



Силабус курсу

Міжкультурний менеджмент в індустрії гостинності та туризмі

ступінь вищої освіти – бакалавр

галузь знань – 24 Сфера обслуговування

спеціальність – 242 Туризм

освітньо-професійна програма «Туризм»

Рік навчання: 4, Семестр: 7

Кількість кредитів: 5

Мова навчання: українська

ПП

Керівник курсу

Мазур Володимир Степанович

к.е.н., доцент, професор кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу

Контактна інформація

mazur_volodymyr@ukr.net, +38(098)710-61-65

Опис дисципліни

Дисципліна «Міжкультурний менеджмент в індустрії гостинності та туризмі» спрямована на опанування ключових принципів міжкультурного менеджменту для успішної роботи в глобалізованому середовищі індустрії гостинності та туризмі. Формування знань та навичок, необхідних для розуміння та ефективного управління міжкультурними аспектами у взаємодії з міжнародними клієнтами, партнерами та працівниками. Це допоможе підвищити рівень обслуговування, забезпечити кращу комунікацію та уникнути культурних непорозумінь, що сприятиме розвитку конкурентоспроможності та інноваційності в індустрії.

Структура курсу

| Години (лек. / сем.) | Тема | Результати навчання | Контрольні заходи |
|----------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 2/2 | Тема 1. Сутність міжкультурного менеджменту | Студент буде знати: основні поняття культури та еволюцію підходів до її розуміння, функції культури в суспільстві та її вплив на управлінські процеси, причини виникнення культурних відмінностей і їхній вплив на міжнародний бізнес, принципи міжкультурного менеджменту та його значення в сучасному глобалізованому світі, особливості міжкультурної взаємодії в галузі гостинності та туризму, а також важливість міжкультурної компетентності для ефективного | Поточне опитування |

| | | | |
|-----|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| | | управління. | |
| 2/2 | Тема 2. Культурні виміри та моделі міжкультурної взаємодії | Студент буде знати ключові культурні виміри, такі як дистанція від влади, індивідуалізм vs. колективізм, маскуліність vs. фемініність, уникнення невизначеності, стратегічне мислення та індульгенція. Він також освоїть основні моделі, включаючи моделі Ф. Тромпенаарса і Ч. Хемпден-Тернера, модель «айсбергу» Е. Холла, а також дослідження Г. Хофстеде і GLOBE. Ці знання допоможуть йому краще розуміти та адаптуватися до культурних відмінностей у міжнародному середовищі. | Поточне опитування |
| 2/2 | Тема 3. Міжкультурна комунікація | Знати особливості вербальної та невербальної комунікації між людьми з різних культур, включаючи мовні відмінності, жести, міміку та інші невербальні сигнали, які впливають на сприйняття і взаємодію. Він також освоїть бар'єри у міжкультурній комунікації, такі як непорозуміння, стереотипи і культурні упередження. Студент буде знайомий зі стратегіями ефективною комунікації, такими як адаптація стилю спілкування, активне слухання та гнучкість у взаємодії для подолання культурних бар'єрів. | Поточне опитування |
| 4/4 | Тема 4. Культура та стилі управління в міжнародних організаціях | Студент буде знати, як культурні особливості впливають на управлінські практики в міжнародних компаніях, зокрема на процеси прийняття рішень, лідерство і мотивацію. Він також освоїть різні стилі управління, такі як авторитарний, демократичний і кооперативний, та їхню залежність від культурного контексту. Студент дізнається, як міжнародні організації адаптують свої управлінські практики до культурних особливостей ринків, на яких вони працюють. | Поточне опитування |
| 4/4 | Тема 5. Лідерство в міжкультурному діловому середовищі | Студент буде знати про роль лідерства в організаціях і як міжкультурний контекст впливає на управлінські підходи. Він освоїть основні теорії лідерства, такі як ситуаційне лідерство, і розумітиме, як ці теорії проявляються в різних культурах. Студент також дізнається про національні стилі лідерства та як коригувати управлінські практики компанії з урахуванням міжкультурних відмінностей, включаючи різні підходи до мотивації персоналу. | Поточне опитування |
| 2/2 | Тема 6. Міжкультурні аспекти обслуговування клієнтів | Студент буде знати, як культурні відмінності впливають на обслуговування клієнтів, включаючи різні стандарти ввічливості, швидкість обробки запитів і рівень персоналізації. Він розумітиме, як адаптувати обслуговування під специфічні культурні вимоги та уподобання клієнтів для покращення їхнього | Поточне опитування |

| | | | |
|-----|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| | | досвіду. Студент також буде здатен аналізувати випадки культурних непорозумінь у обслуговуванні клієнтів і розробляти стратегії для їх ефективного вирішення. | |
| 4/4 | Тема 7. Управління мультикультурними командами | Студент буде знати, як формувати та організовувати команди з представниками різних культур. Він освоїть стратегії для успішного створення мультикультурних команд, враховуючи різний культурний бекграунд членів. Студент також дізнається про методи ефективного мотиваційного управління та лідерства, які враховують культурні відмінності та індивідуальні особливості членів команди. | Поточне опитування |
| 2/2 | Тема 8. Етика та етикет у міжкультурному середовищі | Студент буде знати основи етичних норм і цінностей, які відрізняються в різних культурах і їхній вплив на бізнес-практики, такі як чесність, відповідальність і дотримання законодавства. Він також розумітиме культурні відмінності в етикеті, включаючи традиційні практики формальних і неформальних привітань, ведення переговорів та прийомів їжі. Студент буде ознайомлений з міжнародними стандартами етичної поведінки та глобальними практиками в бізнес-середовищі. | Поточне опитування |
| 4/4 | Тема 9. Адаптація туристичних продуктів до культурних відмінностей | Студент буде знати, як адаптувати туристичні продукти та послуги з урахуванням культурних особливостей клієнтів. Він розумітиме культурні уподобання та очікування, що впливають на вибір туристичних послуг, такі як їжа, розваги, стиль обслуговування та атракції. Студент освоїть стратегії модифікації туристичних пропозицій, таких як екскурсії, проживання та харчування, щоб вони відповідали культурним вподобанням і очікуванням різних груп туристів. Він також буде враховувати культурні норми і табу, що можуть вплинути на сприйняття туристичних продуктів, наприклад, релігійні обмеження або традиційні практики. | Поточне опитування |
| 2/2 | Тема 10. Міжкультурні конфлікти та їх розв'язання | Студент буде знати причини міжкультурних конфліктів, такі як різні комунікативні стилі, культурні норми, цінності та очікування. Він зможе розпізнавати прояви конфліктів, включаючи порушення норм етикету, непорозуміння у спілкуванні та суперечки через різні стилі роботи. Студент освоїть методи вирішення конфліктів, такі як активне слухання, переговори, медіація та адаптація комунікаційних підходів. Він також дізнається про превентивні заходи для запобігання культурним конфліктам, такі як культурна підготовка, навчання комунікаційним навичкам і створення інклюзивного середовища. | Поточне опитування |

Літературні джерела

1. Дехтяр Н. А. Світовий ринок туристичних послуг і пріоритети розвитку туризму в Україні : монографія. Харків : ФОП Лібуркіна Л. М., 2021. 470 с.
2. Мазур В.С. Управління конфліктами в організації. Менеджмент персоналу: підручник / за заг. ред. д.е.н., проф В. Брича. Тернопіль: ЗУНУ, 2023. С. 489-518.
3. Мазур В.С. Інноваційні технології управління персоналом у готельно-ресторанному бізнесі. Стратегія економічного розвитку України. Вип. 52(2023). С. 46-58. DOI10.33111/edu.2023.52.046-058
4. Мазур В.С. Управлінські інновації – сучасний інструмент ефективного управління підприємством. Управління розвитком суб'єктів підприємництва в умовах викликівXXI століття : колект. моногр. / за заг. ред. Т. В. Гринько. Дніпро. Видавець Біла К.О., 2019. С. 235-254
5. Менеджмент туристичної індустрії : підручник у 3-х частинах / В. П. Руденко, В. Я. Вацеба, В. Н. Підгірна, М. В. Цепенда та ін. Чернівці : Чернівецький національний університет, 2019. 440 с.
6. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг. Київ : Центр навчальної літератури, 2020. 384 с.
7. Моргулець, О., Нищенко, О., & Шевченко, О. (2023). Крос-культурні комунікації в туристичній діяльності: проблеми та шляхи вирішення. *Економіка та суспільство*, (57). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-57-60>
8. Поступна О.В. Менеджмент з туризму: конспект лекцій. Для здобувачів вищої освіти, які навчаються за спеціальністю 242 «Туризм» за усіма формами навчання. Х.: НУЦЗУ, 2020. 235 с.
9. Рутьєв В.А, Гуткевич С.О. Менеджмент. К.: ЦНЛ, 2019. 312 с.
10. Сазонець І. Л., Сазонець О. М. Управління проектами та ризиками в туризмі. Київ : Центр навчальної літератури, 2023. 220 с.
11. Сахно Є. Ю., Дорош М. С., Ребенко А. В. Менеджмент сервісу: теорія та практика. Київ : Центр навчальної літератури, 2019. 328 с.
12. Сучасні тенденції та стратегії відновлення індустрії гостинності після COVID-19 та карантинних обмежень: монографія [Електронний ресурс] / Г.О. Горіна, Г.А. Богатирьова, Ю.С. Дорош, Р.І. Дудченко та ін.; наук. ред. Г.О. Горіна. Кривий Ріг : Вид. ДонНУЕТ, 2023. 142 с. Режим доступу: <http://elibrary.donnuet.edu.ua/2745/>
13. 10 правил привітання у різних країнах світу. URL: <https://changeua.com/10-pravil-privitannya-u-riznih-krayinah-svitu/>.
14. Agapito D. The senses in tourism design: A bibliometric review. *Ann. Tour. Res.* 2020, № 83, P. 102934.
15. Brika S.K.M., Algamdi A., Chergui K., Musa A.A., Zouaghi R. Quality of higher education: A bibliometric review study. *Front. Educ.* 2021. № 6, P. 666087.
16. Chang Y. W. The first decade of commercial space tourism. *Acta Astronautica.* 2022. No. 108. P. 79-91.
17. Cosgrove I., Jackson R. International tourism. In *The Geography of Recreation and Leisure.* 2020. Available at : <https://doi.org/10.4324/9781315658889-11>.

18. Dujmović M., Vitasović A. (2022) Importance of social interaction and intercultural communication in tourism. WIT Transactions on Ecology and the Environment. Sustainable Tourism X. Vol. 256. P. 77–83. Available at: <https://www.witpress.com/Secure/elibrary/papers/ST22/ST22007FU1.pdf>

19. Fakhreldin, H., Youssef, N., & Anis, M. (2021). Cross-Cultural Management Education: Core for Business Students in the 21st Century. *Journal of Teaching in International Business*, 32(2), 109–134.

20. Guttormsen, D. S. A., & Luring, J. (2018). Fringe Voices in Cross-Cultural Management Research: Silenced and Neglected? *International Studies of Management & Organization*, 48(3), 239–246. <https://doi.org/10.1080/00208825.2018.1480465>

21. Holden Nigel, Michailova Snejina, & Paul Smita. (2020). *Conceptualizing Cross-Cultural Management Competence*. Sage UK.

22. Jack, G., Phipps, A. and Barrientos Arriaga, O. (2020) Intercultural communication in tourism. In: Jackson, J. (ed.) *The Routledge Handbook of Language and Intercultural Communication*. 2nd Edition. Series: Routledge handbooks in applied linguistics. Routledge: Abingdon, Oxon; New York, NY, pp. 535–554.

23. Kozlova A. O., Usachova O. V. (2020) Kros-kulturni komunikatsii u mizhnarodnomu turyzmi [Cross-cultural communications in international tourism]. *Materialy Mizhnar. nauk.-prakt. konf. «Suchasni tendentsii rozvytku industrii turyzmu ta hostynnosti u konkurentnomu seredovyshchi»* (Kharkiv, April 17, 2020). Kharkiv: Kharkivskiy natsionalnyi universytet miskoho hospodarstva imeni O. M. Beketova, pp. 6–7. Available at: https://tourlib.net/statti_ukr/kozlova.htm

24. Pahrudin P., Liu L.W., Li S.Y. What Is the Role of Tourism Management and Marketing toward Sustainable Tourism? A Bibliometric Analysis Approach. *Sustainability* 2022. № 14, P. 4226.

25. Świątek-Barylska, & Udaya Mohan Devadas. (2021). *Facets of Managing in Cross-Cultural Diversity*: Vol. First edition. Łódź University Press.

Оцінювання

В процесі вивчення дисципліни «Міжкультурний менеджмент в індустрії гостинності та туризмі» використовуються наступні методи оцінювання навчальної роботи студента за 100-бальною шкалою:

| Модуль 1 | | Модуль 2 | | Модуль 3 | Модуль 4 | Модуль 5 |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10% | 10% | 10% | 10% | 5% | 15% | 40% |
| Поточне оцінювання | Модульний контроль 1 | Поточне оцінювання | Модульний контроль 2 | Тренінг | Самостійна робота | Екзамен |
| Визначається як середнє арифметичне з оцінок, отриманих під час практичних занять 1-8. | 1. Теоретичне питання – макс. 40 балів. 2. Практичне завдання – макс.60 балів. Теми 1-5. | Визначається як середнє арифметичне з оцінок, отриманих під час практичних занять 9-15. | 1. Теоретичні питання (2 пит.)– макс. 60 балів. 2. Практичне завдання – макс.40 балів. Теми 6-11. | Оцінка за виконання тренінгових завдань. Частини 1-4 – мах. 60 балів. Командний проєкт. – мах. 40 балів. | Оцінка за виконання завдань СРС. | 1.Тестові завдання (10 тестів по 2 бали за тест) – макс. 20 балів. 2.Теоретичні питання (2 пит.)– макс. 40 балів. 3. Практичне завдання – макс.40 балів. |

Шкала оцінювання

| За шкалою університету | За національною шкалою | За шкалою ECTS |
|------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------|
| 90–100 | відмінно | A (відмінно) |
| 85–89 | добре | B (дуже добре) |
| 75-84 | | C (добре) |
| 65-74 | задовільно | D (задовільно) |
| 60-64 | | E (достатньо) |
| 35-59 | незадовільно | FX (незадовільно з можливістю повторного складання) |
| 1-34 | | F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом) |