

ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО НАВЧАННЯ МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

8. Otych, O.M. (2014). Fundamentals of pedagogical skills of a professional school teacher [Osnovy pedahohichnoi maisternosti vykladacha profesiinoi shkoly]. Kirovohrad, 208 p. [in Ukrainian].

9. Semenikhina, O.V. & Bobrovytska, S.F. (2020). Features of practical training of teachers for the use of EER at primary school [Osoblyvosti praktychnoi pidhotovky vchyteliv do vykorystannia EOR u pochatkovii shkoli]. *Physical and mathematical education*, Issue 1 (23), part 2, pp. 72–77. [in Ukrainian].

10. Steps to pedagogical mastery: dictionary from the course “Fundamentals of pedagogical mastery” [Skhodnyky

do pedahohichnoi maisternosti: slovnyk z kursu “Osnovy pedahohichnoi maisternosti”]. (Ed.). L.L. Butenko, O.H. Ihnatovych. (2015). Starobilsk, 136 p. [in Ukrainian].

11. Kholkovska, I.L., Voloshyna, O.V. & Hubina, S.I. (2019). Bases of pedagogical excellence: workshop [Osnovy pedahohichnoi maisternosti: praktykum]. Vinnytsia, 240 p. [in Ukrainian].

12. Shandruk, S.K. (2015). Psychology of professional creative skills [Psykholohiia profesiinykh tvorchykh zdbnos-tej]. Ternopil, 357 p. [in Ukrainian].

Стаття надійшла до редакції 30.01.2023

УДК 316.772:379.8

DOI: <https://doi.org/10.24919/2308-4634.2023.275315>

Віталій Третько, доктор педагогічних наук, професор,
декан факультету міжнародних відносин
Хмельницького національного університету

Наталія Бідюк, доктор педагогічних наук, професор,
завідувач кафедри іноземної освіти і міжкультурної комунікації
Хмельницького національного університету

ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО НАВЧАННЯ МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

У статті обґрунтовано необхідність використання інноваційних підходів до навчання міжкультурної комунікації фахівців сфери обслуговування. Проаналізовано систему міжкультурної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування. Охарактеризовано поняття “міжкультурна комунікація”. Встановлено, що ефективність навчання міжкультурної комунікації майбутніх фахівців сфери обслуговування забезпечують такі методи навчання як: “case-study”, міжкультурні тренінги, ситуативне моделювання, “сторітелінг”.

Ключові слова: сфера обслуговування; міжкультурна комунікація; інноваційні підходи; “case-study”; “сторітелінг”; міжкультурні тренінги; ситуативне моделювання.

Літ. 11.

Vitaliy Tretko, Doctor of Sciences (Pedagogy), Professor,
Dean of the Faculty of International Relations and Law
Khmelnytskyi National University

Natalya Bidiuk, Doctor of Sciences (Pedagogy), Professor,
Head of the Department of Foreign Language
Education and Intercultural Communication
Khmelnytskyi National University

INNOVATIVE APPROACHES TO TEACHING INTERCULTURAL COMMUNICATION OF FUTURE SERVICE INDUSTRY SPECIALISTS

The article substantiates the need for innovative approaches to teaching intercultural communication to service industry specialists. The system of intercultural training of service industry specialists is analyzed and the definition of “intercultural communication” is presented. It is defined that the effectiveness of teaching intercultural communication to service industry specialists is provided by means of such teaching methods, as case study, intercultural workshops, situational modeling, and storytelling.

It is found out that the case study method contributes to the development of the ability to act effectively in non-standard communicative situations, as well as the development of a wide range of information-search, practical and professional knowledge and skills.

The author substantiates the practical value of intercultural workshops aimed at the development of intercultural behavioral, cognitive and emotional skills of service industry specialists, which are required for effective communication and interaction in different cultures. Six key approaches to the organization of intercultural workshops are highlighted and their typology is presented.

The method of storytelling used in the process of teaching intercultural communication to service industry specialists is characterized. It involves the creation of a story and transmission of the necessary information in order to influence the emotional, motivational, cognitive perception of listeners and contributes to the emergence of interest and liking to the culture of other people.

ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО НАВЧАННЯ МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

It is established that for the development of intercultural competence of service industry specialists it is effective to use the method of situational modeling, which develops the ability to transform the acquired knowledge and skills into an effective communication tool by means of modeling communicative situations. The main aspects of situational modeling are characterized.

Keywords: service industry; intercultural communication; innovative approaches; case study; storytelling; intercultural workshops; situational modelling.

Постановка проблеми. В умовах сучасних викликів глобалізаційних та інформаційних процесів, стрімкого розвитку міжнародних відносин, активізована увага до якості забезпечення людської комунікації, зростання інтересу до порівняння освіти й культури різних країн. Закономірною є потреба у фахівцях, здатних до ефективної професійної діяльності в полікультурному суспільстві, успішного використання іноземної мови в професійних ситуаціях міжкультурного спілкування під час взаємодії з іноземними партнерами і клієнтами. Вхідження України як держави з потужним туристичним потенціалом до світового ринку послуг значною мірою залежить від успішного розвитку системи вищої освіти, зокрема розроблення інноваційних підходів до організації навчально-пізнавальної діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Утім, практика засвідчує, що випускникам ЗВО сфери обслуговування (галузі знань “24 Сфера обслуговування”, спеціальності “241 Готельно-ресторанна справа” та “242 Туризм”) бракує професіоналізму у процесі міжкультурної комунікації, що має вияв у недостатньому рівні сформованості їхньої міжкультурної компетентності (розуміння специфіки міжкультурних відносин, комунікацій та взаємодії; володіння сучасними стратегіями іншомовного спілкування; вміння толерантно та відкрито реагувати на культурні особливості, врегульовувати міжкультурні конфлікти тощо). Сучасний фахівець сфери обслуговування повинен володіти не лише знаннями з рідної та іноземної мови, а й бути добре обізнаним у правилах етикету, традиціях, культурі спілкування, використанні невербальних засобів спілкування тощо. У зв’язку з цим завдання ЗВО, зокрема викладачів, полягають у запровадженні інноваційних підходів до організації освітнього процесу майбутніх фахівців сфери обслуговування для розвитку міжкультурної комунікації.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Упродовж останнього десятиліття посилена увага науковців і практиків спрямована на дослідження й пошук ефективної системи міжкультурної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування. Аналіз наукових праць засвідчує, що в педагогічній літературі схарактеризовано різні аспекти професійної підготовки фахівців цієї галузі, зокрема: теоретико-методологічні та практичні засади підготовки фахівців сфери обслуговування (О. Баглай, А. Віндук, Л. Кнодель, В. Лозовецька, Л. Сакун, В. Сідоров, В. Федорченко, Н. Фоменко, Н. Хмілярчук); закономірності формування й розвитку міжкуль-

турної компетентності фахівців (С. Александрова, Ф. Бацевич, Н. Кононец, В. Лях, І. М’язова, В. Пазенок, І. Писаревський); використання інноваційних форм, методів і технологій навчання (Р. Брислін, Н. Гущина, С. Немченко, А. Жулківська, І. Луцик) та ін. Теоретичний аналіз науково-педагогічної літератури дав змогу констатувати, що в українському науково-педагогічному дискурсі проблема організації навчання міжкультурної комунікації майбутніх фахівців сфери обслуговування висвітлена у різних контекстах. У сучасному науковому дискурсі міжкультурна комунікація набула нових дослідницьких векторів, зокрема дослідження суспільної природи мови, культури і комунікації, закономірностей розвитку сучасної міжкультурної взаємодії, міжкультурного спілкування та парадигматичної асиметричності терміносистем, лінгвістичних трансформацій тощо. Означена проблема потребує системного підходу до її розв’язання.

Метою статті є висвітлення інноваційних підходів до організації навчання міжкультурної комунікації майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Виклад основного матеріалу. Організація освітньої діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування у ЗВО передбачає системну єдність змісту, форм, методів, технологій навчання, навчально-методичного й інформаційного забезпечення. Залучення здобувачів до навчальної, практичної та науково-дослідницької діяльності створює можливості для набуття ними необхідних компетентностей. Одним зі шляхів вдосконалення та розвитку професійної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування є використання інноваційних підходів до навчання міжкультурної комунікації. Педагогічна суть цих підходів полягає в спрямованості навчання на роботу в команді, підвищенні самостійності, використанні інтерактивних методів навчання, формуванні здатності до міжособистісної взаємодії тощо.

Аналіз досліджень дав підставу зробити висновок, що на сучасному етапі існує багато підходів щодо визначення поняття “міжкультурна комунікація”. Так, за визначенням І. М’язової, міжкультурна комунікація – це водночас наука і набір навичок, якими необхідно оволодіти під час спілкування людей, які належать до різних національних та етнічних спільнот [6]. Згідно з визначенням Ф. Бацевича, “міжкультурна комунікація” – це процес спілкування (вербального і невербального) людей (груп людей), які є носіями різних культур та мов, як правило послугуються різними ідентичними мовами, відчують лінгвокультурну “чужинність” партнера у спілкуванні [1]. Отже, для подолання непорозуміння

ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО НАВЧАННЯ МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

та конфліктів необхідним є вивчення взаємозв'язку між культурою та комунікацією через виявлення притаманних різним народам культурних моделей.

На думку науковців (В. Лях, В. Пазенок, В. Федорченко), ефективність професійної діяльності фахівця сфери обслуговування більшою мірою залежить від культури його взаємодії зі споживачами послуг, колегами та партнерами. Природно, що це спілкування відбувається як на рідній, так і на іноземній мові. Практика спілкування з носіями іноземної мови показала, що глибокі знання іноземної мови ще не гарантують повного розуміння та відсутності конфліктів з носіями мови. Саме тому для підготовки фахівця сфери обслуговування іноземною мовою важливим є вивчення не тільки іноземної мови, а й особливостей національної культури, міжкультурної комунікації [5].

Міжкультурна комунікація майбутнього фахівця сфери обслуговування спрямована на виконання професійних завдань: розробка нових туристичних напрямів та екскурсійних маршрутів, вирішення питань трансферу, розміщення та харчування туристів та ін. Для уникнення непорозуміння в процесі міжкультурної комунікації між майбутнім фахівцем сфери обслуговування та опонентом (незнання особливостей іншої культури, незнання соціальних норм в процесі комунікації, мовленнєвого етикету спілкування тощо) необхідно враховувати також регіональний аспект у тематичному наповненні змісту навчання (мовленнєвий етикет спілкування, використання мовно-культурологічних моделей спілкування тощо) [8].

Уважаємо, що ефективність навчання міжкультурної комунікації майбутніх фахівців сфери обслуговування забезпечують такі методи навчання як: "case-study", міжкультурні тренінги, ділові ігри, дискусії, "мозковий штурм", ситуативне моделювання, "сторітелінг". Важливе значення у формуванні позитивної мотивації до вивчення іншої культури має планування, розроблення і проведення групових або індивідуальних міжкультурних дослідницьких проєктів, виконання індивідуальних завдань, кроскультурних презентацій (наприклад, "Туризм без конфліктів", "Подорож моєї мрії"). Розглянемо детальніше зазначені методи навчання міжкультурної комунікації.

Підтримуємо думку науковців, що метод "case-study" сприяє формуванню у здобувачів здатності діяти результативно в нестандартних комунікативних ситуаціях, розвитку широкого спектру інформаційно-пошукових і практично-професійних умінь та навичок, насамперед аналітичних, комунікативних, рефлексивних, що особливо важливо у процесі міжкультурної взаємодії тощо [3; 4]. Перевагами цього методу у контексті навчання міжкультурної комунікації є: використання прийомів проблемного та ресурсно-орієнтованого навчання для набуття здо-

бувачами навичок: роботи в команді, інформаційно-пошукової та презентаційної діяльності, проведення прес-конференцій, диспутів, "круглих столів", інтерактивних обговорень тощо. Використання кейсів активізує комплекс знань здобувачів з різних дисциплін, сприяє розвитку критичного мислення, аргументованому формулюванню думок для розв'язання проблемних ситуацій.

Створення *міжкультурних кейсів* (наприклад, "Міжкультурні моделі адаптації", "Культурний шок та реакції", "Вплив чужої культури на поведінку людей", "Помилкові оцінки в міжкультурному контексті", "Етнічна стереотипізація", "Культурний профіль країни") передбачає врахування принципів міждисциплінарної, інтеграції знань, комунікативності, ситуативності, полікультурності. Мета міжкультурних кейсів полягає у сприянні розвитку творчих здібностей здобувачів, їхньої самостійної пізнавальної діяльності, умінь будувати міжкультурні знання, працювати в групах на засадах партнерства. Міжкультурні кейси дають змогу здобувачам моделювати реальні ситуації міжкультурного, ділового спілкування, здійснювати підготовку до ведення бізнес-перемовин на базі різних міжкультурних дискурсів. За допомогою кейсів здобувачі вчать аналізувати ситуації, обговорювати моделі міжкультурної поведінки учасників ситуації, оцінювати вибір стратегій комунікативної поведінки та шляхи подолання етичних проблем. Міжкультурні кейси забезпечують здатність та готовність особистості до міжкультурного діалогу; формування толерантності; елементарних навичок комунікативної поведінки у сфері професійного спілкування.

Заслужують на увагу результати дослідження В. Сідорова щодо розроблення та впровадження *кроскультурного мультисемінару*, який спрямований на формування у здобувачів: поведінкової культури (вміння поводити себе доброзичливо, толерантно, з повагою до людської гідності й поведінкових традицій людей інших культур); комунікативної культури; культури використання мовних засобів комунікації [10].

Практичну цінність у підготовці майбутніх фахівців сфери обслуговування мають *міжкультурні тренінги*, які спрямовані на розвиток міжкультурної поведінки, когнітивних та емоційних навичок, необхідних для ефективного спілкування і взаємодії в різних культурах. Завдання міжкультурного тренінгу – сформувати у здобувачів систему міжкультурних знань та навичок, цінностей і переконань, установок для позитивного сприймання нової культури, відповідних поведінкових реакцій, культурної самосвідомості.

Науковці виділяють шість ключових підходів до організації міжкультурного тренінгу: *інформаційний* – передбачає надання учасникам тренінгу різної інформації про інші культури; *атрибуційний* – фо-

кусується на поясненні поведінки з погляду представника іншої культури; *знаннєвий* – ознайомлення з основними ідеями міжкультурних відносин через вивчення цінностей і поведінкових норм, поширених в іншій культурі; *когнітивно-поведінковий* – передбачає орієнтацію на відомі принципи навчання, для розв’язання проблем пристосування в іншій культурі; *емпіричний* – реалізовує основну мету емпіричного навчання – активне набуття досвіду іншої культури; *діяльнісний підхід (міжкультурної взаємодії)* – активна взаємодія з представниками іншої культури [9].

Проведення міжкультурних тренінгів (наприклад, “Мова туризму”, “Ефективність ведення міжкультурних переговорів”, “Національні цінності та глобалізація в світі”, “Ефективна міжкультурна комунікація та міжнародний діловий етикет”) розвиває аудиторні вміння, ораторські вміння, імпровізаційні вміння, впевненість у спілкуванні, відповідні звички і манери поведінки, адаптивність до змін культурного середовища. Для прикладу, тренінг “Ефективність ведення міжкультурних переговорів” спрямований на реалізацію таких завдань: визначення стратегій різних культур та їх взаємоадаптації; вибір успішної стратегії переговорів; обговорення способів ухилення і шляхів протидії. Етапи ведення міжкультурних переговорів: підготовка до переговорів (збір інформації, встановлення дружніх відносин тощо); аналіз (з’ясування інтересів опонента і визначення особи, яка приймає рішення); пропозиція (аргументи, переконливість аргументів, джерела аргументів); обговорення (прийоми, дебати, критерії переконливості аргументації).

За допомогою цього методу відбувається знайомство з культурними відмінностями в міжособистісних відносинах шляхом програвання ситуацій, які по-різному сприймаються індивідуумами в різних культурах. У процесі тренінгу відбувається знайомство з чужою культурою за допомогою емоційно забарвленої діяльності, повторного програвання ситуацій та їх аналізу.

Розроблені різні типи тренінгів з міжкультурної комунікації, кожен з яких має свої цілі і виконує відповідні завдання. Типологія та змістова характеристика міжкультурних тренінгів детально висвітлена у дослідженнях Р. Брієліна. Згідно з його класифікацією тренінги поділяють на: тренінг самосвідомості, в результаті якого індивід повинен усвідомити себе представником конкретної культури; когнітивний тренінг (учасники отримують інформацію про інші культури); тренінг атрибуції (пояснення ситуацій і дій партнерів з погляду іншої культури); поведінковий тренінг (навчання практичних навичок, які потрібні для життя в іншій культурі); ситуативний тренінг (програвання і аналіз конкретних ситуацій міжкультурної комунікації, обговорення проблем) [11].

На підставі вищезазначеного можемо стверджувати, що міжкультурний тренінг – це ефективний метод інтерактивного навчання міжкультурної комунікації майбутніх фахівців сфери обслуговування, оскільки дає змогу сформулювати практичні навички міжкультурної комунікації з метою уникнення непорозумінь у результаті культурних розбіжностей і негативних наслідків культурного шоку.

Метод “сторітелінгу” (“розповідання історій”) науковці тлумачать як мистецтво захопливої розповіді [2; 7]. Цей метод передбачає створення історії та передачі за її допомогою необхідної інформації з метою впливу на емоційну, мотиваційну, когнітивну сферу слухачів. Історія (наприклад, розповідь на тему “Моя туристична подорож”) має містити цікаву інформацію міжкультурного характеру, розповідати про конфлікти між представниками різних культур, зокрема, конфліктні ситуації, що виникають в процесі організації та здійснення подорожей. Мета методу – допомогти здобувачам усвідомити вплив різних чинників (країни проживання, релігії, культури, сім’ї тощо) на життєдіяльність людей; сприяти інтересу і симпатії до іншої культури; розвивати критичне ставлення до історії і традицій своєї країни; краще пізнати один одного. Створені історії націлені на підготовку здобувачів до життя і праці в умовах культури, що відрізняється від їх власної.

Опитування викладачів та здобувачів показало, що ефективним методом навчання міжкультурної комунікації майбутніх фахівців сфери обслуговування є *метод ситуативного моделювання*. Основними аспектами ситуативного моделювання є створення позитивної комунікативної мотивації, вибір тематики ситуацій, яка відповідає сфері обслуговування, наявність співрозмовників. У процесі комунікативної взаємодії кожен з співрозмовників виступає як особистість зі своїм досвідом, знаннями, світоглядом, які дають йому змогу орієнтуватися у розвитку ситуації, аналізувати проблеми в контексті визначеної проблеми. Поведінку співрозмовників у процесі спілкування обумовлюють їх індивідуальні психологічні особливості, соціальні ролі, які вони виконують. Метод ситуативного моделювання допомагає розкрити характер та особливості культури міжособистісного спілкування, творчий потенціал здобувачів. Здобувачі фактично виконують штучні ролі, які стимулюють і дають широкий простір для самостійності дій (наприклад, ситуації “Бронювання місць в готелі”, “Організація бізнес турів”, “Презентація туристичного продукту”).

Висновки та перспективи подальших досліджень. Таким чином, навчання міжкультурної комунікації майбутніх фахівців сфери обслуговування буде успішним на основі використання таких методів, як case-study, міжкультурні тренінги, ситуативне моделювання, “сторітелінг”. Творче поєднання за-

значених методів навчання сприятиме розвитку у здобувачів здатності до міжкультурної комунікації у сфері майбутньої професійної діяльності, навичок міжкультурного спілкування, навичок і вмінь використовувати рідну та іноземну мову як засіб спілкування з представниками різних культур, навичок використання різних засобів мовлення, подолання міжкультурних конфліктів тощо.

Перспективу подальших досліджень вбачаємо у дослідженні особливостей розвитку міжкультурної компетентності майбутніх фахівців галузі туризму в зарубіжному досвіді.

ЛІТЕРАТУРА

1. Бацевич, Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики. Київ: Академія, 2004.

2. Гущина, Н. Сторітелінг як ефективний варіант неформального навчання. 2016. URL: <https://www.ar25.org/article/storitelling-yak-efektyvnyy-variant-neformalnogo-navchannya.html>.

3. Жульківська, А.М. Застосування кейс-технології при вивченні фахової англійської мови в економічному ВНЗ України. *Наукові записки Національного педагогічного університету ім. М.П. Драгоманова. Серія: Педагогічні та історичні науки*, 2014. № 117, с. 36–42.

4. Луцкич, І.Г. Використання методу кейс-стаді під час викладання іноземних мов. *Нові технології навчання: наук.-метод. зб.*, 2006. № 43, с. 51–55.

5. Лях, В.В., Пазенок, В.С., Федорченко, В.К. (2004). *Туризм у контексті міжетнічних та кроскультурних відносин: навчальний посібник*. Київ: Кондор, 2004.

6. М'язова, І.Ю. Особливості тлумачення поняття “міжкультурна комунікація”. *Філософські проблеми гуманітарних наук*, 2006. № 8, с. 108–113.

7. Немченко, С.Г. Сторітелінг як метод підготовки майбутнього керівника загальноосвітнього навчального закладу до рефлексивного управління. *Наукові записки Бердянського державного педагогічного університету*, 2015. № 2, с. 182–189.

8. Писаревський, І.М., Александрова, С.А. *Професійно-комунікативна компетентність (в туризмі): підручник*. Харків: ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2017.

9. Самойленко, Н.Б. (2013). Застосування тренінгового навчання у процесі формування міжкультурної компетентності в системі неперервної педагогічної освіти. *Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Серія: Педагогічні науки*, № 111, с. 270–274.

10. Сідоров, В.І. Авторський спецкурс “Формування кроскультурної компетентності майбутніх фахівців галузі туризму”. *Педагогічний часопис Волині: науковий журнал*. Луцьк: СХУ ім. Лесі Українки, 2018. Вип. 1 (8), с. 101–109.

11. Brislin, R.W. *Intercultural Communication Training: An Introduction*. Thousand Oaks, CA: Sage Publication, 1994.

REFERENCES

1. Batsevych, F.S. (2004). *Osnovy komunikatyvnoi linyvistyky* [Fundamentals of communicative linguistics]. Kyiv: Akademiia. [in Ukrainian].

2. Hushchyna, N. (2016). *Storitellinh yak efektyvnyi variant neformalnoho navchannya* [Storytelling as an effective option of non-formal education]. Available at: <https://www.ar25.org/article/storitelling-yak-efektyvnyy-variant-neformalnogo-navchannya.html>. [in Ukrainian].

3. Zhulkivska, A.M. (2014). *Zastosuvannya keis-tekhnologii hii pry vyvchenni fakhovoi anhliiskoi movy v ekonomichnomu VNZ Ukrainy* [The use of case technology in the study of professional English in an economic university of Ukraine]. *Scientific notes of the National Pedagogical University named after M.P. Drahomanov. Series: Pedagogical and historical sciences*, No. 117, pp. 36–42. [in Ukrainian].

4. Lutsyk, I.H. (2006). *Vykorystannya metodu keis-stadi pid chas vykladannya inozemnykh mov* [Using the case-study method in teaching foreign languages]. *New learning technologies: science and method. Coll.*, No. 43, pp. 51–55. [in Ukrainian].

5. Liakh, V.V., Pazenok, V.S. & Fedorchenko, V.K. (2004). *Turyzm u konteksti mizhetchnykh ta kroskulturykh vidnosyn: navchalnyi posibnyk* [Tourism in the context of inter-ethnic and cross-cultural relations: a study guide]. Kyiv. [in Ukrainian].

6. Miazova, I.Yu. (2006). *Osoblyvosti tлумachennia poniattia “mizhkultura komunikatsiia”* [Peculiarities of the interpretation of the concept of “intercultural communication”]. *Philosophical problems of humanitarian sciences*, No. 8, pp. 108–113. [in Ukrainian].

7. Nemchenko, S.H. (2015). *Storitellinh yak metod pidhotovky maibutnoho kerivnyka zahalnoosvitnoho navchalnoho zakladu do refleksyvnoho upravlinnia* [Storytelling as a method of training the future head of a comprehensive educational institution for reflective management]. *Scientific notes of Berdyan State Pedagogical University*, No. 2, pp. 182–189. [in Ukrainian].

8. Pysarevskiy, I.M. & Aleksandrova, S.A. (2017). *Profesiino-komunikatyvna kompetentnist (v turyzmi): pidruchnyk* [Professional and communicative competence (in tourism): textbook]. Kharkiv. [in Ukrainian].

9. Samoilenko, N.B. (2013). *Zastosuvannya treninhovoho navchannya u protsesi formuvannia mizhkulturnoi kompetentnosti v systemi nepererвної pedahohichnoi osvity* [Application of training education in the process of formation of intercultural competence in the system of continuous pedagogical education]. *Bulletin of the Chernihiv National Pedagogical University. Series: Pedagogical Sciences*, No. 111, pp. 270–274. [in Ukrainian].

10. Sidorov, V.I. (2018). *Avtorskyi spetskurs “Formuvannia kroskulturnoi kompetentnosti maibutnykh fakhivtsiv haluzi turyzmu”* [The author’s special course “Formation of cross-cultural competence of future specialists in the field of tourism”]. *Pedagogical journal of Volyn: scientific journal. Lutsk: Lesya Ukrainka SNU*, Vol. 1 (8), pp. 101–109. [in Ukrainian].

11. Brislin, R.W. (1994). *Intercultural Communication Training: An Introduction* Thousand Oaks, CA: Sage Publication. [in English].

Стаття надійшла до редакції 14.02.2023

