

## Aspects of the formation of intercultural competencies in the context of continuous tourism education

Koivalenko T.<sup>1</sup>, Slavjanskaya A.<sup>2</sup>

## Аспекты формирования межкультурных компетенций в контексте непрерывного туристского образования

Коноваленко Т. Г.<sup>1</sup>, Славянская А. И.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Коноваленко Татьяна Георгиевна / Koivalenko Tatiana – кандидат филологических наук, доцент, кафедра иностранных языков;

<sup>2</sup>Славянская Анастасия Игоревна / Slavjanskaya Anastasiya – магистрант, кафедра туризма и индустрии гостеприимства, Институт сферы обслуживания и предпринимательства (филиал) Донской государственный технический университет, г. Шахты

**Аннотация:** в статье анализируются когнитивный, эмоциональный, поведенческий и внешний аспекты, формирующие межкультурные компетенции будущих работников индустрии туризма.

**Abstract:** the article includes the analysis of cognitive, emotional, behavioral and formal aspects, which form intercultural competencies of the future tourism industry workers.

**Ключевые слова:** туристское образование, компетентностный подход, межкультурные компетенции, федеральные образовательные стандарты.

**Keywords:** tourism education, competency-based approach, intercultural competencies, federal state educational standards.

Современное профессиональное образование, в том числе и туристское, существует и развивается в условиях растущей тенденции к глобализации. Данный факт лежит в основе стремления образовательных систем к установлению принципов интеграционного образования. Следует отметить, что глобализация образовательного процесса тесно связана с международной коммуникацией. Анализ реализации непрерывного образования в современной системе туристского образования свидетельствует о необходимости разработки комплекса направлений и профилей, направленных на формирование профессионально ориентированной системы подготовки кадровых ресурсов туристской индустрии. Одним из негативных факторов, влияющих на качество подготовки специалистов, является недостаточно высокий уровень формирования межкультурных компетенций у будущих работников туристской индустрии, т.к. межкультурные компетенции специалистов в туризме представляют собой основу успешной реализации их деятельности. Таким образом, одним из основных принципов непрерывного туристского образования на всех его уровнях является принцип формирования межкультурных компетенций.

Актуальность данного исследования связана с недостаточно высоким уровнем формирования межкультурных компетенций в непрерывном туристском образовании.

Цель работы – проанализировать аспекты формирования межкультурных компетенций в контексте непрерывного туристского образования.

При написании работы был проведен анализ Федеральных образовательных стандартов среднего профессионального и высшего туристского образования, были изучены труды исследователей современного туристского образования.

На сегодняшний день профессиональное туристское образование обеспечивает кадровые потребности индустрии туризма лишь наполовину. Выпускники туристских вузов часто сталкиваются с проблемой трудоустройства по окончании получения образования. Сфера туризма сталкивается с парадоксом, сущность которого заключается в том, что при наличии большого числа незанятых дипломированных специалистов вакансии долгое время остаются открытыми. Основной причиной сложившейся ситуации является существование несоответствия между потребностями работодателей и предложением рынка труда. Исследователи ведущего российского портала в области интернет-рекрутинга HeadHunter провели исследование данной проблемы и пришли к выводу о том, что такое явление вызвано особенностями качественной подготовки молодых специалистов [1, с. 27]. Вышесказанное является свидетельством того, что туристское образование в России на сегодняшний день действительно нуждается в модернизации с целью повышения его эффективности и соответствия международным стандартам.

Одной из составляющих современного образовательного процесса, нуждающейся в модернизации, является формирование межкультурных компетенций будущих работников индустрии туризма. Об этом свидетельствуют многочисленные межкультурные конфликты, возникающие как при организации туристской деятельности между сотрудничающими организациями на межнациональном уровне, так и непосредственно между туристами и представителями дестинаций. Обеспечение туриста информацией о

нормах коммуникации в той или иной стране является одной из важнейших обязанностей работника туристского предприятия, таким образом, ответственность за возникновение межкультурных конфликтов между туристом и представителями местного населения в период путешествия ложится на плечи сотрудников туристских агентств.

Следовательно, в рамках непрерывного туристского образования особое значение имеет факт формирования у обучающихся «туристских компетенций». Это определение синтезировано нами из исследования теории компетентностного подхода. Под туристскими компетенциями следует понимать знания, умения и навыки, формируемые в процессе непрерывного туристского образования. Их формирование имеет своей целью, во-первых, становление личности грамотного туриста, имеющего представление о сущности туризма, умеющего соответствовать социальным поведенческим нормам и знающего свои права и обязанности, а, во-вторых, на формирование личности сотрудника индустрии туризма, который компетентен в своей сфере деятельности и стремится к постоянному совершенствованию.

Все туристские компетенции условно можно разделить на 2 группы – общекультурные и межкультурные компетенции. Первая группа подразумевает знания, умения и навыки, имеющие значение, прежде всего, в собственной культуре. Так, например, к данной группе можно отнести коммуникативные умения, имеющие большое значение для профессиональной деятельности специалиста сферы туризма. Это связано с тем, что знание основных норм и правил коммуникации – первый шаг к успешному построению диалога, что лежит в основе работы сотрудника туристского предприятия.

Межкультурная компетенция базируется на умении эффективно адаптироваться и функционировать вне собственной культурной среды. Повышение собственной межкультурной компетенции необходимо условие формирования личности современного туриста, а также специалиста, работающего в сфере предоставления туристских услуг [2, с. 84]. Это подчеркнуто в работах А. Косова, специалиста-практика в области международного бизнеса и межкультурной коммуникации. Он отмечает, что основы межкультурной компетенции «могут быть применимы путешествующими в любой стране мира, так как они основаны на толерантном отношении к чужой культуре, что предотвращает конфликтность поведения, делает более эффективным межличностное общение, и, в конечном итоге, вносит лепту в формирование положительного образа России и русских. То же касается и представителей туристского бизнеса» [3, с. 123].

Исследователи проблемы формирования межкультурных компетенций в рамках непрерывного туристского образования выделяют 4 аспекта системы формирования межкультурной компетенции: когнитивный аспект, эмоциональный аспект, поведенческий и внешний аспекты [4].

Остановимся на каждом из них более детально:

Когнитивный аспект включает в себя элементы познавательной активности. Таким образом, в контексте формирования общекультурной компетенции основой когнитивного аспекта можно считать весь гуманитарный цикл наук, изучаемый на протяжении всего образовательного процесса, начиная от начального и общего уровня образования. Школа формирует личностные качества необходимые будущим работникам сферы туризма, такие как коммуникабельность, доброжелательность, любовь к родине и искусству; также в школе ученики получают базовые знания по географии, истории, необходимые для работы в сфере туризма, учатся говорить красиво на русском и иностранном языках. Все вышеперечисленное вполне можно объединить в общую группу общекультурных компетенций. На уровне среднего профессионального и высшего туристского образования также формируется когнитивный аспект путем освоения таких дисциплин как «Мировая культура», «История» и «Философия». В то же самое время, дисциплины, перечисленные выше, являются платформой для формирования и межкультурных компетенций. Однако в данном случае основное внимание уделяется изучению культуры и истории других стран и народов. Также большое значение для формирования когнитивного аспекта межкультурной компетенции имеет изучение иностранного языка, полилингвистическая компетенция, формирование которой происходит на всех ступенях образовательного процесса.

Но, на наш взгляд, процесс формирования межкультурной компетенции на уровне начального и общего образования в рамках когнитивного аспекта может иметь большую эффективность, например, при более интенсивном подходе к формированию полилингвистических компетенций. Положительный эффект на развитие туристского образования может оказать тесное сотрудничество между школой и высшим туристским образованием. Организация совместных туристских походов студентов и старших школьников, во время которых на практике будут показаны навыки студентов, приобретенные за время обучения в вузе, станет стимулом для выбора туристского образования в качестве профессиональной цели, а также станет отличной возможностью формирования когнитивного аспекта межкультурной компетенции учащихся.

Эмоциональный аспект состоит из чувств и эмоций. Именно он позволяет туристу адаптироваться к чужой для него культуре, а представителю туристской сферы успешно осуществлять взаимодействие с

представителями других культур [5, с. 126], а также успешно функционировать в собственной. Важную роль в нем играет мотивация к использованию приобретенных знаний о данной культуре, а также формирование позитивного отношения к ней. Эмоциональный аспект реализуется также на всех ступенях образования. Следует отметить, что формирование общекультурной компетенции в рамках эмоционального аспекта подразумевает, прежде всего, патриотическое воспитание, а для межкультурной компетенции большое значение имеет развитие толерантности.

Поведенческий аспект общекультурной компетенции определяет способность к успешному взаимодействию, прежде всего, с представителями собственной культуры. Говоря о межкультурной компетенции, следует отметить, что он отвечает за активность за пределами собственной культуры. Для формирования этого аспекта необходимо формирование навыков взаимодействия с окружающими людьми, коммуникативных навыков, умения избегать конфликтов, а также развитие социальных качеств личности. Поведенческий аспект в современном образовательном процессе формируется при изучении таких дисциплин как «Психология», «Социология» и «Основы речевой коммуникации». Эти дисциплины входят в учебный план среднего профессионального и высшего образования. Однако формирование основ поведенческого аспекта общекультурной и межкультурной компетенции начинается еще на начальном и общем уровне образования. Это происходит во время воспитательного процесса, проведения классных часов и бесед, а также изучения таких дисциплин как «Окружающий мир», «География» и «Обществознание». Поведенческий аспект имеет особое значение при формировании личности специалиста в сфере туризма. Специфика данной сферы деятельности определяет перечисленные выше навыки как необходимые для установления контакта с потребителями и партнерами в своей стране, и для эффективного взаимодействия с партнерами, представляющими другие страны и культуры, что неизбежно при работе в туризме.

Важно отметить, что для формирования межкультурной компетенции личности необходимы не только знания иных культур, позитивное отношение к ним и специальные навыки. Важным условием ее формирования является также умение интегрировать в поликультурной окружающей среде. Именно в этом и заключается внешний аспект. Он подразумевает умение строить взаимоотношения с людьми и окружающей средой, а также умение прогнозировать будущее развитие ситуации [6]. Формирование данного аспекта также проходит в течение всего образовательного процесса. Однако наиболее успешно и осознанно он реализуется на ступенях среднего профессионального и высшего образования.

Таким образом, становится очевидной важность формирования межкультурных компетенций в процессе реализации непрерывного профессионального образования, в том числе и в рамках туристского образования. Исследования показали, что аспекты формирования межкультурных компетенций могут быть реализованы на всех ступенях непрерывного туристского образования согласно ФГОС по направлению Туризм и могут стать средством повышения межкультурных компетенций будущих специалистов туристской индустрии, и как следствие способствовать росту качества профессионального образования в России в целом.

### *Литература*

1. *Сергачев В.* Общими силами / В. Сергачев // ТурБизнес. № 5, 2013. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.tourbus.ru/issuu.php?id=97/> (дата обращения: 22.02.2016). С. 27-28.
2. *Гализдра А. С.* Личность и туристское пространство в контексте глобализации // Гализдра А. С. / Человек в глобальном мире. Сборник статей молодых ученых. Саратов: Изд-во Саратов. ун-та, 2004. С. 83-87.
3. *Косов А.* Фонарик для чужой души / Косов А. М.: ИНФРА-М, 2007. 311 с.
4. *Гальскова Н. Д.* Межкультурное обучение // Гальскова Н. Д. / Иностранные языки в школе, 2014. № 1.
5. *Witt S., Moutinho L.* Education and Training in Tourism. [Текст] // Tourism Marketing and Management Handbook. USA: Prentice Hall, New York, Toronto, Sydney, Tokyo, 1989. Pp. 119-128.
6. *Мосеев О.* Туризм как часть имиджа России // Мосеев О. / Лаборатория рекламы, маркетинга и publicrelations, 2004. № 6.