

### ВІДГУК

офіційного опонента, доктора педагогічних наук,  
професора Гомонюк Олени Михайлівни  
на дисертацію Левадної Катерини Юріївни  
**«Педагогічні умови формування крос-культурної компетентності  
майбутніх менеджерів готельного бізнесу».**

подану на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук  
за спеціальністю 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти

**Актуальність дослідження.** У сучасних соціокультурних умовах, коли суспільство переживає період нестабільності та соціальних конфліктів у багатьох сферах нашого життя, зокрема, й сфері обслуговування, де відносини будуються за схемою «людина – людина», важливою є проблема взаєморозуміння, взаємодії й співробітництва. Це особлива система відносин, в якій провідне місце займає крос-культурна компетентність, що є складовою професійної компетентності фахівців сфери обслуговування, зокрема, менеджерів готельного бізнесу. Підтвердженням сказаному є виокремлені авторкою суперечності, що виявляються в процесі професійної підготовки майбутніх менеджерів готельного бізнесу, зокрема, 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.

В обґрунтуванні значущості обраної теми авторка обирає декілька шляхів, серед яких можемо назвати характеристику сфери професійної діяльності менеджера готельного бізнесу і зростання вимог суспільства до професійно зумовлених особистісних якостей фахівця. З огляду на сказане, актуальність теми дисертаційного дослідження Левадної Катерини Юріївни не викликає сумніву.

**Наукова логіка та науковий апарат дослідження.** Науковий апарат дисертаційного дослідження збалансований. Мета дослідження, як передбачення кінцевого результату, відображає його основні надбання у вигляді виокремлення, наукового обґрунтування та експериментальної перевірки ефективності педагогічних умов формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

**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.

Гіпотеза і завдання дослідження репрезентують картину спрямованості наукового пошуку, його проміжні й кінцевий результати та послідовність їх досягнення.

**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-усвідомлений, професійно-діяльнісний), показники та рівні (елементарний, достатній і творчий) сформованості крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу і розкрито діагностичний інструментарій їх вимірювання;

Заслугує позитивної оцінки той факт, що в дисертації *уточнено* сутність поняття «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, вебінари, 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.

У роботі представлено практичні досягнення авторки: розроблено змістовий супровід 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»); програми практик (навчальної (вступ до фаху), виробничої (технологічної та організаційної) та комплексної (бакалаврська)); навчально-методичне забезпечення дисципліни «Технологія та організація готельного господарства» (авторська програма, методичні рекомендації та термінологічний словник).

#### **Понятійно-термінологічний апарат дослідження.**

Дисертанткою проведена значна робота щодо аналізу поняттєвого апарату з досліджуваної проблеми. Проаналізовано і здійснено різнобічну інтерпретацію понять «компетентність», «трансверсальна компетентність», «крос-культурна компетентність майбутніх менеджерів готельного бізнесу», «формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу» та ін.

**Змістове наповнення дисертаційного дослідження.** Відповідно до логіки дисертаційного дослідження та визначеного наукового апарату розкриваються його основні положення. Перш за все, у цьому плані необхідно відзначити підхід дисертантки щодо виокремлення

концептуальних положень, які, на її думку, визначають стратегію і тактику наукового дослідження проблеми формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

Досвід роботи у ЗВО дозволили авторці дисертації обґрунтувати власне бачення способів розв'язання досліджуваної проблеми.

У дисертації систематизовано теоретичні базові відомості щодо суті крос-культурної компетентності. Нам імпонує тлумачення авторкою дисертації сутності феномена «крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу» як 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 дисертанткою 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.

#### *Зауваження.*

1. *Перше та друге завдання дослідження можна було б об'єднати і додати завдання, наповнене практичним спрямуванням.*

2. *Робота значно виграла б, якби окремим параграфом було подано зарубіжний досвід формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.*

Позитивно оцінюємо прагнення Левадної К.Ю. розкрити формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу у контексті системного, діяльнісного, особистісно-розвивального, компетентнісного, культурологічного підходів.

Заслуговує на позитивну оцінку розроблена автором модель формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, що об'єднує основні конструкти досліджуваного процесу, а саме: мету, зміст, форми, шляхи реалізації, педагогічні умови, що відображає специфіку досліджуваного явища та кінцевий результат – досконалі рівні сформованості крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу. Модель передбачає побудову й аналіз досліджуваного процесу за такими основними складовими: цільовими, теоретико-методологічним, процесуальним та результативним.

Позитивно оцінюємо й факт, що у змісті крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу Катерина Юріївна виокремила й схарактеризувала її основні компоненти: *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).

*Заслужують на схвалення розроблений авторкою дисертації змістовий супровід формування крос-культурної компетентності за підготовкою здобувачів освіти бакалаврського рівня вищої освіти галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»: фахові дисципліни («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»); програми практики (навчальної (вступ до фаху), виробничої (технологічної та організаційної) та комплексної (бакалаврської)); навчально-методичне забезпечення дисципліни «Технологія та організація готельного господарства» (авторську програму, методичні рекомендації та термінологічний словник).*

**Експериментальна складова дослідження** включає в себе констатувальний та формувальний етапи дослідження, що в повній мірі реалізують завдання дослідження та його гіпотетичне припущення. Зокрема, експериментально засвідчено ефективність впровадження технології педагогічного коучингу.

Достовірність результатів підтверджується теоретичним обґрунтуванням проведеного дослідження, значною вибіркою респондентів, валідними методиками, поєднанням кількісного й якісного аналізу одержаних емпіричних даних.

Особливої уваги заслуговує внесок авторки у практичну реалізацію розробленого 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»).

Катериною Юрївною підготовлено програми практики (навчальної (вступ до фаху), виробничої (технологічної та організаційної) та комплексної (бакалаврської)); навчально-методичне забезпечення дисципліни «Технологія та організація готельного господарства» (авторську програму, методичні рекомендації та термінологічний словник).

Запропонований у дослідженні комплекс педагогічних умов, форм, методів і технологій аудиторної та позааудиторної навчально-виховної роботи може використовуватися 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.

Підтвердженням цьому слугують довідки про впровадження запропонованого авторкою навчально-методичного комплексу 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.).

*До уже висловлених зауважень і побажань дозвольте висловити ще такі:*

3. У першому розділі роботи, зокрема у п. 1.1, більшу увагу слід було б приділити критичному аналізу дисертаційних робіт, монографій, наукових статей за темою дисертаційної роботи з метою визначення малодосліджених або взагалі недосліджених питань та постановки власних наукових завдань.
4. У вступі дисертації та автореферату автор наводить суперечності, які негативно позначаються на формуванні крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу. Однак бажано було б пояснити, чи вдалося автору розв'язати їх у процесі дослідно-експериментальної роботи?
5. У висновках краще було б зробити преамбулу, де вказати вирішене наукове завдання і сформулювати його у явному вигляді.
6. В роботі зустрічаються мовностилістичні неточності, калька.

Висловлені зауваження, побажання і дискусійні думки не заперечують позитивної оцінки наукового рівня дисертації, що вносить певний внесок у розроблення проблеми формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

Вважаю, що новаторська, теоретично і практично зорієнтована праця Левадної Катерини Юріївни відкриває нові шляхи для вдосконалення процесу професійної підготовки майбутніх менеджерів готельного бізнесу, а також стане поштовхом до подальшого студіювання багатьох актуалізованих у рецензованій дисертації проблем.

Отже, логіка дослідження, послідовність викладу та доказовість положень і висновків – це ті характеристики, що надають дисертаційному дослідженню цілісності, повноти, завершеності. Робота має теоретичне і практичне значення, оскільки одержані в дисертації результати і представлені узагальнення можуть використовуватись у процесі професійної

підготовки майбутніх менеджерів готельного бізнесу у закладах вищої освіти України.

Висновки, що сформульовані дисертанткою чітко і повно, розкривають за поставленими в роботі завданнями основні надбання та результати дослідження. В опублікованих за темою дисертації 13 працях викладено основні наукові положення, зроблені у процесі наукового пошуку. Зміст дисертації відповідає паспорту спеціальності 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти та адекватно відображено в авторефераті.

**Загальний висновок.**

Дисертаційна робота Левадної Катерини Юріївни є самостійною завершеною працею на актуальну тему, в якій на основі виконаного авторкою дослідження сформульовані й обґрунтовані наукові положення, висновки і практичні рекомендації. У сукупності вони розв'язують проблему формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

Дисертаційна робота «Педагогічні умови формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу», є завершеною самостійно виконаною науковою працею, що відповідає чинним вимогам «Порядку присудження наукових ступенів» від 24.07.2013 р. № 567 (зі змінами, внесеними згідно з постановами КМ за №656 від 19.08.2015 р. та за № 1159 від 30.12.2015 р.), а її автор — Левадна Катерина Юріївна заслуговує на присудження їй наукового ступеня кандидата педагогічних наук зі спеціальності 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти.

Офіційний опонент

доктор педагогічних наук, професор,  
професор кафедри психології та педагогіки  
Хмельницького національного університету

О. М. Гомонюк

Підпис О. М. Гомонюк засвідчую:

Проректор з наукової роботи  
доктор технічних наук  
професор



О.М. Синюк