, проте вміння студентів досягати успішної вербальної і невербальної комунікації з людьми, культура яких відрізняється від їхньої під час професійного спілкування в галузі туризму, і вміння працювати в мультикультурній команді як у якості члена команди, так і лідера, знаходити спільну мову, йти на компроміс, передбачувати й уникати конфліктні

ситуації, пов'язані з культурними відмінностями, вважають критично важливими лише дві третини опитаних викладачів. Цікавими також виявилися погляди викладачів за категорією «Обізнаність та усвідомлення», оскільки лише третина респондентів абсолютно погоджуються з важливістю розвитку саморефлексії студентів під час формування полікультурної комунікативної компетентності, надаючи більшої ваги ознайомленню студентів з природою культурних стереотипів, їхнім негативним впливом і способами уникнення упереджень, а також необхідності вчити студентів долати прогалини професійного спілкування в умовах полікультурного середовища в галузі туризму (66,7%).

Отже, ґрунтуючись на результатах аналізу наукових джерел [1; 3; 4; 10; 15] й опитування професорсько-викладацького складу, який забезпечує реалізацію освітніх компонент за освітньо-професійною програмою 242 «Туризм», пропонуємо авторську структуру полікультурної комунікативної компетентності майбутніх фахівців у галузі туризму й виокремлюємо такі компоненти: мотиваційно-ціннісний, соціально-когнітивний, комунікативно-діяльнісний, особистісний.

Мотиваційно-ціннісний компонент передбачає усвідомлення того, що успіх формування полікультурної комунікативної компетентності майбутніх фахівців у галузі туризму обумовлений чітким розумінням їхніх цілей, мотивів, ціннісних настанов до майбутньої професійної діяльності, потреби у формуванні полікультурної комунікативної компетентності. Стосовно нашого дослідження сформована у майбутніх фахівців у галузі туризму мотивація досягнення є основою підвищеної активності в оволодінні знаннями щодо багатства полікультурного світу; здійсненні конструктивної взаємодії й співробітництва з представниками інших культур; прагненні позбутися негативних стереотипів у сприйнятті інших культур, визнаючи їхню самотність, унікальність і рівнозначність з їхньою історією, традиціями, звичаями, мовою.

Стрижнем процесу формування полікультурної комунікативної компетентності майбутніх фахівців у галузі туризму є система ціннісних орієнтацій. Спираючись на дослідження представників позитивної психології щодо вимірювання «позитивних» рис характеру [16], які розробили перелік так званих «здорових рис» особистості, на основі якого було сформовано список загальнолюдських цінностей [2], зазначаємо, що важливими для забезпечення ефективної комунікації в умовах полікультурності в галузі туризму є цінність «гуманність» (соціальний інтелект, доброзичливість) і цінність «справедливість» (об'єктивність і справедливість, лідерство, громадянськість і співробітництво). Варто тут додати ще один акцент, що майбутні фахівці з туризму мають також володіти цінністю «мудрість», яка є показником когнітивних

можливостей людини, що виявляються в її активному прагненні до набуття знань та їх застосування в професійній діяльності, допитливості, відкритості новому досвіду.

Соціально-когнітивний компонент включає сукупність знань, уявлень про моральні норми й правила міжособистісних взаємин на різних рівнях людської життєдіяльності, особливості прояву культури в спілкуванні, культури поведінки та мовлення, наявність етичних гуманістичних цінностей. Перш за все зазначимо, що сучасна теорія й практика полікультурної освіти акцентує на необхідності вирішення проблеми співвідношення етнокультурного й загальнокультурного компонентів у змісті професійної підготовки майбутнього менеджера туризму, тому що «необдуманий зсув акценту в той або той бік може призвести до дисбалансу в професійній підготовці студентів і формуванні їхнього світогляду загалом» [5, с. 35].

На думку науковців з Університету Канзасу [15], полікультурна компетентність включає знання про культурну самосвідомість (здатність розуміти свою етнічну ідентичність і те, як вона впливає на розвиток особистісної ідентичності), знання різноманітних етнічних груп та їхніх культур, соціальні/політичні/ економічні/ історичні рамки (усвідомлення того, як соціальні, політичні, економічні та історичні проблеми впливають на расові та етнічні відносини у світі), знання про зміну демографічних показників, наслідки різноманітності для кар'єри та професійного розвитку.

Водночас нам імпонує точка зору Т. Серих [10], яка в когнітивний компонент полікультурної комунікативної компетентності включає знання неповторності й самобутності різноманіття культур у світі; знання національно-культурних особливостей і реалій власної країни й країни, з представниками якої відбувається взаємодія; знання мовної системи, словникового складу української та англійської мов та усвідомлення цінності цих знань для здійснення ефективної міжкультурної взаємодії в умовах полікультурного простору; знання основ теорії комунікації, правил культури спілкування; знання особливостей та закономірностей полікультурної комунікації, культурної толерантності та інтолерантності; знання, що сприятимуть покращенню умінь будувати міжособистісні стосунки в полікультурному оточенні з урахуванням культурної самобутності учасників комунікації з метою уникнення конфліктів

Спираючись на результати досліджень вітчизняних і зарубіжних науковців [1; 3; 4; 10; 15] й опитування професорсько-викладацького складу, зазначимо, що, на нашу думку, майбутні фахівці з туризму зі сформованою полікультурною комунікативною компетентністю мають усвідомлювати існування культурного різноманіття світу, сучасні тенденції глобалізації, феномен

культури, полікультурності, відносин між власною національною і «чужою» культурами, принципи, способи, прийоми міжкультурної взаємодії й запобігання конфліктів, зумовлених культурними відмінностями, що сприяє взаєморозумінню й створенню умов для самореалізації особистості; знати основи теорії комунікації, бар'єри й стратегії комунікації в умовах культурного різноманіття для уникнення конфліктів під час спілкування; знати й відчувати культурну самобутність як здатність розуміти свою національну ідентичність і її вплив на розвиток власної ідентичності; знати особливості й закономірності полікультурної комунікації на основі загальнокультурної та культурно-специфічної інформації для ефективної міжкультурної взаємодії з урахуванням багаторівневості системи культури, зокрема національного, регіонального й організаційного рівнів; мати глибокі знання щодо культурної спадщини багатьох національностей, різних шарів у моделі культури й фундаментальних культурологічних моделей; знати усталені правила, етично-моральні норми спілкування й форми поведінки власного соціуму; володіти українською та іноземними мовами, особливо англійською, на високому рівні з метою налагодження стосунків з представниками інших культур, знаходження «комунікативного консенсусу» в міжкультурній взаємодії.

Основу комунікативно-діяльнісного компонента полікультурної комунікативної компетентності майбутніх фахівців у галузі туризму становить сукупність полікультурних комунікативних умінь фахівця туристичної галузі. З'ясування переліку зазначених умінь зумовило потребу в аналізі наукових досліджень, присвячених вивченню структури полікультурної (міжкультурної) комунікативної компетентності, в яких презентуються думки провідних вчених [6; 10; 15].

Так, Т. Серих [10] зміст полікультурної комунікативної компетентності пов'язує з певним рівнем практичного володіння мовою, з носієм якої відбувається спілкування; здатністю до адекватної інтерпретації семіотичного та символічного кола іншомовної культури; визнанням самобутності, унікальності й рівнозначності всіх культур з їх історією, традиціями, звичаями, мовою тощо; активною позицією щодо відстоювання ідей рівності та гідності всіх культур і прав кожного народу; відсутністю негативних стереотипів у сприйнятті інших культур; діяльністю щодо припинення випадків нетерпимості до культурних особливостей; ствердженням і збереженням своєї культурної самобутності, сприянням забезпеченню поваги до неї як до однієї з багатьох унікальних світових культур в полікультурному розмаїтті; розвинутими навичками міжособистісної й міжкультурної комунікації в контексті полікультурних відносин; здатністю бути толерантним до оточуючих людей в умовах

полікультурного простору; рівнем сформованості здатності до комунікативної доброзичливості (толерантності).

І. Забіяка, С. Лобанова [6, с. 123–124] акцентують на таких уміннях як складових міжкультурної комунікативної компетентності: адекватно сприймати та інтерпретувати різні культурні цінності; уміти сприймати різні культурні явища й представників інших культур з позицій емпатії; вміти змінювати своє оціночне ставлення щодо «чужої» культури відповідно до розширення досвіду міжкультурного спілкування; змінювати самооцінку в результаті осягнення «чужої» культури; набувати нові знання про «чужу» культуру з метою глибшого пізнання своєї національної культури; уміти аналізувати та систематизувати факти культурного життя; уміти синтезувати та узагальнювати свій власний досвід у міжкультурному діалозі.

Фахівець з туризму є по суті посередником між людиною та суспільством, що передбачає постійне перебування в процесі спілкування. Він має вміти «вислухати та зрозуміти, пояснити та довести, запитати та відповісти, переконати, створити атмосферу довіри в бесіді та ділового настрою в співбесіді, знайти індивідуальний підхід до клієнта, вирішити конфлікт, зняти напругу» [4, с. 87]. Тому І. Гончарова до діяльнісно-поведінкового компонента полікультурної компетентності менеджерів туризму включає вміння вирішувати міжкультурні проблеми, ефективно діяти в полікультурному середовищі, здійснювати активну взаємодію з представниками різних культур уміння проводити усний обмін інформацією в процесі повсякденних і ділових контактів і з вітчизняними, і з іноземними партнерами з метою отримання інформації, необхідної для вирішення певних завдань професійної діяльності; уміння застосувати доцільні невербальні методи спілкування, здійснювати ефективне слухання; уміння протидіяти маніпуляціям, долати бар'єри спілкування, добирати й використовувати сучасні комунікативні технології та інтернет-технології в професійній та інших сферах комунікативної діяльності [4].

Отже, ґрунтуючись на результатах аналізу досліджених наукових джерел й опитування професорсько-викладацького складу, зазначимо, що фахівець у галузі туризму має вміти досягати успішної вербальної й невербальної комунікації з людьми, культура яких відрізняється від їхньої, іноземною мовою; визначати культурні особливості людини, яка належить до іншої культури, під час професійного спілкування, а також працювати в мультикультурній команді для досягнення спільної мети як в якості члена команди, так і лідера; знаходити спільну мову, йти на компроміс, передбачувати та уникати конфліктні ситуації, пов'язані з культурними відмінностями, під час професійної взаємодії; використовувати

індуктивне та дедуктивне мислення (критичне мислення) для розуміння різноманітних точок зору; працювати в міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості культур, поваги до культурного різноманіття, розуміння особливостей ділового спілкування й цінностей інших країн.

При цьому застосування іноземної мови, як правило, англійської, а не рідної мови як інструменту для комунікації є тим, що відрізняє полікультурну (міжкультурну) компетентність від полікультурної (міжкультурної) комунікативної компетентності, на думку М. Вурам [14], чого ми дотримуємося і в нашому дослідженні.

Досягти високого рівня полікультурної комунікативної компетентності неможливо без наявності в майбутнього фахівця відповідних особистісних якостей, що лежить в основі особистісного компонента. Вважаємо доречним навести погляди О. Смирнкової, яка стверджує, що для уникнення «стереотипного, агресивного та інтолерантного формування соціально-психологічної самосвідомості особистості студента щодо свого та іншого народу» слід формувати особистість, яка «усвідомлює спільність витоків різноманітних етносів, народів, розуміє взаємозв'язок національних духовних культур, вміє мислити аналітично, а відмінність у зовнішності, поглядах, думках і стилі мислення людей сприймає як можливість збагатити свій власний світогляд» [11].

Виокремлюючи даний компонент, спиралися на погляди науковців С. Александрової [1], І. Гончарової [4] та ін., які акцентували увагу на особистісних якостях фахівців, зокрема фахівців у галузі туризму, які володіють полікультурною (міжкультурною) компетентністю: комунікативність, упевненість в собі, наполегливість, толерантність, гнучкість у спілкуванні (системи «фахівець-клієнт», «фахівець-група/групи клієнтів»), високий рівень життєвих домагань, доброта, справедливість, щирість, взаємоповага, власна гідність, конгруентність, взаємодопомога та взаємовиручка, толерантність, емпатія, безконфліктність та інші.

Поділяючи погляди дослідників, акцентуємо увагу на здатності до рефлексії, толерантності, бар'єропревентивності як ключових особистісних якостей, які сприяють ефективній комунікації в умовах полікультурності.

На наш погляд, рефлексивна діяльність пронизує все розмаїття комунікацій фахівця з туризму. Рефлексія у процесі професійної діяльності – це усвідомлення кожним суб'єктом: розмаїття існуючих культур, культурних цінностей, явищ й формування оціночного ставлення щодо «чужої» культури з метою глибшого пізнання національної культури; себе, своїх особливостей й інших «з боку»; способів діяльності (аналіз, контроль, оцінювання

власних дій, поведінки, її передбачення у різноманітних ситуаціях взаємодії фахового спрямування з представниками різних культур); проблем, що виникають, і шляхів їх подолання, емоційних перетворень, форм взаємодії та ін.

Вважаємо за доцільне зазначити, що толерантність можна розглядати як здатність бачити в іншій людині саме іншу особистість – носія іншої культури, інших цінностей, інших норм поведінки, усвідомлення її права бути іншою; безумовно, позитивне ставлення до такої несхожості, уміння бачити іншу людину «зсередини»; здатність поглянути на світ одночасно з власного погляду та позиції іншої людини. Водночас бар'єропревентивність як особистісна якість дозволяє фахівцю вчасно й ефективно запобігати бар'єрам полікультурної комунікації на підставі прагнення до компромісу, співробітництва, що підкріплюється витримкою й терпінням; поводитися виважено в нестандартних, оригінальних професійних діях, що зменшують напруження комунікативних ситуацій завдяки налагодженню співробітництва, віднаходження компромісних рішень, тим самим підвищуючи їх ефективність.

Спираючись на вищезазначене, можна дійти висновку, що майбутній фахівець з туризму повинен мати глибокі знання щодо своєї та інших культур на рівні артефактів (культурної спадщини), цінностей, норм і ритуалів, базових передумов буття, володіти знаннями про основи комунікації, мати відповідні вміння для провадження професійної діяльності через взаємодію в полікультурному середовищі, а також демонструвати високий рівень мотивації, певний набір ціннісних орієнтирів (гуманність, справедливість, мудрість) й особистісних якостей, які сприяють ефективній комунікації в умовах полікультурності в галузі туризму. Така структура зазначеної компетентності забезпечить майбутніх фахівців у туристичній галузі здатністю ефективно взаємодіяти на різних рівнях полікультурного професійного середовища (фахівець – клієнт/ група клієнтів, фахівець – фахівець/ команда фахівців, фахівець – лідер/ керівник, фахівець-лідер – фахівець/ команда фахівців, фахівець – партнер/ група партнерів тощо) через ефективну комунікацію іноземною мовою (англійською) в умовах полікультурності, що відповідає вимогам сучасного міжнародного туристичного бізнесу.

Висновки. Аналіз наведених компонентів авторської структури показує, що разом з уміннями й навичками (комунікативно-діяльнісний компонент), необхідними для успішної інтеграції в полікультурне середовище й вирішення при цьому комунікативних проблем, структура полікультурної комунікативної компетентності майбутніх фахівців у галузі туризму включає компоненти соціально-когнітивного характеру (знання),

мотивацію, контекст, емоційні фактори (мотиваційно-ціннісний компонент), а також соціально-психологічні характеристики особистості (особистісний компонент).

Підсумовуючи, зазначимо, що окреслена структура полікультурної комунікативної компетентності майбутніх фахівців у галузі туризму дозволяє конкретизувати зміст досліджуваного феномена й більш чітко спрямувати дослідницьку діяльність. Перспективи подальших розвідок вбачаємо в побудові структурно-функціональної моделі формування полікультурної комунікативної компетентності майбутніх фахівців у галузі туризму.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Александрова С.А. Формування міжкультурної компетентності студентів туристських спеціальностей. *Вісник Луганського національного Університету ім. Тараса Шевченка*. Серія: Педагогічні науки. Частина І. 2011. № 14 (225). С. 6–10.
2. Байсара Л.І., Носенко Е.Л. Методичний посібник до вивчення курсу «Позитивна психологія». Дніпропетровськ: ДНУ. 2014. 100 с.
3. Веклич Ю.І. Особливості формування полікультурної комунікативної компетенції майбутніх вчителів іноземної мови в початковій школі. *Вісник психології і педагогіки*. 2011. Випуск 8. Режим доступу: <http://www.psyh.kiev.ua>
4. Гончарова І. С. Формування полікультурної компетентності у майбутніх менеджерів туризму у вищих навчальних закладах. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук за спеціальністю 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти. Державний заклад «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка». Старобільськ, 2019. 280 с.
5. Гункевич М. Б. Сучасні тенденції процесів підготовки фахівців галузі туризму в Україні. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка: Педагогічні науки*. Ч. III. 2013. № 18(277). С. 34–39.
6. Забіяка І., Лобанова С. Міжкультурна комунікативна компетентність майбутніх фахівців технічного та гуманітарного профілю у контексті глобалізації освітнього простору. *Інноватика у вихованні*. Випуск 11. Том 2. 2020. С. 120–127.
7. Зеленська О. М. Аналіз результатів пілотного дослідження щодо визначення рівня сформованості полікультурної компетентності курсантів ВВНЗ. Педагогічний дискурс: зб. наук. праць / гол. ред. Сиротенко А. І. Хмельницький: ХГПА, 2008. С. 48–53.
8. Кравець Р. Структурні компоненти полікультурної компетентності майбутніх фахівців аграрної галузі. *Теорія та практика компетентнісної освіти*. 2013. Ч. 4. С. 80–87.
9. Мелько Л.Ф. Полікультурна компетентність студентів як фактор інтеграції. *Гуманітарний вісник ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди», спеціальний випуск «Вища освіта України у контексті інтеграції до європейського освітнього простору*. Київ, 2014. Т. 4 (55). С. 282–290.

10. Сєрих Т.М. Формування полікультурної комунікативної компетентності майбутніх учителів початкової школи: дис. ... доктора філософії: 01. Глухів, 2020. 359 с.

11. Смирнова О.О. Соціально-психологічні аспекти полікультурної компетентності студентів в освітньому середовищі. *Теоретичні і прикладні проблеми психології*. 2016. № 2. С. 140–150. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Tippp_2016_2_18

12. Соколова І. В., Івашко О.А. Формування полікультурної компетентності у майбутніх вчителів-філологів. *Збірник наукових праць Бердянського державного педагогічного університету (Педагогічні науки)*. № 2. Бердянськ: БДПУ, 2015. 276 с.

13. Bernardo A., Rosenthal L., Levy S. Polyculturalism and attitudes towards people from other countries. *International Journal of Intercultural Relations*. 2013. № 3. Vol. 37. P. 335–344.

14. Byram M. Assessing Intercultural Competence in Language Teaching. *Sprogforum*. 2004. №18. Vol. 6. P. 8–13.

15. Multicultural Competency Development: Preparing Students to Live and Work in a Diverse World. URL: <https://tilford.k-state.edu/resources/multicultural-competency-development.html>.

16. Peterson C., Seligman M. Character strengths and virtues: A handbook and classification. Washington, DC: American Psychological Association, 2004. URL: [https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/referencespapers.aspx?referenceid=138655](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/referencespapers.aspx?referenceid=138655).

17. Xiao S., Yang Z., Bernardo A. Polyculturalism and cultural adjustment of international students: Exploring the moderating role of cultural distance in a quantitative cross-sectional survey study. *Cogent Psychology*. 2019. Vol. 6. №1. URL: <https://doi.org/10.1080/23311908.2019.1682767>.