

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені М. П. ДРАГОМАНОВА**

ЛЕВАДНА КАТЕРИНА ЮРІЇВНА

УДК 377.3:640.412-057.212]:005.336.2(043.3)

**ПЕДАГОГІЧНІ УМОВИ
ФОРМУВАННЯ КРОС-КУЛЬТУРНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ
МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ**

13.00.04 – теорія і методика професійної освіти

АВТОРЕФЕРАТ
дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата педагогічних наук

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'K. Levada', is centered on a light-colored rectangular background.

Київ – 2021

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в Київському університеті туризму, економіки і права, Міністерство освіти і науки України.

Науковий керівник – доктор педагогічних наук, професор
ЛЮБАРЕЦЬ Владислава Вікторівна,
Національний педагогічний університет
імені М. П. Драгоманова, професор
кафедри менеджменту та інноваційних
технологій соціокультурної діяльності.

Офіційні опоненти: доктор педагогічних наук, професор
МАКОВЕЦЬКА Наталія Валеріївна,
Запорізький національний університет,
завідувач кафедри туризму та готельно-
ресторанної справи;

доктор педагогічних наук, професор
ГОМОНЮК Олена Михайлівна,
Хмельницький національний університет,
професор кафедри практичної психології і
педагогіки.

Захист дисертації відбудеться «23» грудня 2021 року о 12:30 год. на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 26.053.19 у Національному педагогічному університеті імені М. П. Драгоманова за адресою: вул. Пирогова, 9, м. Київ-30, 01601.

З дисертацією можна ознайомитися у бібліотеці Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова (вул. Пирогова, 9, м. Київ-30, 01601) і на сайті університету <http://www.npu.edu.ua>.

Автореферат розіслано «23» листопада 2021 року.

**Учений секретар
спеціалізованої вченої ради**



М. Ю. Ляшенко

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. На сьогодні особливо гостро відчувається значний вплив інтернаціоналізації, глобалізації та інтеграційних процесів, які охоплюють весь світ. Міжнародне безпекове середовище поступово втрачає стабільність, стає менш передбачуваним. Серйозні виклики у світі створюють перед людством нові перешкоди: спалахи воєнних конфліктів на теренах деяких держав, посилення міжнародного тероризму. Єдиною запорукою позитивних змін і сталого розвитку є згуртованість, солідарність прогресивної світової спільноти. Планетарна комунікація і технологічна єдність сучасної макроцивілізації стимулює світові процеси, що долають географічні бар'єри в економічній, виробничій та культурній взаємодії країн. Глобалізація виступає втіленням істотних характеристик цивілізаційних процесів, тобто відбувається формування нового світового порядку інтегративної цілісності, що спирається на сільові патерни й загальні комунікативні структури.

Одним із значущих засобів потужних позитивних змін у сфері діяльності взаємодіючих культур є крос-культурна взаємодія, яка сприяє появі нових елементів і форм культурної активності, коригує ціннісні орієнтири, моделі поведінки і способи життя (як універсальні, так і культурно-специфічні).

Людина на перетині культур – новий тип особистості, чие усвідомлення й бачення світу виходять за межі її власної культури, а сутнісна ідентичність включена до різних життєвих моделей. Вона орієнтується у множинності реальностей, уособлює процес самоверифікації, що ґрунтується на визнанні як універсальності людського існування, так і відмінності культурних форм. Інтегруючи проєкції різних культур, молода людина вирішує конфлікт їхніх ціннісних систем, здійснює вибір стратегії взаємодії: замкненості, пристосування, опозиційності чи трансформації, інтеріоризує цінності інших культур без заподіяння шкоди для власної на засадах балансу толерантності культурних цінностей. Така особистість реагує на вплив іншої культури шляхом добору, комбінування й синтезування культурних цінностей і виявляє здатність встановлювати зв'язки між різними культурними системами.

Усе більше підприємств здійснюють свої операції на території багатьох країн одночасно. Актуальною для ведення готельного бізнесу стає проблема вивчення культурних особливостей та менталітету окремих національностей. Важливою є здатність виявляти та використовувати особливості національних культур для створення унікальних конкурентних переваг на міжнародному ринку. Гостро відчувається ця проблема у закладах вищої освіти, так як саме їх випускники мають стати кваліфікованими кадрами, здатними зіграти ключову роль у спілкуванні з представниками різних культур в індустрії гостинності.

Сучасному суспільству потрібні фахівці, здатні вільно орієнтуватися в складних соціокультурних обставинах, здійснювати повноцінні контакти з представниками інших країн і культур у різних сферах людської діяльності,

активно реалізовувати свій особистісний потенціал у професійній та творчій діяльності. В останні роки в результаті міжнародної інтеграції та процесу глобалізації посилено розвивається міжнародне співробітництво. У цьому процесі активною стороною виступають також студенти, які проходять різні види практик та стажувань за межами України.

У руслі означеного потребує оновлення освітній процес підготовки майбутніх менеджерів готельного бізнесу. Він урегульований низкою нормативно-правових документів: законах («Про туризм» (2020), «Про вищу освіту» (2019), «Про освіту» (2017)), стратегіях (Стратегія сталого розвитку України до 2030 року (2019), Стратегія розвитку туризму та курортів на період до 2026 року (2017)), в стандартах (Стандарт вищої освіти України другого (магістерського) рівня галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» (2020), Стандарт вищої освіти України: перший (бакалаврський) рівень, галузь знань 24 – Сфера обслуговування, спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» (2020)), у міжнародних документах (Глобальному етичному кодексі туризму (1999), Європейських стандартах і рекомендаціях для гарантії якості вищої освіти (ESG) (2015) тощо), наголошено у рекомендаціях (Ради Європи «Жити разом як рівні серед рівних» (2008), «Автобіографія інтеркультурних зіткнень: контекст, концепції і теорії» (2009), «Міжкультурна компетентність для всіх: підготовка до життя в багатоманітному світі» (2012), «Розвиток міжкультурної компетентності через освіту» (2013).

Вагомий вклад в дослідження з питань професійної підготовки фахівців у контексті суспільних трансформацій внесли науковці: В. Андрущенко, Н. Бахмат, Б., М. Євтух, О. Матвієнко, Н. Ничкало, та ін. Особливості розвитку особистості майбутнього фахівця у процесі професійної підготовки розглядали: О. Гомонюк, Н. Дем'яненко, М. Корець, Н. Рідей, В. Слабко, Л. Сущенко, Н. Титова.

Дослідження різних аспектів проблеми професійної підготовки фахівців для індустрії гостинності, зокрема, професійній підготовці кадрів для готельного бізнесу провели: І. Гайовий, Л. Грибова, А. Віндюк, Т. Дудка, С. Литовка-Деменіна, Н. Маковецька, Т. Сокол, Н. Родінова, О. Шапран та ін.. Теоретико-методичні підходи до обґрунтування закономірностей і принципів формування змісту професійної освіти менеджерів індустрії гостинності розкрито в дослідженнях: В. Лозовецької, Л. Лук'янової, Л. Мальцевої, І. Савух, О. Фастовець, В. Федорченка, Н. Фоменко, Н. Хмілярчук, Г. Цехмістрової, Л. Чорної та ін. Формування професійних компетентностей майбутніх фахівців індустрії гостинності розкрили у наукових доробках: Ю. Земліна, І. Зінькова, В. Любарєць, В. Полуда, А. Тупчій, та ін.

Появу наукового інтересу до крос-культурної взаємодії засвідчують численні зарубіжні дослідники: виховання в різних культурних системах (R. Benedict, F. Boas, S. Bochner, W. Gudikunst, A. Kardiner, Y. Kim, J. Murdoch, M. Mead,

L. Morgan, E. Tylor); дослідження з крос-культурної психології, (J. Berry, P. Boski, D. Matsumoto, R. Narula, R. Koch, H. Triandis); культурне орієнтування (R. Brisling, D. Bavuk, T. Yoshida, J. Pedersen, R. Payne); крос-культурний освітній процес (M. Bennett, G. Whiting, A. Kitsantas, G. David, H. Triandis); крос-культурний менеджмент в процесі управління (S. Danny, G. Perlmutter, R. Farmer, B. Richmann, G. Hofstede).

Сучасні українські наукові розвідки присвячено вивченню таких аспектів крос-культурної взаємодії, як властивості крос-культурного діалогу в соціокультурному середовищі (І. Бех, Н. Кочубей, М. Нестерова, Н. Сейко), психологічні чинники крос-культурної адаптації (І. Брунова-Калісецька, О. Резунова, С. Рашидова), крос-культурна взаємодія (Ф. Бацевич, В. Демецька, К. Мальцева, К. Мацик, Н. Миропольська, Р. Помірко, О. Селіванова, Т. Скубашевська), крос-культурний менеджмент (О. Араф'єва, А. Гордієнко, Д. Ліфінцев, О. Приятельчук, Н. Тодорова).

Наукова та практична значущість представлених досліджень, констатує недостатню розкритість проблематики педагогічних умов формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу. На підставі результатів теоретичного аналізу та практичного досвіду розв'язання порушеної проблеми в закладах вищої освіти України було виявлено низку об'єктивних суперечностей між:

- соціальним замовленням на висококваліфікованих фахівців готельно-ресторанного бізнесу та їх недостатньою готовністю до крос-культурної взаємодії у професійній діяльності в умовах трансформаційних змін ринкової економіки;
- зростанням професійного інтересу і потреб зазначених фахівців до власної крос-культурної компетентності та недостатньою обґрунтованістю концептуальних основ її формування в процесі їх професійної підготовки;
- усвідомленням потреби у використанні педагогічних інновацій з метою формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельно-ресторанного бізнесу та недостатністю науково-методичного забезпечення формування крос-культурної компетентності здобувачів освіти у закладах вищої освіти (далі – ЗВО).

Виходячи з вищезазначеного, можемо констатувати потребу в аналізі та систематизації теоретичних та практичних аспектів даної проблеми. Актуальність цієї теми, а також її практична значущість та недостатня теоретична розробленість зумовили вибір теми дисертаційного дослідження: **«Педагогічні умови формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу».**

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Тему дисертації затверджено Вченою радою Київського університету туризму, економіки і права (протокол № 4 від 29 червня 2016 року) та узгоджено в бюро Міжвідомчої ради з координації наукових досліджень з педагогічних і

психологічних наук в Україні (№ 7 від 29 листопада 2016 року).

Мета дослідження полягає у виокремленні, науковому обґрунтуванні та експериментальній перевірці ефективності педагогічних умов формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

Відповідно до мети сформульовані такі **завдання дослідження**:

1. Проаналізувати стан досліджуваної проблеми у світовій та вітчизняній педагогічній теорії та практичній діяльності.

2. Розкрити сутність понятійного апарату дослідження та теоретично обґрунтувати структуру крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

3. Визначити критерії, показники та схарактеризувати рівні сформованості крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

4. Розробити модель формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

5. Виокремити, науково обґрунтувати педагогічні умови формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу та експериментально перевірити їх ефективність.

Об'єкт дослідження – професійна підготовка майбутніх менеджерів готельного бізнесу у закладах вищої освіти.

Предмет дослідження – педагогічні умови формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

Для вирішення поставлених завдань було застосовано комплекс **методів** дослідження: *теоретичні* (аналіз, синтез, порівняння, систематизація, узагальнення, аналогія) – вивчення вітчизняної і зарубіжної педагогічної, методичної літератури з проблематики «кросс-культурний менеджмент» та «міжкультурна комунікація» для зіставлення різних поглядів на досліджувану проблему, розгляд теоретичних питань з метою визначення понятійно-категорійного апарату дослідження, розробки концептуальних положень; *емпіричні* (педагогічне спостереження, бесіди, інтерв'ю, анкетування, тестування) з метою визначення рівнів сформованості кросс-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу; *експериментальні* з метою перевірки ефективності педагогічних умов формування кросс-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

Наукова новизна результатів дослідження полягає у тому, що:

– *вперше* виокремлено, науково обґрунтовано та експериментально перевірено ефективність педагогічних умов формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу (пробудження мотивації до формування крос-культурної компетентності з урахуванням особливостей майбутньої професійної діяльності у готельному бізнесі для саморозвитку впродовж кар'єрного зростання; створення методичного супроводу для забезпечення формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів

готельного бізнесу через змістове наповнення дисциплін циклу соціально-гуманітарної підготовки («Українська мова за професійним спрямуванням», «Психологія міжособистого спілкування», «Соціологія», «Історія культурної спадщини України»), професійної та практичної підготовки («Готельна індустрія», «Основи сервісу», «Поведінка споживача», «Управління якістю продукції та послуг у готельному-ресторанному господарстві», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства», «Міжнародний туристський бізнес»); спрямування на практико-орієнтовану професійну підготовку через залучення стейкхолдерів в освітнє середовище з метою поглиблення та розширення можливостей удосконалення процесу формування крос-культурної компетентності, стимулюванні розвитку творчої самореалізації); *розроблено* модель формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу зі складовими її структури: цільовою (мета і завдання, які обумовлені соціальним замовленням); теоретико-методологічною (методологічні підходи, принципи та функції реалізації формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу); процесуальною (технологія педагогічного коучингу формування крос-культурної компетентності з наповненням відповідного змісту, форм, методів і засобів освітнього процесу); результативною (структурні компоненти, критерії, показники та рівні сформованості крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, результат, яким сформованість крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу); *визначено* критерії (ціннісно-мотиваційний, когнітивно-усвідомлюваний, професійно-діяльнісний), показники та рівні (елементарний, достатній і творчий) сформованості крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу і розкрито діагностичний інструментарій їх вимірювання; *уточнено* сутність понять «трансверсальна компетентність», «крос-культурна компетентність майбутніх менеджерів готельного бізнесу» та «формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу»; теоретично обґрунтовано структурні компоненти (емоційно-мотиваційний, фасилітаційний, комунікативно-діяльнісний) крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу; *удосконалено* зміст дисциплін циклу соціально-гуманітарної, професійної та практичної підготовки, авторської програми дисципліни «Технологія і організація готельного бізнесу», термінологічного словника, програм практик за підготовкою бакалаврського рівня вищої освіти, спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 «Сфера обслуговування»; форми (лекція, семінар, лабораторна робота, онлайн-курси, онлайн-тренінги, онлайн-воркшопи, хакатони, вебіари, соціальні мережі, платформи спілкування за науковими інтересами, міжнародні онлайн-конкурси та конференції та ін.); методи (інтерактивні методи, ділові ігри, проектні технології, методи візуалізації, освітня робота з веб-ресурсами), засоби формування крос-культурної компетентності

майбутніх менеджерів готельного бізнесу; *подальшого розвитку* набули наукові положення про організацію забезпечення якості формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

Практичне значення одержаних результатів полягає у розробці змістового супроводу формування крос-культурної компетентності за підготовкою здобувачів освіти бакалаврського рівня вищої освіти галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»: фахових дисциплін («Готельна індустрія», «Технологія і організація готельного бізнесу», «Основи сервісу», «Поведінка споживача», «Управління якістю продукції та послуг у готельному-ресторанному господарстві», «Соціологія», «Історія культурної спадщини України», «Українська мова за професійним спрямуванням», «Психологія міжособистого спілкування», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства», «Міжнародний туристський бізнес»); програм практик (навчальної (вступ до фаху), виробничої (технологічної та організаційної) та комплексної (бакалаврської)); навчально-методичного забезпечення дисципліни «Технологія та організація готельного господарства» (авторську програму, методичні рекомендації та термінологічний словник).

Основні положення дослідження можуть бути використані для широкого спектра спеціальностей з метою вдосконалення рівня сформованості крос-культурної компетентності майбутніх фахівців, а також у післядипломній освіті для підвищення кваліфікації менеджерів індустрії гостинності.

Результати дослідження **впроваджено** в освітній процес Київського університету туризму, економіки і права (довідка № 04.01 21/б від 05.03.2021 р.), Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова (довідка № 161 від 21.05.2021 р.), Київського інституту залізничного транспорту Державного університету інфраструктури та технологій (протокол № 16 від 22.06.2021 р.), Академія праці, соціальних відносин і туризму (протокол № 2 від 13.09.2021 р.), Асоціації готельних об'єднань та готелів міст України (довідка № 47 від 15.06.2021 р.).

Особистий внесок здобувача. Основні наукові результати одержані дисертантом особисто. У спільних публікаціях авторкою: констатовано вплив на якість освіти через взаємозв'язок освіти і науки, теорії та практики у соціокультурному середовищі ЗВО [2]; розкрито особливості підготовки професійних кадрів для готельного бізнесу орієнтованої на нові тенденції політики в готельному бізнесі та потреби професійного співтовариства [3]; визначено особливості етики гостинності менеджерів готельного бізнесу: дотримання загальнолюдських еталонів поведінки, культурних традицій, корпоративного та професійного кодексу честі, норм субординації етики гостинності та психологічної дистанції [5]; розроблено зміст індивідуального завдання навчально-ознайомчої практики [11].

Апробація результатів дисертації. Основні положення й результати дисертаційної роботи пройшли апробацію, зокрема, висвітлювалися й обговорювалися на засіданнях кафедри соціально-гуманітарних дисциплін Київського університету туризму, економіки і права, а також на секційних засіданнях низки міжнародних і всеукраїнських науково-практичних конференцій та семінарів, а саме: *міжнародних*: «Психолого-педагогічні засади професійної підготовки майбутніх фахівців на компетентнісній основі» (Переяслав-Хмельницький, 2017), «Innovative technologies in science and education. European experience» (Helsinki, Finland, 2018), «Передові освітні практики: Україна, Європа, Світ» (Київ, 2019); всеукраїнської «Роль глобального туристського ринку в сучасній економіці» (Київ, 2017).

Публікації. Основні положення і результати дисертаційного дослідження відображено у 12 наукових працях: 2 статті у колективних монографіях, 3 – статті у фахових наукових виданнях (2 зарубіжні), 4 – у матеріалах конференцій, 3 – науково-методичні матеріали.

Структура та обсяг дисертації. Робота складається з анотацій українською та англійською мовами, вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (220 найменувань) та додатків. Загальний обсяг дисертації становить 280 сторінки, із них основного тексту – 164 сторінки..

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ

У **вступі** обґрунтовано актуальність теми дослідження, визначено основні суперечності, мету, завдання, об'єкт, предмет, представлено положення наукової новизни, практичне значення роботи, особистий внесок автора, подано відомості про апробацію та впровадження результатів дисертації у практику.

У першому розділі «**Теоретико-методологічні аспекти формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу**» здійснено аналіз педагогічної та методичної літератури з проблеми дослідження; розглянуто сутність і структуру поняття «крос-культурна компетентність майбутніх менеджерів готельного бізнесу»; визначено кваліфікаційні вимоги до менеджерів готельного бізнесу та особливості формування у них крос-культурної компетентності у професійній підготовці.

Аналіз джерельної бази дослідження уможливив з'ясувати, що перехід до нової суспільної формації, інформаційного суспільства, зумовив зміну стратегічної мети освіти, перенесення акценту на формування трансверсальних компетентностей. Узагальнено особливу цінність освітніх реформ в країнах Європи зорієнтовані саме на трансверсальні та крос-культурні компетентності.

У процесі аналітико-синтетичної переробки значного масиву інформації здійснено теоретико-методологічну та емпіричну проєкцію порівняльних досліджень з метою розкриття потенціалу понять «трансверсальні компетентності», «крос-культурна компетентність».

Трансверсальна компетентність – це універсальна компетентність сучасного менеджера готельного бізнесу, яка включає в себе: креативне та творче мислення; навички міжособистої та міжкультурної комунікації, внутрішньо-особистої мотивації; професійну мобільність, інформаційну грамотність у цифровому просторі. Крос-культурна компетентність є складовою трансверсальних компетентностей з індивідуальною її траєкторією: здібностей, здатностей, готовністю до успіху на ринку праці, спроможністю до соціальної включеності у взаємодію та активністю до громадянської діяльності.

Поняття «крос-культурна компетентність майбутніх менеджерів готельного бізнесу», яка полягає у здатності та готовності майбутнього менеджера готельного бізнесу до ефективної комунікації з носіями інших культур, яка є трансверсальною вимогою у професійній діяльності індустрії гостинності з індивідуальною траєкторією саморозвитку.

Формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу розглядається як процес набуття необхідних поглядів, умовиводів, знань та умінь для готовності до взаємодії культур, шляхом оволодіння алгоритмом міжособистісних взаємодій для результативної професійної діяльності у готельному бізнесі.

Доведено зростання ролі менеджерської освіти у підготовці майбутніх фахівців готельного бізнесу. Проаналізовано сучасні вимоги до рівня якості професійної підготовки майбутніх менеджерів готельного бізнесу, які взаємообумовлені з інноваційними змінами у світовій економіці та окреслюють проблематику дослідження самореалізації особистості, зокрема аспектів успішної реалізації професійної кар'єри: самоствердження та самоздійснення шляхом цілеспрямованої активності у професійному середовищі, розвиток професіоналізму, прагнення до самореалізації, самовдосконалення, спрямованістю на підвищення крос-культурної компетентності, готовністю до крос-культурної взаємодії, які характеризуються спроможністю розв'язання професійних завдань, кар'єрного росту упродовж життя, забезпечення професійної реалізованості.

Визначено необхідність змістового наповнення професійної підготовки майбутніх менеджерів готельного бізнесу, спрямованого на формування крос-культурних компетентностей, як міждисциплінарним, так і міжгалузевим збагаченням освітнього процесу в умовах наближених до реалій професійної діяльності. Встановлено важливість впровадження з міждисциплінарним наповненням змісту дисциплін за вибором професійної спрямованості («Соціологія», «Психологія міжособистого спілкування», «Міжнародний туристський бізнес») з метою забезпечення ефективності процесу формування крос-культурних компетентностей майбутніх менеджерів готельного бізнесу у професійній підготовці.

До структурних компонентів крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу віднесено: *емоційно-мотиваційний* (спрямованість

особистості на реалізацію кроскультурної компетентності у професійній діяльності в готельному бізнесі через систему мотивів, ціннісних орієнтацій, потреб і переконань, уміння розуміти переживання, емоції, почуття, що представляє іншу культуру, уміння корегувати власну комунікативну поведінку в крос-культурному контексті), фасилітаційний (конструктивна взаємодія, спілкування на засадах людиноцентризму, міжсуб'єктності, толерантності й емпатії, що сприяє на професійне удосконалення й саморозвиток особистості); комунікативно-діяльнісний (синтезує комплекс теоретичних і практичних знань із використанням у професійній діяльності та формування на їхній основі крос-культурних здібностей і комунікативних навичок).

Розкрито основні методологічні підходи формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу у професійній підготовці: системний, діяльнісний, особистісно-розвивальний, компетентнісний, культурологічний.

Формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу забезпечується функціями організації професійної підготовки: *інформаційно-орієнтованою*, для варіативного бачення шляхів вирішення дидактичних завдань, що забезпечує трансляцію міжнародного досвіду наукових шкіл ЗВО, а саме: наслідування традицій, ціннісних орієнтацій, які сприяють крос-культурній взаємодії; *регулятивною* для забезпечення адаптації та стійкості у професійній діяльності, *оптимізаційно-адаптаційною* для поліпшення умов освітнього процесу, *спонукально-розвивальною* для забезпечення належного рівню формування крос-культурної компетентності з розвитком особистісно-професійних якостей, здібностей, здатностей; інтегруючою для забезпечення цілісності формування крос-культурної компетентності у єдності з трансверсальними та професійними компетентностями; *соціалізуючою* для готовності майбутніх менеджерів готельного бізнесу до позитивного, емоційного, стійкого ставлення до професійної діяльності; комунікативною для забезпечення позитивної соціальної взаємодії даного фахівця у крос-культурному діалозі та використання його соціокультурного потенціалу для підвищення ефективності професійної діяльності.

У другому розділі **«Педагогічні умови формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу у професійній підготовці»** виокремлено та науково обґрунтовано педагогічні умови формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу; розроблено модель формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу; зrealізовано технологію педагогічного коучингу формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

Педагогічні умови формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу визначено як сукупність зовнішніх і внутрішніх

чинників, що поєднують спеціально змодельовані й взаємообумовлені зміст, форми, методи, прийоми і засоби освітньої діяльності, які спрямовані на формування крос-культурної компетентності здобувачів освіти означеного профілю у професійній підготовці.

Перша педагогічна умова спрямована на пробудження мотивації студентів до формування їх крос-культурної компетентності з урахуванням особливостей майбутньої професійної діяльності у готельному бізнесі та до саморозвитку впродовж кар'єрного зростання: прагнення проникнути в сучасні гуманістичні орієнтації, бажання працювати в готельному бізнесі, готовність до адаптації та відповідальності за результати власної професійної діяльності мотивація на досягнення високих рівнів у професійній діяльності, прагнення розвивати себе як професіонала. Реалізація цієї умови забезпечує формування у майбутніх менеджерів готельного бізнесу здатності створювати комфортну комунікативну атмосферу (вміти надавати психологічну підтримку, розв'язувати конфлікти, володіти методами діагностики, сприяти соціальній адаптації суб'єктів, дотримання норм етичного кодексу). Дана педагогічна умова впливає на ціннісно-мотиваційний компонент формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу та надає можливість вдосконалювати соціальні та особистісно-професійні якості (здібності, характер, психічні процеси та стани, самосвідомість, індивідуальний стиль, креативність як творчий потенціал), що визначають їх неповторність та унікальність, орієнтацію на успіх у готельному бізнесі. Ця педагогічна умова реалізовувалася для розроблення програми траєкторії саморозвитку та самореалізації майбутніх менеджерів готельного бізнесу у процесі емпіричних досліджень (методика вивчення афіліації дозволяє визначити ступінь розвиненості мотивації афіліації у учасника, методика визначення комунікативних та організаторських здібностей - КОС-1) завдяки інтерактивним методам: ділова гра («Стилі поведінки гостей в готельному бізнесі»), гра-спілкування «Правила користування готелями», ситуаційні задачі з участю стейкхолдерів), методи візуалізації (освітня робота з веб-ресурсами, онлайн-зустрічі з працівниками різних служб готелю) в процесі онлайн-тренінгів («Вплив пандемії на завантаження готелів в Києві та інструменти для покращення, «Виходи з конфліктних ситуацій»), вебінарів («Культура як туристична паска для міжнародного гостя», «Гостинний персонал – імідж готелю»), хакатонів («InnSide: всередині готельного бізнесу», «Імідж, гостинність, комфорт: реалії конкурентоспроможності готелю»), перегляд та обговорення виступів конференцій. Мета розроблення програми траєкторії саморозвитку та самореалізації майбутніх менеджерів готельного бізнесу полягає в тому, щоб допомогти їм соціалізуватися й адаптуватися до професійного середовища готельного бізнесу шляхом оптимального розвитку його потенційних можливостей, у самопрогнозуванні, у самовдосконаленні, плануванні роботи над собою, розробленні і реалізації програми саморозвитку.

Реалізація другої педагогічної умови, а саме: створення методичного супроводу для забезпечення формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу через змістове наповнення дисциплін циклу соціально-гуманітарної підготовки («Українська мова за професійним спрямуванням», «Психологія міжособистого спілкування», «Соціологія», «Історія культурної спадщини України»), професійної та практичної підготовки («Готельна індустрія», «Основи сервісу», «Поведінка споживача», «Управління якістю продукції та послуг у готельному-ресторанному господарстві», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства», «Міжнародний туристський бізнес») з впровадженням авторської програми дисципліни «Технологія і організація готельного бізнесу», з використанням термінологічного словника, – відбувалася завдяки впровадженню технології педагогічного коучингу в освітній процес на підґрунті поєднання принципів консультування та тренінгу з метою мотивування суб'єктів освітнього процесу до якісних змін: знаходити та розвивати свої сильні сторони, навички та можливості, формувати самостійність у подоланні різних бар'єрів, мотивація на успіх.

Технологія педагогічного коучингу є студентоцентрованою з її динамічним розвитком, потребами та переконаннями, постійною модернізацією у позитивному спектрі життєвих орієнтирів та дієвим закріплення їх у життєвих цінностях. Дану педагогічну умову реалізовували в процесі проведення ділових ігор («Вивчення структури готелю за допомогою карт з описом служби», «Розробка сценарію продажу готельних послуг») форм візуалізації («Віртуальна екскурсія в готель через відео-чат», «Робота з презентаціями для візуалізації теми об'єкта») освітня робота з веб-ресурсами («Використання гугл-карт», «Характеристика готелю», «Використання програми «Освіта» для засвоєння матеріалу»), *онлайн-тренінгів* («Актуальні теми в готельній індустрії», «Алгоритм бронювання номерів») онлайн-конкурсів (проведення гівів на Інтернет-платформах: Twitter, Instagram, Facebook). Практична цінність технології педагогічного коучингу визначається дистанційним вектором методичного супроводу формування крос-культурної компетентності під час призупинення освітнього процесу в приміщеннях з метою попередження розповсюдження респіраторних захворювань (Постанова України від 11.03.2020 року 211 про запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS_CoV-2).

Втілення третьої педагогічної умови – спрямування на практико-орієнтовану професійну підготовку через залучення стейкхолдерів в освітнє середовище з метою поглиблення та розширення можливостей удосконалення процесу формування крос-культурної компетентності, стимулюванні розвитку творчої самореалізації), – залучення стейкхолдерів до різних форм освітнього процесу та керівництва практиками (навчальної (вступ до фаху), виробничої (технологічної та організаційної) та комплексної (бакалаврської), з метою модернізації програм

практик з урахуванням взаємодії теоретичної та практичної складових професійної підготовки. Реалізація взаємодії теоретичної та практичної складових професійної підготовки відбувалась під час проведення тренінгів та онлайн-тренінгів «Автоматизована система управління готелю Fidelio V8», «Автоматизована система управління готелю Opera» та «Автоматизована система управління готелю Otelms». Дана педагогічна умова була націлена на формування самостійності, уможливлення розвитку творчої самореалізації, стимулювання активної мисленнєвої діяльності, вияву креативності та інтеграції кроскультурної взаємодії майбутніх менеджерів готельного бізнесу зі стейкхолдерами у проектуванні та плануванні програми траєкторії саморозвитку.

Розроблено модель формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу у професійній підготовці у єдності її цільової, теоретико-методологічної, процесуальної та результативної складових (рис. 1).

Цільова складова моделі включає в себе соціальне замовлення, яке виражається у потребі менеджерів готельного бізнесу із сформованою професійною культурою, здатних встановлювати зв'язки між різними культурними системами у готельній індустрії для створення унікальних конкурентних переваг на міжнародному ринку. Мета полягає в процесі формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу. Виділені *завдання*: спрямування професійної підготовки на формування крос-культурної компетентності та мотивації майбутніх менеджерів готельного бізнесу до індивідуальної траєкторії саморозвитку та самореалізації впродовж кар'єрного зростання.

Теоретико-методологічна складова передбачає реалізацію основних функцій (інформаційно-орієнтована, оптимізаційно-адаптаційна, спонукально-розвивальна, регулятивна, соціалізуюча, комунікативна) освітнього процесу майбутніх менеджерів готельного бізнесу і містить *компоненти* (емоційно-мотиваційний, фасилітаційний, комунікативно-діяльнісний). Визначено основні методологічні *підходи* (системний, діяльнісний, особистісно-розвивальний, компетентнісний, культурологічний) та *принципи* (мотиваційності з врахуванням індивідуальності особистості, крос-культурної спрямованості освітнього процесу, мобільності, емоційності, толерантності, творчої реалізації).

Модель формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу містить процесуальну складову, яка включає технологію педагогічного коучингу формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу: традиційні та особливо актуальні під час пандемії COVID-19 інноваційні віртуальні форми (онлайн-курси, онлайн-тренінги, онлайн-воркшопи, хакатонів, вебінарів, соціальні мережі, платформи спілкування за науковими інтересами, міжнародні онлайн-конкурси та конференції та ін.) для забезпечення дистанційного навчання. Впровадження моделі крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу потребує застосування

відповідних методів навчання, а саме: інтерактивні методи, ділові ігри, проектні технології, методи візуалізації, освітня робота з веб-ресурсами та ін.

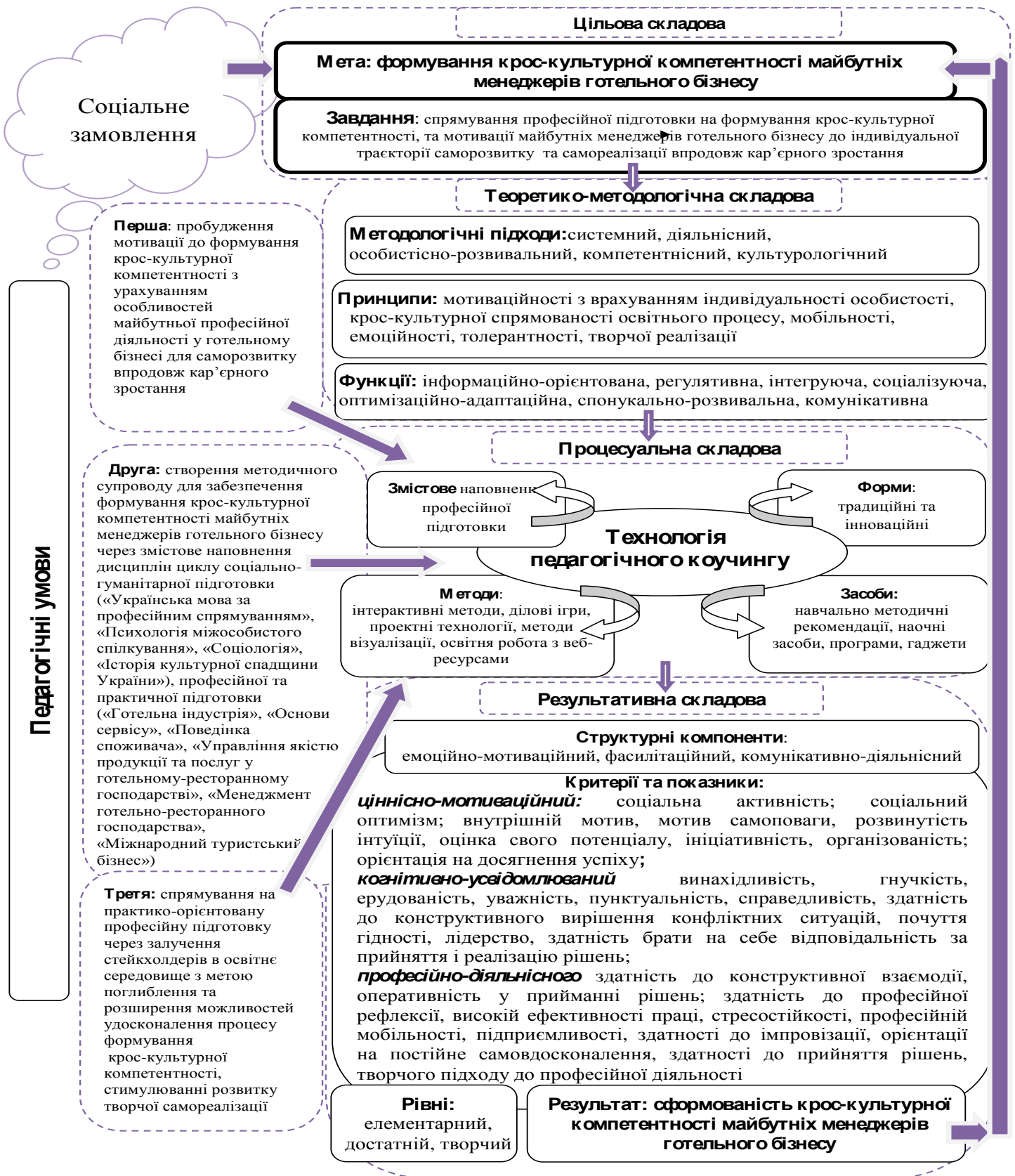


Рис.1 Модель формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу

Визначено критерії сформованості крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу: ціннісно-мотиваційний, когнітивно-усвідомлюваний, професійно-діяльнісний.

Реалізація моделі передбачає наявність конкретних результатів у формуванні крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, перехід на більш високий рівень крос-культурної компетентності майбутніх фахівців від елементарного до творчого. Результатом є сформованість крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

У третьому розділі **«Дослідно-експериментальна перевірка ефективності педагогічних умов формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу»** представлено програму та зміст організації педагогічного експерименту; описано технологію поетапного впровадження моделі формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу для експериментальної перевірки ефективності педагогічних умов формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу в професійній підготовці; узагальнено результати педагогічного експерименту.

Розроблено й зреалізовано констатувальний і формувальний етапи експериментальної роботи. Експериментально-дослідницька робота здійснювалася на базі Київського університету туризму, економіки і права, Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова, Академія праці, соціальних відносин і туризму.

Вибірку експериментального дослідження на констатувальному етапі склали 207 респондентів. Унаслідок обробки результатів констатувального етапу засвідчено актуальність порушеної проблеми і практичну потребу в цілеспрямованому формуванні у майбутніх менеджерів готельного бізнесу досліджуваної компетентності. Аналіз результатів констатувального експерименту на основі запропонованих методик, а також із врахуванням успішності здобувачів освіти із фахових дисциплін та їх умінь розв'язувати ситуативні завдання, дав змогу зробити висновок, що у майбутніх менеджерів готельного бізнесу превалює задовільний рівень сформованості крос-культурної компетентності. Так, лише 28 респондентів (13,5 %) виявили творчий, 69 респондентів (33,4 %) – достатній, 110 (53,1 %) – елементарний рівні сформованості досліджуваного феномену.

В подальшому експерименті, під час формувального етапу прийняло участь 104 респонденти контрольної групи (КГ), які навчалися за традиційною методикою, а професійна підготовка 103 респондентів у експериментальній групі (ЕГ), здійснювалася в напрямі цілеспрямованого формування крос-культурної компетентності, впровадженням технології педагогічного коучингу у процесі вивчення дисципліни «Технологія і організація готельного бізнесу» та варіативної «Психологія міжособистого спілкування».

Програма формувального експерименту реалізовувалася на практиці у три етапи (*підготовчий, базовий, інтеграційний*). На *підготовчому етапі* відбувалося становлення основ крос-культурної компетентності майбутнього фахівця, – формувався *ціннісно-мотиваційний критерій*: ціннісні орієнтації, прагнення підвищувати дану компетентність. Сформованість критерію досягнена у процесі контекстного наповнення змісту дисциплін циклу загальної, варіативної та професійної підготовки. *Базовий етап* передбачав формування *когнітивно-усвідомлюваного критерію* крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, що виявлялося в усвідомленому й умілому використанні респондентами фахових знань у змодельованих професійних ситуаціях. На основі сформованої потреби в особистій самореалізації майбутні менеджери готельного бізнесу набували глибоких та ґрунтовних знань за фахом, оволодівали професійними компетентностями. У руслі сформованості критерію стимулювали науково-пошукову діяльність з доповненням тематики курсових робіт і програми виробничої практики, проведено міні-конференції. На *інтеграційному етапі* відбувалося формування *професійно-діяльнісного критерію* крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу спрямовану на творчу активність у застосуванні професійних знань та готовність до майбутньої професійної діяльності. В ході дослідження використовувалися такі і інтерактивні методи, як: метод конкретних ситуацій (вдосконалення власних знань здобувачів освіти через розгляд, вивчення та обговорення конкретних проблемних життєвих ситуацій), метод емоційного стимулювання (формування пізнавального інтересу відбувалося шляхом створення позитивних емоцій до запропонованого виду діяльності, підвищення зацікавленості та мотивації формування крос-культурної компетентності); метод проектів (пропагувалось самостійне конструювання знань та самостійні орієнтації в інформаційному просторі), метод візуалізації (здійснювалася публічна демонстрація результатів вирішення завдання та захисту обраної траєкторії дій), освітня робота з веб-ресурсами.

У процесі проведення формувального експерименту виявлено позитивну динаміку формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу ЕГ впровадженням технології педагогічного коучингу (табл. 1).

Наприкінці формувального етапу експерименту проаналізовано його результативність шляхом проведення підсумкового зрізу та використання статистичних методів (табл. 1). В експериментальній групі відбулося значне зростання кількості респондентів з творчим (на 16,5 %) і достатнім (на 9,7 %) рівнями крос-культурної компетентності за рахунок зниження кількості майбутніх фахівців із елементарним (на 26,2 %) рівнем. У контрольних групах хоча і відбулися аналогічні позитивні зміни: творчий і достатній рівні крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу збільшилися відповідно

на 5,7 % і 4,9 %, а елементарний рівень зменшився на 10,6 %, але вони були несуттєвими.

Таблиця 1

Динаміка рівнів сформованості крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу до і після експерименту
(в кількості респондентів і %)

кіль./%	Експериментальна група (103)						Контрольна група (104)					
	до експерименту			після експерименту			до експерименту			після експерименту		
	елементарний	достатній	творчий	елементарний	достатній	творчий	елементарний	достатній	творчий	елементарний	достатній	творчий
<i>ціннісно-мотиваційний критерій</i>												
кіль..	49	38	16	31	40	32	48	39	17	41	42	21
%	47,6	36,9	15,5	30,1	38,8	31,1	46,2	37,5	16,3	39,4	40,4	20,2
<i>когнітивно-усвідомлюваний критерій</i>												
кіль..	62	30	11	32	46	25	63	31	10	54	33	17
%	60,2	29,1	10,7	31	44,7	24,3	60,6	29,8	9,6	51,9	31,7	16,4
<i>професійно-діяльнісний критерій</i>												
кіль..	54	34	15	21	46	36	54	35	15	37	45	22
%	52,4	33	14,6	20,4	44,7	34,9	51,9	33,7	14,4	35,6	43,3	21,1
<i>загальний рівень сформованості</i>												
кіль..	55	34	14	28	44	31	55	35	14	44	40	20
%	53,4	33	13,6	27,2	42,7	30,1	52,9	33,6	13,5	42,3	38,5	19,2

Організована інтерактивна взаємодія у мікрогрупах призвела до активної пізнавальної діяльності всіх респондентів, їх мотивації до формування крос-культурної компетентності, самостійного набуття знань, отримання досвіду професійної діяльності, рефлексивної оцінки власних здібностей, здатностей, готовності до успіху на ринку праці, спроможності до соціальної включеності у взаємодію та активністю до громадянської діяльності.

Переваги використання інтерактивних вправ різного спрямування при вивченні фахових і психолого-педагогічних дисциплін полягало в тому, що в процесі професійної підготовки респондентів експериментальної групи комплексно реалізовувалися всі визначені педагогічні умови формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

Значущість і достовірність одержаних експериментальних показників підтверджено за допомогою χ^2 - критерію К. Пірсона. Висунуті гіпотези: пряма гіпотеза H_0 – відмінність результатів за рівнями сформованості крос-культурної компетентності в ЕГ та КГ групах не суттєва; альтернативна гіпотеза H_a – відмінність результатів за рівнями сформованості крос-культурної компетентності в ЕГ та КГ групах суттєва.

Результати експериментальної перевірки підтвердили ефективність виокремлених і науково обґрунтованих педагогічних умов формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

ВИСНОВКИ

У дисертації запропоновано розв'язання проблеми педагогічних умов формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, викладено результати узагальнення теоретичних аспектів, збагачено практичний досвід розв'язання порушеної проблеми у професійній підготовці. Результати наукового пошуку аргументовано у загальних висновках.

1. Аналіз стану досліджуваної проблеми у світовій та вітчизняній педагогічній теорії та практичній діяльності конкретизував теоретико-методологічні засади формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу: виокремлено закономірності цього процесу (узгодження освітніх завдань з особливостями розвитку галузі і запитів ринку праці; проектування навчально-методичного забезпечення з урахуванням сучасних тенденцій організації освітнього процесу в професійній підготовці; моделювання освітніх траєкторій з урахуванням індивідуальних здібностей і потреб особистості) та методологічні підходи до організації професійної підготовки (системний, діяльнісний, особистісно-розвивальний, компетентнісний). З метою забезпечення належної якості професійної підготовки майбутніх менеджерів готельного бізнесу та входження в європейське освітнє співтовариство визначено особливості формування крос-культурної компетентності.

2. Розкрито сутність понятійного апарату дослідження. Формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу розглядається як процес набуття необхідних поглядів, умовиводів, знань та умінь для готовності до взаємодії культур, шляхом оволодіння алгоритмом міжособистісних взаємодій для результативної професійної діяльності у готельному бізнесі. Теоретично обґрунтовано структурні компоненти крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, до яких віднесено: емоційно-мотиваційний, фасилітаційний, комунікативно-діяльнісний.

3. Визначено критерії, їх показники та схарактеризовано рівні (елементарний, достатній і творчий) сформованості крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу. Показниками за ціннісно-мотиваційним критерієм є: соціальна активність; соціальний оптимізм; внутрішній мотив, мотив самоповаги, розвинутість інтуїції, оцінка свого потенціалу, ініціативність, організованість; орієнтація на досягнення успіху. Показниками за когнітивно-усвідомлюваним критерієм є: винахідливість, гнучкість, ерудованість, уважність, пунктуальність, справедливість, здатність до конструктивного вирішення конфліктних ситуацій, почуття гідності, лідерство, здатність брати на себе відповідальність за прийняття і реалізацію рішень, здатність до конструктивної взаємодії, оперативність у прийманні рішень та ін. Показники за професійно-діяльнісним критерієм є: здатність до професійної рефлексії, високій ефективності праці, стресостійкості, професійній мобільності, підприємливості, здатності до

імпровізації, орієнтації на постійне самовдосконалення, здатності до прийняття рішень, творчого підходу до професійної діяльності.

4. Розроблено модель формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, яку подано в єдності її цільової, теоретико-методологічної, процесуальної та результативної складових. Цільова складова моделі включає в себе соціальне замовлення, яке виражається у потребі менеджерів готельного бізнесу із сформованою крос-культурною компетентністю, здатних встановлювати зв'язки між різними культурними системами у готельній індустрії для створення унікальних конкурентних переваг на міжнародному ринку. Теоретико-методологічна складова моделі включає: методологічні підходи (системний, діяльнісний, особистісно-розвивальний, компетентнісний, культурологічний); принципи (мотиваційності з врахуванням індивідуальності особистості, крос-культурної спрямованості освітнього процесу, мобільності, емоційності, толерантності, творчої реалізації); функції (інформаційно-орієнтована, регулятивна, оптимізаційно-адаптаційна, спонукально-розвивальна, соціалізуюча, комунікативна). Процесуальна складова моделі включає технологію педагогічного коучингу формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу з наповненням відповідного змісту, форм, методів та засобів, яка є студентоцентрованою з спрямованістю на підвищення крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, готовністю їх до крос-культурної взаємодії, спроможністю розв'язувати професійні завдання для досягнення самореалізації, самоствердження, кар'єрного росту упродовж життя, забезпечення професійної реалізованості.

Результативна складова моделі містить структурні компоненти, критерії, показники та рівні сформованості крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу. Результатом є сформованість крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

5. Виокремлено, науково обґрунтовано педагогічні умови формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу та експериментально перевірено їх ефективність: пробудження мотивації до формування крос-культурної компетентності з урахуванням особливостей майбутньої професійної діяльності у готельному бізнесі для саморозвитку впродовж кар'єрного зростання; створення методичного супроводу для забезпечення формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу через змістове наповнення дисциплін циклу соціально-гуманітарної підготовки («Українська мова за професійним спрямуванням», «Психологія міжособистого спілкування», «Соціологія», «Історія культурної спадщини України»), професійної та практичної підготовки («Готельна індустрія», «Основи сервісу», «Поведінка споживача», «Управління якістю продукції та послуг у готельному-ресторанному господарстві», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства», «Міжнародний туристський бізнес»);

спрямування на практико-орієнтовану професійну підготовку через залучення стейкхолдерів в освітнє середовище з метою поглиблення та розширення можливостей удосконалення процесу формування крос-культурної компетентності, стимулюванні розвитку творчої самореалізації.

Результати педагогічного експерименту засвідчують позитивну динаміку формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу у професійній підготовці у ЕГ (16,5 %; 9,7 %; -26,2 %), відповідно у КГ (5,7 % ; 4,9 %; -10,6 %). Результати педагогічного експерименту засвідчують позитивну динаміку формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу у професійній підготовці у ЕГ (16,5 %; 9,7 %; -26,2 %), відповідно у КГ (5,7 % ; 4,9 %; -10,6 %). За допомогою використаних статистичних методів (χ^2 - критерію К. Пірсона.) встановлено достовірність одержаних результатів.

Перспективу подальших наукових досліджень вбачаємо в застосуванні сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у професійній підготовці майбутніх менеджерів готельного бізнесу, зокрема дистанційних форм навчання, поглибленому вивченні шляхів формування трансверсальних компетентностей майбутніх менеджерів готельного бізнесу, необхідних для ефективно професійної діяльності.

Наукові праці, в яких опубліковано основні наукові результати дисертації

Монографії

1. **Левадна К. Ю.** Педагогічний аспект трансверсальних здібностей майбутніх менеджерів індустрії гостинності. Стратегія післядипломної освіти для сталого розвитку : монографія / за ред. Н. М. Рідей. Київ : Вид-во. НПУ імені М. П. Драгоманова, 2018. С. 214-223.

2. Літвінова Т. В., **Левадна К. Ю.** Вища школа як соціокультурне середовище формування професійних лідерів. Освіта майбутнього: концепції, методи, підходи : монографія / за ред. В. В. Любарець, Н. В. Бахмат. К. : Міленіум, 2020. С. 145-151.

Статті в наукових фахових виданнях України

3. Любарець В. В., Родінова Н. Л., **Левадна К. Ю.** Професійна підготовка майбутніх менеджерів індустрії гостинності в умовах дуальної форми навчання. *Педагогічна освіта: теорія і практика*. 2020. Вип. 29 (2). С. 320–329.

Статті у зарубіжних наукових періодичних виданнях

4. **Levadna K.** Model of cross-cultural competence formation in future hotel business managers. *Science and education a new dimension*. 2018. VI (30). Issue 184 (Dec.) P. 53-55. (*наукометричне періодичне видання Угорщини*).

5. Liubarets V., **Levadna K.**, Tsytko V., Rodinova N. Hospitality ethnics – the main image criterion of the tourism industry managers. *Revista Turismo: Estudos & Práticas*. 2021. V. 10. N. 2 (Jul.). PP. 1-15 URL :

<https://geplat.com/rtep/index.php/tourism/article/view/947/923> (наукометричне періодичне видання Бразилії).

Наукові праці, які засвідчують апробацію матеріалів дисертації

6. **Кияшко К. Ю.** Вимоги до майбутнього менеджера готельного бізнесу. *Роль глобального туристського ринку в сучасній економіці* : матеріали XVI аспірантських та магістерських читань, 15 червня 2017 р. Київ : Вид-во КУТЕП, 2017. С. 125-127

7. **Кияшко К. Ю.** Поняття крос-культурної компетентності індустрії гостинності. *Психолого-педагогічні засади професійної підготовки майбутніх фахівців на компетентнісній основі* : збірник наукових праць IV Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції, 28 лютого 2017 р. Переяслав-Хмельницький, 2017. Ч. 1. С. 62-65.

8. **Levadna K.** Corporate culture of the hotel business manager. *Innovative technologies in science and education. European experience* : II International conference, 12-15 November 2018. Finland, 2018. P. 307-309.

9. **Левадна К. Ю.** Психологічні компоненти процесу управління готельним бізнесом. *Передові освітні практики: Україна, Європа, Світ* : збірник тез міжнародної науково-практичної конференції, 16–17 листопада 2019 р. К. : Педагогічна думка, 2019. С. 109-112.

Наукові праці, які додатково відображають наукові результати дисертації

10. **Левадна К. Ю.** Технологія та організація готельного бізнесу : Методичні рекомендації до вивчення дисципліни та виконання курсової роботи для здобувачів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». Київ : Видавництво КУТЕП, 2018. 50 с.

11. **Левадна К. Ю.** Термінологічний словник з дисципліни «Технологія готельного бізнесу». Київ : Видавництво КУТЕП, 2020. 38 с.

12. Любарець В. В., **Левадна К. Ю.** Методичні рекомендації навчально-ознайомчої практики для респондентів III курсу за напрямом підготовки 028 «Менеджмент соціокультурної діяльності» спеціалізації 241 «Готельно-ресторанна справа», освітнього ступеня бакалавр. Київ : Видавництво КУТЕП, 2018. 18 с.

АНОТАЦІЇ

Левадна К. Ю. Педагогічні умови формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу». На правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук зі спеціальності 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти. – Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова, Київ, 2021.

У дисертації розкрито проблему педагогічних умов формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

Вперше виокремлено, науково обґрунтовано та експериментально перевірено ефективність педагогічних умов формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу (пробудження мотивації до формування крос-культурної компетентності з урахуванням особливостей майбутньої професійної діяльності у готельному бізнесі для саморозвитку впродовж кар'єрного зростання; створення методичного супроводу для забезпечення формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу через змістове наповнення дисциплін циклу соціально-гуманітарної підготовки («Українська мова за професійним спрямуванням», «Психологія міжособистого спілкування», «Соціологія», «Історія культурної спадщини України»), професійної та практичної підготовки («Готельна індустрія», «Основи сервісу», «Поведінка споживача», «Управління якістю продукції та послуг у готельному-ресторанному господарстві», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства», «Міжнародний туристський бізнес»); спрямування на практико-орієнтовану професійну підготовку через залучення стейкхолдерів в освітнє середовище з метою поглиблення та розширення можливостей удосконалення процесу формування крос-культурної компетентності, стимулюванні розвитку творчої самореалізації).

Розроблено модель формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу зі складовими її структури: цільовою (мета і завдання, які обумовлені соціальним замовленням); теоретико-методологічною (методологічні підходи, принципи та функції реалізації формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу); процесуальною (технологія педагогічного коучингу формування крос-культурної компетентності з наповненням відповідного змісту, форм, методів і засобів освітнього процесу); результативною (структурні компоненти, критерії, показники та рівні сформованості крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, результат, яким сформованість крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу).

Ключові слова: педагогічні умови, формування, крос-культурна компетентність, модель, майбутні менеджери готельного бізнесу.

Levadna K. Y. Pedagogical conditions for cross-cultural competence formation in future managers of the hotel industry. As manuscript.

Dissertation for a Candidate degree in Pedagogical Sciences, specialty 13.00.04 – Theory and Methodology of Professional Education. – National Pedagogical Dragomanov University, Kyiv, 2021.

The efficiency of pedagogical conditions of cross-cultural competence formation in future hotel business managers has been singled out, substantiated, and experimentally checked for the first time (awakening motivation for cross-cultural competence formation with account for the peculiarities of future professional activity in hotel industry for self-development during career advancement; creating methodical support

to provide cross-cultural competence formation of future hotel industry managers through the content of the disciplines of the cycle of social and humanitarian preparation ("Ukrainian language for professional purposes", "Psychology of interpersonal communication", "Sociology", "History of cultural heritage of Ukraine"), professional and practical training ("Hotel industry", "Service fundamentals", "Consumer behavior", "Quality management of products and services in hospitality industry", "Management of hospitality industry", "International tourism business"); focusing on practice-oriented professional training through the involvement of stakeholders in educational environment in order to deepen and expand opportunities to improve the process of cross-cultural competence formation and stimulate creative self-realization development.

A model of cross-cultural competence formation in future hotel business managers has been developed, which is presented in the unity of its target, theoretical-methodological, procedural, and effective constituents. The target constituent of the model includes a social order, which is expressed in the need for hotel business managers with established cross-cultural competence, able to establish relations between different cultural systems in the hotel industry to create unique competitive advantages in the international market. The model theoretical and methodological constituent includes methodological approaches (systemic, activity, personality development, competence, culturological); principles (motivation with account for the personality individuality, cross-cultural orientation of the educational process, mobility, emotionality, tolerance, creative realization); functions (information-oriented, regulatory, optimization and adaptation, motivation-developmental, socializing, communicative). The model procedural constituent includes the technology of pedagogical coaching of cross-cultural competence formation in future hotel business managers, content, forms, methods, and means. The model effective constituent contains the structural components, criteria, indices, and levels of cross-cultural competence formedness in future hotel business managers. The result is the formation of cross-cultural competence of future hotel business managers.

Criteria (value-based and motivational, cognitive-conscious, professional and activity), indices, and levels (elementary, sufficient, and creative) of cross-cultural competence formation in future managers of hotel business are defined and diagnostic tools of their measurement are revealed.

The cross-cultural competence formation in future hotel industry managers is considered as a process of acquiring the necessary views, statement of reasons, knowledge, and skills to prepare for the interaction of cultures, by mastering the algorithm of interpersonal interactions for effective professional activity in the hotel industry. The structural components of cross-cultural competence of future hotel business managers are theoretically substantiated. They include emotional and motivational (creation of emotional and motivational atmosphere of cross-cultural competence formation, involvement of higher education students in the world of values

of cross-cultural interaction in selecting the significance of value orientation system in hotel business); facilitation (reflection of professional and personal formation of personal qualities, skills that provide adequate self-esteem, self-regulation, self-awareness, ability to analyze and regulate relationships with other people, ability to comprehend and understand the value basis and significance of their professional activities); communicative and activity (the ability to establish professionally significant, professionally-oriented, subject-subjective relations with all participants of the hotel industry at the professional level).

Key words: pedagogical conditions, formation, cross-cultural competence, model, future manager of the hotel industry.