УДК 378:338.008

[https://doi.org/10.52058/2786-4952-2021-4\(4\)-161-172](https://doi.org/10.52058/2786-4952-2021-4(4)-161-172)

Коваленко Олександр Вікторович кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри екології та ботаніки, Сумський національний аграрний університет, вул. Герасима Кондратьєва, 160, м. Суми, 40000, тел.: (068) 435-27-10, e-mail: olexkovalenko@ukr.net, <https://orcid.org/0000-0003-1043-6679>

Єрьоменко Андрій Юрійович кандидат мистецтвознавства, старший викладач кафедри хореографії та музично-інструментального виконавства, Сумський державний педагогічний університет імені А. С. Макаренка, вул. Роменська, 87, Суми, 40002, тел.: (095) 520-61-55, e-mail: yeremenko.acco@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-4349-4288>

ПЕДАГОГІЧНІ ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ У МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ТУРИСТИЧНОГО СУПРОВОДУ МУЛЬТИКУЛЬТУРНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ

Анотація. Мультикультурна компетентність – це здатність розуміти, спілкуватися та ефективно взаємодіяти між культурами. Зазвичай її визначають як сукупність конгруентних форм поведінки, ставлення та політики, що поєднуються в системі і дозволяють цій системі ефективно працювати в міжкультурних ситуаціях. Мета дослідження – вивчення формування мультикультурної компетентності майбутніх фахівців туристичного супроводу (гідів-екскурсоводів) як педагогічної проблеми. Для проведення дослідження був застосований аналіз наукової літератури. Навчання мультикультурній компетентності визначається як способи навчання та виховання, спрямовані на розвиток мультикультурної компетентності. Воно може включати: створення усвідомлення власного культурного світогляду, стереотипів та упередженості; поглиблення знань про різні культурні практики та погляди; усвідомлення та розуміння того, що культурні та мовні відмінності можуть вплинути на спілкування; розуміння того, чому і як слід адаптувати спілкування та поведінку в різних міжкультурних ситуаціях; як ефективно та шанобливо працювати з людьми різного культурного та мовного походження; висвітлення переваг різноманітності на робочому місці чи в суспільстві ширше; створення планів і стратегій для розвитку організаційної мультикультурної компетентності, таких як мультикультурний доступ та плани справедливості або політики найму. Формування мультикультурної компетентності майбутніх фахівців туристичного супроводу (гідів-екскурсоводів) є важливою педагогічною проблемою. Розвиток мультикультурної компетентності на організаційному рівні вимагає чітких та практичних політик та процедур та відданості впровадженню та оцінці для

створення робочого місця, яке оцінює та відповідає культурному та мовному різноманіттю.

Ключові слова: туризм, підготовка гідів, професійна підготовка фахівців, мультикультура, екскурсовод.

Kovalenko Oleksandr Viktorovich Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Ecology and Botany, Sumy National Agrarian University, Sumy National Agrarian University, Herasyma Kondratieva St., 160, Sumy, 40000, tel.: (068) 435-27-10, e-mail: olexkovalenko@ukr.net, <https://orcid.org/0000-0003-1043-6679>.

Yeromenko Andrii Yuriivich Candidate of Art History, Senior Lecturer of the Department of Choreography, Musical and Instrumental Performance, Sumy State A. S. Makarenko Pedagogical University, Romenskaya St., 87, Sumy, 40002, tel.: (095) 520-61-55, e-mail: yeremenko.acco@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-4349-4288>.

PEDAGOGICAL PROBLEM FORMATION OF FUTURE TOURIST SUPPORT SPECIALISTS OF MULTICULTURAL COMPETENCY

Abstract. Multicultural competency is the ability to understand, communicate, live and work in a diverse world. It is usually defined as a set of congruent behaviours, attitudes, and policies that are combined in a system, agency, or among professionals and allow that system, agency, or these professionals to work effectively in cross-cultural situations. The purpose of the paper is to study multicultural competency training future tourist support specialists (guides) as a pedagogical problem. To conduct the study, the scientific literature was analysed. Multicultural competency training is defined as ways of teaching and educating aimed at developing multicultural competency. It may include: creating awareness of one's cultural worldview, stereotypes and biases; deepening knowledge of different cultural practices and views; understanding and understanding that cultural and linguistic differences can affect communication; understanding why and how communication and behaviour should be adapted in different cross-cultural situations; how to work effectively and respectfully with people of different cultural and linguistic backgrounds; highlighting the benefits of diversity in the workplace or in society more broadly; creating plans and strategies for developing organisational multicultural competency, such as multicultural access and equity or hiring policy plans. Educating the multicultural competency of future tourist support specialists (guides) is an important pedagogical problem. At the organisational level, developing multicultural competency requires clear and practical policies and procedures, as well as a commitment to implementation and evaluation to create a workplace that evaluates and matches cultural and linguistic diversity.

Keywords: tourism, guide training, professional training of specialists, multicultural, tour guide.

Постановка проблеми. Мультикультурна компетентність – вміння розуміти, комунікувати і результативно взаємодіяти між культурами. У мультикультурній компетентності є організаційний та індивідуальний аспекти. На індивідуальному рівні розвиток мультикультурної компетентності вимагає визнання власних культурних припущень, цінностей та переконань [1, с. 16]. Це передбачає розуміння того, що культура формує світогляд і що люди бачать світ по-різному. Мультикультурна компетентність включає усвідомлення того, що люди мають різні потреби. Поліпшення мультикультурної компетентності забезпечує кращі та ефективніші комунікації з людьми з різних культурних та мовних середовищ.

Мультикультурна компетентність розвивається у широкому спектрі, а не шляхом оволодіння набором навичок або практикою. Розвиток мультикультурної компетентності вимагає прихильності до постійного навчання, роздумів та різноманітних та інклюзивних практик. Мультикультуралістам може бути корисно розглянути долю минулих зусиль щодо підвищення ефективності послуг з охорони психічного здоров'я на основі соціологічних даних. Після Другої світової війни фахівці з психічного здоров'я прийняли думку, що суспільство можна розділити на окремі класи. Вважали, що бідні як морально, так і функціонально відрізняються від більш процвітаючих. Представлені докази, що диференціальний розподіл невротичних та психотичних пацієнтів за класами є значним понад рівень вірогідності, причому перші більш поширені серед більш заможних, а другі – серед бідних. Ці результати були сприйняті як підтвердження соціально-дарвіністської віри в те, що особи нижчого рівня соціально-економічного статусу були аномальними, розбещеними, не здатними відкласти задоволення та настільки свідомо усвідомленими, що страждали від розчарованих прагнень до мобільності вищого класу. Їх також вважали пов'язаними родичами, а тому не мали індивідуальної відповідальності, не мали раціональності та страждали від відносно обмеженого кола сприйняття навколишнього світу (тобто світу середнього класу) [3].

Очевидно, що фахівці туристичного супроводу (гід-екскурсоводи) несуть певні обов'язки як постачальники туристичного досвіду, іноді конкуруючи між собою, щоб задовольнити потреби відвідувачів, роботодавців та приймаючих громад. Відвідувачі очікують, що їх безпека та здоров'я будуть на першому місці, але в той же час очікують приємного та корисного досвіду подорожей. Деякі мають особливі потреби та очікування, пов'язані з їхнім культурним походженням, їх фізичними та інтелектуальними можливостями, а також їх пристрастями та інтересами до конкретних предметів. Роботодавці очікують, що гід-екскурсовод надаватиме високоякісне обслуговування відвідувачам, щоб задовольнити ці очікування, а також керувати групою, маршрутом та іншими логістичними аспектами досвіду, щоб максимізувати не тільки задоволеність відвідувачів, але й прибуток. У певних напрямках, громадах та місцях можуть

бути передбачені додаткові законодавчі вимоги, а також очікування щодо того, щоб гід та екскурсії проводили відповідально та етично. На додаток до вже згаданих зацікавлених сторін, вони можуть мати зобов'язання перед керівниками природоохоронних територій через системи ліцензування та акредитації.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми формування мультикультурної компетентності фахівця розглядали у своїх роботах такі українські та зарубіжних вчені, як: Н. Бориско, Д. Годлевська, Л. Єпик, І. Зимня, Ю. Короткова, Д. Хаймз С. Шехавцова та інші. Аналіз мультикультурної компетентності з різних позицій здійснювали М. Бахтін, В. Біблер, Л. Волик, В. Давидов, Е. Зеєр, С. Савченко, С. Радул, Н. Самойленко та багато інших.

Однак, поза увагою дослідників сьогодні залишаються питання формування саме у майбутніх фахівців туристичного супроводу мультикультурної компетентності. По даній проблемі у вітчизняній науковій літературі на сьогодні також відсутні ґрунтовні публікації, що в свою чергу уповільнює розробку загальної концепції мультикультурної компетентності в вітчизняній науці.

Мета статті – вивчення формування мультикультурної компетентності майбутніх фахівців туристичного супроводу (гідів) як педагогічної проблеми.

Виклад основного матеріалу. Особи з високим рівнем мультикультурної компетентності цінують різноманітність і можуть добре працювати в різних культурних контекстах. Організація може оцінити сучасний рівень мультикультурної компетентності шляхом аналізу існуючої політики, кадрового забезпечення та надання послуг. Організації, які цінують культурне різноманіття та культурну компетентність: мають оновлену, вимірювану та видиму політику, що сприяє культурному різноманіттю робочої сили та наданню інклюзивних послуг активно впроваджувати, контролювати та оцінювати політику різноманітності та включення забезпечити відповідальність організаційних керівників за різноманітність та результати, пов'язані з інклюзією призначити старших представників культурного та мовного різноманіття для пояснення та підтримки політики, що сприяє різноманіттю, інклюзії та культурним змінам. Політика, що стосується культурного та мовного різноманіття, може бути включена до ряду документів або об'єднана в єдиний план, такий як мультикультурний план доступу та справедливості. Незважаючи на те, що формат може різнитися в різних організаціях, хороша політика культурного та мовного різноманіття повинна включати загальну мету або завдання та підтримуватися діями, ініціативами чи результатами. Вони також повинні визначити графік та призначити відповідальний підрозділ або старшого співробітника.

Політика повинна містити бачення або заяву про культурне та мовне різноманіття. Це може бути коротка заява, яка описує, чому організація вирішила створити план і чого вони планують досягти. Організаціям слід сформулювати та розглянути питання культурного та мовного різноманіття у сфері кадрового

забезпечення та набору персоналу. Вони повинні окреслити, як залучатимуть, утримуватимуть та просуватимуть працівників сфери туризму. Політика найму повинна також визначати, як будуть розвиватися навички мультикультурної компетентності та включатись у критерії вибору роботи та огляди результатів роботи. Якщо організації потребують двомовних працівників та перекладачів, відділ з питань набору персоналу може також вимагати включення цих навичок до критеріїв вибору роботи, включаючи детальну інформацію про те, як ці додаткові навички будуть визнані та винагороджені. Слід також використовувати сильну політику культурного різноманіття, щоб окреслити, як послуги розробляються та надаються для реагування на різноманітні культурно та лінгвістичні потреби громади. Організації з високим рівнем мультикультурної компетентності чітко формулюють послуги, які вони надають. Вони можуть детально описати, як залучення громади, опитування, зворотній зв'язок чи дослідження будуть використані для включення перспектив споживачів сфери туризму у розробку продуктів та послуг та зменшення бар'єрів для доступу [2, с. 83].

Сильна політика культурного різноманіття чітко визначає, як і коли відбуватиметься моніторинг та оцінка. Сюди входить хто відповідальний та як результати будуть використані для покращення послуг. Сильна політика культурного різноманіття включає інші підтримуючі ініціативи, що сприяють культурному та мовному різноманіттю та інклюзії. Сюди можуть входити спеціальні заходи, програми наставництва, мережі, стипендії або внутрішні комунікації, що сприяють культурі різноманітності та інклюзії. Важливо, що сильна політика культурного різноманіття розробляється спільно з інвестиціями всіх рівнів робочої сили, включаючи вищі керівники. Вищі керівники повинні продемонструвати прихильність культурному та мовному різноманіттю через дії та підзвітність. Культура передається за допомогою енкультурації, тобто впливу навколишнього середовища, що сприяє несвідомому вторгненню та свідомому навчанню. Родини відіграють ключову роль як арбітри домінуючої культури та творці власних мікрокультур. Батьківство – це остання форма соціалізації, завдяки якій діти вчаться функціонувати в суспільстві. Але батьки різняться за своїми здібностями та бажанням передати своїм дітям культурні вірування, і діти не є пасивними реципієнтами батьківських цінностей та практик. Це пояснює той факт, що культура, з якою молоді люди залишають свої родини, рідко є копією батьківських вірувань, що створює різноманітність характерів при кожному возз'єднанні сім'ї.

Імміграція також впливає на світогляд, кидаючи виклик етнічній ідентичності, з якою прибулі мігранти. Етнічна приналежність означає «соціальні групи, які відрізняються від інших груп, поділяючи спільний історичний шлях, норми поведінки та власну ідентичність групи». Іммігранти можуть асимілюватись, віддалившись від своєї етнічної спадщини та занурившись у загальнополітичне русло, інтегруючи ці два набори поглядів,

відокремлюючи вихід із мейнстріму та приймаючи лише переконання спадщини, або маргіналізуючи, не приймаючи та не інтегруючи жодного з переконань. Різні фактори впливають на акультурацію, включаючи сприйнятливість приймаючої культури до іммігрантів, ступінь відмітності характеристик іммігрантів та міру, в якій представники рідної культури готові прийняти тих, хто асимілюється. Організації, які цінують культурне різноманіття та культурну компетентність: відображати культурне та мовне різноманіття на всіх рівнях організації, у тому числі у вищому керівництві; збирати та відстежувати дані про культурне та мовне різноманіття робочої сили; стежити за збереженням і розвитком різноманітних у культурному та мовному плані персоналу; мати стратегії найму, які забезпечують рівний доступ до можливостей працевлаштування, вирішують питання расизму, дискримінації та неусвідомлених упереджень та забезпечують різноманітність культурних та мовних команд; регулярно переглядати стратегії найму; надавати можливості для професійного розвитку, наставництва та зразків для наслідування для персоналу, який визнаний культурно та мовно різноманітним; забезпечити, щоб навички мультикультурної та лінгвістичної компетентності були цінною складовою професійного розвитку чи результативності. Навчання мультикультурній компетентності – спосіб виховання, спрямований на створення мультикультурної компетентності. Навчання складається з наступних компонентів:

- розуміння особистого культурного світогляду, сукупності стереотипів і упередженостей;
- вивчення різних культурних практик;
- усвідомлення наявності культурних і мовних відмінностей, що можуть вплинути на комунікацію;
- розуміння способів адаптації спілкування і поведінки в різних міжкультурних ситуаціях;
- висвітлення широких переваг різноманітності у суспільстві;
- створення тактик і стратегій для забезпечення розвитку мультикультурної компетентності.

Програми підготовки з питань мультикультурної компетентності можуть рекламуватися як: тренінг з міжмультикультурної обізнаності; тренінг мультикультурної чутливості; навчання культурному різноманіттю; навчання різноманітності та інклюзії; тренування неусвідомленого упередження; міжкультурне спілкування; навчання культурному інтелекту; навчання культурних здібностей. Зміст залежить від потреб організації яка проводить навчання. Зміст для навчання культурних компетентностей, що зосереджується на спілкуванні між культурами, зазвичай спирається на дві академічні основи: «Теорія культурних вимірів» і «Сім вимірів культури». Кожна з цих теорій використовує виміри, наприклад, важливість індивідуалізм проти комунітаризму або вплив уникнення невизначеності (тенденція уникати ситуації, яка може спричинити дискомфорт) – аналізувати, класифікувати та розуміти певну

культуру. Роблячи це, ці теорії допомагають структурувати комунікації так, щоб передбачуване повідомлення було правильно зрозуміле співрозмовниками з різних культур [2, с. 114].

Не існує стандартної моделі навчання культурних компетентностей, і різні програми підходять для різних організацій на основі існуючих рівнів мультикультурної компетентності, потреб у робочій силі та загальних операцій. Існує ряд високоякісних програм та інструкторів, які пропонують різні підходи, зміст, формат доставки та тривалість. Хоча хороші програми навчання культурних компетентностей можуть виглядати по-різному, вони мають ряд спільних рис. Хороший тренінг мультикультурної компетентності базується на доказах, дослідженнях та досвіді. Не всі навчальні програми включають одну і ту ж академічну теорію, але хороші програми містять зміст, який був розроблений із використанням доказів та узгоджених теоретичних рамок. Вони базуються на відповідних та сучасних свідченнях та дослідженнях із широкого кола надійних джерел. Хороші навчальні програми з питань мультикультурної компетентності чітко формулюють структуру, теорії та концепції, які потрібно охопити, результати, яких потрібно досягти, прогнозовані переваги для окремих людей та організацій та включені ресурси [5, с. 29].

Хороший тренінг з мультикультурної компетентності заохочує учасників усвідомлювати висловлення припущень про культурні впливи чи узагальнення. Він заохочує розвиток позитивного ставлення до культурних та мовних відмінностей, ідей справедливості та інклюзії та усунення бар'єрів шляхом вивчення областей подібності. Хороший тренінг сприяє постійному чутливому та поважному спілкуванню та підкреслює особисту рефлексію як ключовий аспект розвитку мультикультурної компетентності. Організації, які чесно оцінили свою культурну компетентність, повинні мати змогу сформулювати цілі та завдання навчання. Деякі організації можуть пропонувати програми для ознайомлення співробітників із широкими темами та концепціями, тоді як інші потребують відчутних інструментів та стратегій для розвитку різноманітності робочої сили або покращення результатів для споживачів. Хороші навчальні програми з питань мультикультурної компетентності чітко сформулюють, як вони будуть відповідати потребам організації чи осіб, яких вони навчають. Вони чітко окреслюють результати, яких можуть очікувати організації та приватні особи. Незалежно від методу навчання, якісні навчальні програми дають учасникам можливість взаємодіяти з теоріями та концепціями та займатися саморефлексією. Вони також включають встановлення цілей щодо особистих або організаційних змін та пропозиції щодо подальших дій або оцінки [6, с. 31].

Існують високоякісні навчальні програми в Інтернеті, які надають можливість взаємодії та саморефлексії, хоча в Інтернеті програми які є ідеальними супроводжується очним тренуванням. Інтернет-програми можуть представити поняття культурного та мовного різноманіття великій кількості працівників та сигналізувати про те, що організація цінує різноманітність. Однак,

як сформулював австралійський комісар з прав людини з питань дискримінації, найкращий підхід здається, це той, що трансформує досвід людей. Навчання мультикультурної компетентності може включати щільний теоретичний зміст та складні концепції. Для ефективного спілкування в програмах навчання матеріал подається захоплюючим та приємним для учасників. Включає оцінку до підготовки та після тренінгу. Базова оцінка, яка дозволяє слухачам навчальних закладів оцінювати існуючі рівні мультикультурної компетентності, означає, що зміст навчання може бути відповідним чином адаптований. Якісні процеси опитування та оцінки також забезпечують як якісні, так і кількісні дані для вимірювання ефективності навчання [4, с. 100].

Хоча не існує встановленого профілю для кваліфікованих викладачів мультикультурної компетентності, вони мають ряд загальних навичок та властивостей. Кваліфіковані тренери здатні створити середовище, в якому учасники почуватимуться безпечно для діалогу та запитань, розуміючи, що можуть виникати складні чи незручні питання. Вони вміють орієнтуватися в делікатних питаннях і забезпечувати, щоб обговорення залишалось поважним. Кваліфіковані тренери також є експертами з предметів, хоча не всі тренери набувають знань однаково. Деякі можуть мати значну освіту, а інші, можливо, мали досвід роботи в якості співробітника сфери туризму. Можливо, вони зіткнулися з дискримінацією, расизмом або відторгненням із перших вуст та включили власний досвід у навчання. Вони можуть мати великий досвід роботи на міжнародному рівні або взаємодії з перерізом культур. Кваліфіковані тренери використовують широкий спектр матеріалів та джерел, демонструють прихильність до постійного особистого та професійного розвитку. Що важливо, кваліфіковані тренери демонструють справжній інтерес до інших культур. Вони справді прихильні культурному та мовному різноманіттю та інклюзії, вірити в переваги навчання культурних компетентностей.

Цілий ряд питань може вплинути на ймовірність того, що організація почне навчатися з питань мультикультурної компетентності. Організація може не розглядати питання мультикультурної компетентності, оскільки її керівництво не визнає її цінності або не має прихильності до підвищення мультикультурної компетентності, коли стикається з конкуруючими пріоритетами. Організації, які бажають пройти навчання з питань мультикультурної компетентності, можуть бути не в змозі знайти якісні ресурси та інформацію, не знають, як знайти або визначити відповідного тренера з питань мультикультурної компетентності, або не знають, як перевірити якість потенційного постачальника послуг. Керівники, які не мають досвіду, часто недооцінюють необхідність участі у навчанні з питань мультикультурної компетентності. Вони зазвичай вважають, що вони вже володіють необхідними навичками та поведінкою або зазнають невдачі щоб побачити, як навчання культурним компетентностям покращить функціонування організації. Навіть керівники, які визнають переваги культурного та мовного різноманіття, часто не бачать, як культурна компетентність безпосередньо

пов'язана з їх організацією. На робочих місцях культурну компетентність часто вважають проблемою другої важливості серед інших конкуруючих пріоритетів. Без зобов'язання організації надавати та сприяти можливостям підготовки персоналу на всіх рівнях з питань мультикультурної компетентності, відповідний час чи фінансові ресурси не будуть виділятися на навчання [2, с. 214].

Незважаючи на те, що до та після навчальних опитувань для отримання уявлення про рівень задоволеності, залучення та набуття знань є відносно простим для впровадження та адміністрування, рамки для моніторингу та оцінки довгострокових організаційних переваг вимагають складних стратегій. Потрібні додаткові дослідження, проекти та звіти, щоб переконати організації у відчутних перевагах та цінності навчання культурних компетентностей у довгостроковій перспективі. Різні підходи до навчання стосовно термінології, концепцій, змісту та подання ускладнюють встановлення стандартів, уніфікованості чи акредитації. На даний момент не існує орієнтирів для підготовки та гарантій якості. Це означало, що не існує нагляду чи акредитації, необхідних для забезпечення високої якості програм, що базуються на доказах. Подібним чином, не існує процесу акредитації тренерів, які проводять навчання з питань мультикультурної компетентності. Немає механізмів запобігання роботі некваліфікованих або неякісних тренерів. Неякісна підготовка може закріпити стереотипність та різницю. Організації та особи, які мають негативний досвід роботи з неякісними тренерами, рідше беруть участь у подальшому навчанні. Без офіційної системи акредитації програм підготовки та тренерів з питань культурних компетенцій існують обмежені якісні ресурси та підручники від основних видавництв на основі різноманітності та мультикультурної компетентності [7, с. 47].

За відсутності інформації про підготовку з питань мультикультурної компетентності, організаціям важко знайти високоякісні вказівки та ресурси, розроблені в контексті. Для мультикультурної компетентності тренери, які хочуть пройти професійний розвиток, або нові тренери, які шукають шляхи до сектору можливостей професійного розвитку дуже мало. Існує небагато офіційних шляхів для вступу нових тренерів до сектору та небагато можливостей для спілкування з іншими професіоналами. Також є обмежені можливості або платформи для обміну ресурсами та інформацією. Різноманітність тісно пов'язана з культурною компетентністю, особливо в контексті різноманітної робочої сили та управління нею. Менеджери та персонал повинні бути забезпечені навичками управління та співпраці з різними командами, тоді як працівники повинні мати навички взаємодії з різноманітним колом клієнтів та зацікавлених сторін. У контексті управління працівниками та обслуговування клієнтів різноманітність визначається як: усі суттєві відмінності між людьми, включаючи сприйняття відмінностей, які необхідно враховувати в конкретній ситуації та обставинах. Часто найбільш суттєві відмінності є найменш очевидними, наприклад, стилі мислення чи переконання та цінності. Існує багато вимірів різноманітності, які можуть бути менш важливими для різних ділових

функцій та відносин – грамотність, стать, релігія, стиль спілкування, ролі опікуна та стиль управління.

У цьому контексті управління різноманітністю наголошує на визнанні різниці та впливі цього на ділові функції. Постійний процес включення визнання різниці між робочою силою та замовниками у всі основні функції управління бізнесом, комунікації, процеси та послуги для створити чесну, гармонійну, інклюзивну, креативну та ефективну організацію. Включення відбувається, коли поважається різноманітність (тобто різний вік, культурне походження, стать) та сприяє організаційному успіху. Використання поняття «різноманітність» та «інклюзія» стосовно організаційних політик та стратегій часто стосується різноманітності у багатьох формах, включаючи врахування культури, інвалідності, статі та сексуальної орієнтації. Першим етапом проекту було проведення огляду літератури про культурну компетентність як теоретичну та академічну концепцію.

Після огляду концептуальної та теоретичної літератури проект включав дослідження набуття фахівцями культурних компетентностей, що пропонуються в даний час. Цей етап включав розробку таблиці, яка містить перелік та порівняння курсів на основі назви навчального курсу, тривалості, формату проведення, результатів навчання та акредитації, де це доречно. Дослідження показують, що різноманітні особи в культурному та мовному відношенні відчують багато бар'єрів, включаючи расизм та дискримінацію, при наборі та просуванні по службі. Наприклад, кандидати з іменами, пов'язаними з певною етнічною приналежністю, повинні подати заявку на значно більшу кількість вакансій, перш ніж потрапити в шорт-лист на співбесіду.

А от мігранти змушені використовувати стратегії, які зменшують акцент на расовому чи культурному походженні, наприклад: розголошення їхнього імені та відсутність досвіду роботи або кваліфікації – навіть якщо це стосується заявки. Ці типи бар'єрів не обмежуються лише пунктом набору. Працівники повинні мати рівний доступ до просування по службі та прогресу, незалежно від їх культурного чи мовного походження. У багатьох галузях промисловості, включаючи фінансові послуги, гостинність та державну службу, культурне та мовне різноманіття помітно на посадах середнього рівня та технічних спеціальностях, але відсутнє у вищого керівництва. Поряд із рівними можливостями у працевлаштуванні, мультикультурне суспільство також вимагає від організацій надання продуктів та послуг, що відповідають потребам культурно та мовно різноманітної споживчої бази.

Висновки. Формування мультикультурної компетентності майбутніх фахівців туристичного супроводу (гідів) є важливою педагогічною проблемою. Функціонування мультикультурної компетентності на організаційному рівні потребує точних дій та відданості упровадженню та оцінці з метою створення робочого місця, що відповідає культурному та мовному різноманіттю. Наприклад, організації з високим рівнем мультикультурної компетентності

мають стратегії набору персоналу, які визначають властиві упередження; і мають процеси, які допомагають їм зрозуміти культурні профілі громад, яким вони служать. Політика, спрямована на розвиток культурного і мовного різноманіття, може належати до сукупності документів або бути об'єднаною в план, наприклад, мультикультурний план доступу та справедливості. Хоча формат може відрізнятися залежно від організації, до якісної політики культурного і мовного різноманіття необхідно включати загальну мету і завдання, а також підтримувати усе діями, ініціативами чи результатами.

Важливо визначити зручний і раціональний графік і призначити відповідальний підрозділ чи старшого співробітника, який нестиме за все відповідальність. Навчальні програми з питань мультикультурної компетентності допомагають людям та організаціям розвивати навички та інструменти, необхідні для виховання, управління та сприяння різноманітним командам, і є ключовим аспектом різноманітної та інклюзивної практики. Навчання з питань мультикультурної компетентності, яке пропонується включити до програм професійної підготовки майбутніх фахівців туристичного супроводу (гідів), дуже різняться за змістом, форматом, тривалістю. Деякі навчальні програми специфічні для певного сектору чи професійної ролі або зосереджені на конкретних культурних чи мовних спільнотах. Без офіційного стандарту або акредитації термінологія навколо мультикультурної компетенції розвивалася неоднаково. Хоча навчальні програми просуваються під низкою різних назв, культурна компетентність найбільш широко використовується серед українських та міжнародних фахівців.

Література:

1. Іванець Н. В. Формування мультикультурної компетентності учнів початкової школи: методичний посібник. Миколаїв : СПД Румянцева, 2019. 110 с.
2. Трасберг К. Мультикультурное образование : развитие идей и поиск путей их реализации в современном мире. Тарту, 2014. 312 с.
3. Яценко К. А. Мультикультуралізм як соціокультурний феномен: основні підходи та трактування // Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка. Вип. 69. Житомир, 2013. С. 20-24.
4. Ahmed, T., Chandran, V., Klobas, J.E., Liñan, F., Kokkalis P., 2020. Entrepreneurship education programmes: How learning, inspiration and resources affect intentions for new venture creation in a developing economy. The International Journal of Management Education, 18(1), P. 100-125.
5. Chimienti, M., Guichard, E., Bolzman, C., Le Goff, J.-M. 2021. How can we categorise «nationality» and «second generation» in surveys without (re)producing stigmatisation. Comparative Migration Studies, 9, P. 20-39.
6. Schinkel, W. 2018. Against «immigrant integration»: For an end to neocolonial knowledge production. Comparative Migration Studies, 6 (1), P. 31-48.
7. Spencer, S., Triandafyllidou, A. (Eds.). 2020. Migrants with irregular status in Europe. Cham : Springer, 247 p.

References:

1. Ivanets, N.V. (2019). *Formuvannya multikulturnoi kompetentnosti uchniv pochatkovoї shkoly: metodychniy posibnyk [Formation of multicultural competence of primary school students: a manual]*. Mykolaiv: SPD Rumyantseva [in Ukrainian].
2. Trasberg, K. (2014). *Multikulturnoe obrazovanie: razvitie idei i poisk putei ikh realizatsii v sovremennom mire. [Multicultural education: developing ideas and finding ways to implement them in the modern world]*. Tartu [in Russian].
3. Yatsenko, K. A. (2013). *Multiculturalizm yak sotsiokulturniy fenomen: osnovni pidkhody ta traktuvannya [Multiculturalism as a sociocultural phenomenon: basic approaches and interpretations]*. Visnyk Zhitomyrskogo derzavnogo universitetu imeni I. Franka, vyp.69. Zhytomyr [in Ukrainian].
4. Ahmed, T., Chandran, V., Klobas, J.E., Liñan, F., Kokkalis, P. (2020). *Entrepreneurship education programmes: How learning, inspiration and resources affect intentions for new venture creation in a developing economy*. The International Journal of Management Education, 18 (1), [in English].
5. Chimienti, M., Guichard, E., Bolzman, C., Le Goff, J.-M. (2021). *How can we categorise «nationality» and «second generation» in surveys without (re)producing stigmatisation*. Comparative Migration Studies, 9 [in English].
6. Schinkel, W. (2018). *Against «immigrant integration»: For an end to neocolonial knowledge production*. Comparative Migration Studies, 6 (1) [in English].
7. Spencer, S., Triandafyllidou, A. (2020). *Migrants with irregular status in Europe*. Cham: Springer [in English].