

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ЗАТВЕРДЖУЮ

В. о. директора Навчально-наукового
інституту міжнародних відносин
ім. Б.Д. Гаврилишина
Людмила ГАВРИЛЮК-ЄНСЕН

« _____ » _____ 2024 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з науково-педагогічної
роботи
Віктор ОСТРОВЕРХОВ

« _____ » _____ 2024 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Навчально-наукового
інституту новітніх освітніх
технологій

Святослав ПИТЕЛЬ

« _____ » _____ 2024 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

з дисципліни «Міжкультурний менеджмент в індустрії гостинності та туризмі»
ступінь вищої освіти – бакалавр
галузь знань – 24 Сфера обслуговування
спеціальності – 242 Туризм
освітньо-професійна програма – «Туризм»

Кафедра міжнародного туризму і готельного бізнесу

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практ. (год.)	ІРС (год.)	Тренінг (год.)	СРС (год.)	Разом (год.)	Залік	Екзамен
Денна	4	7	30	30	4	8	78	150	–	7
Заочна	4	7	8	4	–	–	138	150	–	8

30.08.2024
[Підпис]

Тернопіль – ЗУНУ
2024

Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми підготовки здобувачів вищої освіти на першому (бакалаврському) рівні за спеціальністю 242 Туризм, галузі знань 24 Сфера обслуговування, затвердженої Вченою Радою ЗУНУ (протокол № 9 від 26.06.2021 р.).

Робочу програму склав к.е.н., доцент, професор кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу
Володимир МАЗУР

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу, протокол № 1 від 28.08.2024 р.

Завідувач кафедри,
к. е. наук, доцент

Оксана ГУГУЛ

Розглянуто та схвалено групою забезпечення спеціальності 242 «Туризм і рекреація», протокол № 2 від 30.08.2024 р.

Голова групи забезпечення спеціальності,
к. е. наук, доцент

Оксана ГУГУЛ

Гарант ОПП

Володимир МАЗУР

**СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«МІЖКУЛЬТУРНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ ТА
ТУРИЗМІ»**

1.Опис дисципліни

Дисципліна «Міжкультурний менеджмент в індустрії гостинності та туризмі»	Галузь знань, спеціальність, СВО	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів – 5	галузь знань– 24 «Сфера обслуговування»	Статус дисципліни нормативна Мова навчання українська
Кількість залікових модулів – 5	Спеціальність – 242 Туризм Освітньо-професійна програма «Туризм»	Рік підготовки: <i>Денна – 4</i> <i>Заочна – 4</i> Семестр: <i>Денна – 7</i> <i>Заочна – 7, 8</i>
Кількість змістових модулів – 2	Ступінь вищої освіти – бакалавр	Лекції: <i>Денна – 30 год.</i> <i>Заочна – 8 год.</i> Практичні заняття: <i>Денна – 30 год.</i> <i>Заочна – 4 год.</i>
Загальна кількість годин – 150		Індивідуальна робота: <i>Денна – 4 год.</i> Тренінг: <i>Денна – 8 год.</i> Самостійна робота: <i>Денна – 78 год.</i> <i>Заочна – 138 год.</i>
Тижневих годин – 10 год з них аудиторних – 4		Вид підсумкового контролю – екзамен

2. Мета і завдання дисципліни

2.1. Мета вивчення дисципліни

Опанувати ключові принципи 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.

2.2. Завдання вивчення дисципліни

Завдання вивчення дисципліни «Міжкультурний менеджмент в індустрії гостинності та туризмі» полягають у наступному:

- формування знань у здобувачів про культурні відмінності, їхній вплив на управління та обслуговування в сфері туризму та гостинності.
- розвиток міжкультурних комунікаційних навичок для ефективної взаємодії з клієнтами та колегами різних національностей.
- опанування методів адаптації продуктів і послуг до культурних особливостей міжнародних клієнтів.
- навчання управлінню мультикультурними командами, що сприятиме ефективній роботі у глобалізованій індустрії.
- формування культурної чутливості та усвідомлення етичних аспектів міжкультурної взаємодії.

2.3. Найменування та опис компетентностей, формування котрих забезпечує вивчення дисципліни

СК18. Здатність ефективно керувати та організовувати роботу в багатокультурному середовищі індустрії гостинності та туризмі, запобігати та розв'язувати міжкультурні конфлікти, сприяти інклюзивності, забезпечувати високий рівень обслуговування для гостей з різних культур та сприяти створенню позитивної атмосфери в готелях, ресторанах та інших закладах гостинності та туризмі.

2.4. Передумови для вивчення дисципліни

Передумовою для вивчення дисципліни «Міжкультурний менеджмент в індустрії гостинності та туризмі» є засвоєння наступних дисциплін «Туристична та готельна індустрія», «Етика бізнесу в готельно-туристичній індустрії», «Організація туризму», «Діловий етикет».

2.5. Результати навчання

ПР25. Ефективно керувати та організовувати роботу в багатокультурному середовищі індустрії гостинності та туризмі.

ПР26. Запобігати та розв'язувати міжкультурні конфлікти, активно сприяти інклюзивності та створенню позитивного досвіду для гостей, забезпечувати високий рівень обслуговування, адаптуючи його до потреб і очікувань гостей з різних культур, а також сприяти формуванню привітної і комфортної атмосфери в закладах гостинності та туризмі.

1. Програма навчальної дисципліни

Змістовний модуль 1.

Тема 1. Сутність міжкультурного менеджменту

Основні функції культури в суспільстві. Суть поняття „культура” та еволюція поглядів. Характеристики культури в контексті міжкультурного менеджменту. Основні поняття та принципи міжкультурного менеджменту. Вивчення, що таке міжкультурний менеджмент і його значення в сучасному глобалізованому світі. Розглядаються основні причини виникнення культурних відмінностей, а також їхній вплив на управлінські процеси в міжнародних компаніях, зокрема в індустрії гостинності та туризмі. Особлива увага приділяється взаємодії з клієнтами та персоналом різних культур і важливості міжкультурної компетентності для успішного управління.

Тема 2. Культурні виміри та моделі міжкультурної взаємодії

Тема охоплює ключові культурні виміри та моделі, які допомагають зрозуміти вплив культури на взаємодію в міжнародному середовищі. Основні культурні виміри включають: модель культури Ф. Тромпенаарса та Ч. Хемпден-Тернера, модель «айсбергу» Е. Холла. Виміри культури за Г.Хофстеде та GLOBE. Дистанція від влади (висока-низька). Відособленість (індивідуалізм-колективізм). Напористість (маскуліність/фемінність). Уникнення невизначеності (неприйняття невизначеності). Стратегічне мислення (короткострокова/довгострокова орієнтація). Допущення (індульгенція).

Тема 3. Міжкультурна комунікація

Тема досліджує процеси та особливості комунікації між людьми з різних культур.

Вербальні та невербальні. Як мовні відмінності, жести, міміка і інші невербальні сигнали впливають на сприйняття і взаємодію.

Бар'єри у міжкультурній комунікації. Проблеми, які можуть виникати через культурні відмінності, такі як непорозуміння, стереотипи і культурні упередження.

Стратегії ефективної комунікації. Техніки для подолання культурних бар'єрів, включаючи адаптацію стилю спілкування, активне слухання та гнучкість у взаємодії.

Тема 4. Культура та стилі управління в міжнародних організаціях

Тема розглядає вплив культурних особливостей на управлінські практики в міжнародних компаніях. Як культурні відмінності впливають на управлінські підходи, такі як прийняття рішень, лідерство і мотивація. Аналіз різних стилів управління, що використовуються в залежності від культурного контексту, включаючи авторитарний, демократичний і кооперативний підходи. Як міжнародні організації адаптують свої управлінські практики до культурних особливостей ринків, на яких вони працюють.

Тема 5. Лідерство в міжкультурному діловому середовищі.

Роль лідерства в організаціях. Лідерство з точки зору міжкультурного менеджменту. Основні теорії лідерства: ситуаційний прояв у різних культурах. Національні стилі лідерства. Коригування управління компанією з урахуванням міжкультурних відмінностей. Міжкультурні розходження розуміння мотивації персоналу.

Змістовний модуль 2.

Тема 6. Міжкультурні аспекти обслуговування клієнтів

Вивчення як культурні відмінності впливають на обслуговування клієнтів. Розуміння різних культурних стандартів і вподобань у обслуговуванні, таких як ввічливість, швидкість обробки запитів і рівень персоналізації. Як адаптувати обслуговування під специфічні культурні вимоги та уподобання клієнтів для покращення їхнього досвіду. Аналіз випадків культурних непорозумінь у обслуговуванні клієнтів і способів їх вирішення.

Тема 7. Управління мультикультурними командами

Тема фокусується на управлінні командами з представниками різних культур. Формування мультикультурних команд. Стратегії для успішного створення та організації команд з членами, що мають різний культурний бекграунд.

Мотивація та лідерство. Методи ефективного мотиваційного управління та лідерства, враховуючи культурні відмінності та індивідуальні особливості членів команди.

Тема 8. Етика та етикет у міжкультурному середовищі

Тема охоплює етичні та етикетні аспекти взаємодії в мультикультурному контексті.

Етичні норми та цінності. Розгляд різних культурних стандартів етики та їх вплив на бізнес-практики, включаючи чесність, відповідальність і дотримання законодавства.

Культурні відмінності в етикеті. Аналіз традиційних етикетних практик у різних культурах, таких як формальні і неформальні привітання, спосіб ведення переговорів та прийоми їжі.

Міжнародні стандарти етичної поведінки. Ознайомлення з глобальними стандартами і практиками етичної поведінки в бізнес-середовищі.

Тема 9. Адаптація туристичних продуктів до культурних відмінностей

Тема розглядає, як адаптувати туристичні продукти та послуги відповідно до культурних особливостей клієнтів.

Культурні уподобання та очікування. Вивчення культурних особливостей, які впливають на вибір туристичних послуг, таких як їжа, розваги, стиль обслуговування та атракції.

Адаптація продуктів і послуг. Стратегії для модифікації туристичних пропозицій (екскурсії, проживання, харчування) так, щоб вони відповідали культурним вподобанням та очікуванням різних груп туристів.

Культурні норми і чутливість. Урахування культурних норм і табу, що можуть вплинути на сприйняття туристичних продуктів, наприклад, релігійні обмеження або традиційні практики.

Тема 10. Міжкультурні конфлікти та їх розв'язання

Тема досліджує причини, прояви та методи вирішення конфліктів, що виникають через культурні відмінності.

Причини міжкультурних конфліктів. Аналіз факторів, що спричиняють конфлікти, таких як різні комунікативні стилі, культурні норми, цінності та очікування.

Прояви конфліктів. Розгляд типових ситуацій та симптомів культурних непорозумінь, включаючи порушення норм етикету, непорозуміння у спілкуванні та суперечки через різні стилі роботи.

Методи вирішення конфліктів. Техніки та стратегії для ефективного вирішення міжкультурних конфліктів, такі як активне слухання, переговори, медіація та адаптація комунікаційних підходів.

Превентивні заходи. Стратегії для запобігання культурним конфліктам, включаючи культурну підготовку, навчання комунікаційним навичкам і створення інклюзивного середовища.

Тема 11. Глобалізація і її вплив на індустрію гостинності

Тема досліджує, як процес глобалізації впливає на індустрію гостинності. Розширення ринків. Глобалізація відкриває нові ринки для туристичних послуг і дозволяє компаніям розширювати свою присутність на міжнародному рівні.

Стандартизація послуг. Вплив глобалізації на стандартизацію якості обслуговування, що веде до підвищення конкурентоспроможності та узгодження стандартів у різних країнах.

Культурна адаптація. Як міжнародні гравці в індустрії гостинності адаптують свої продукти і послуги, враховуючи культурні відмінності та вподобання клієнтів з різних регіонів.

Технологічний прогрес. Вплив новітніх технологій, таких як онлайн-броїнги і мобільні додатки, на зміну бізнес-моделей і підвищення доступності послуг.

Конкуренція та співпраця. Як глобалізація сприяє посиленню конкуренції серед гравців індустрії гостинності та розвитку міжнародних партнерств і альянсів.

Структура залікового кредиту з дисципліни

(денна форма навчання)

Назва теми	Години					
	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота	Індивідуальна робота	Тренінг	Контрольні заходи
<i>Змістовий модуль 1.</i>						
Тема 1. Сутність міжкультурного менеджменту	2	2	16	2	4	Поточне опитування
Тема 2. Культурні виміри та моделі міжкультурної взаємодії	2	2				
Тема 3. Міжкультурна комунікація	2	2				
Тема 4. Культура та стилі управління в міжнародних організаціях	4	4	16			
Тема 5. Лідерство в міжкультурному діловому середовищі	4	4				
<i>Змістовий модуль 2.</i>						
Тема 6. Міжкультурні аспекти обслуговування клієнтів	2	2	16	2	2	Поточне опитування
Тема 7. Управління мультикультурними командами	4	4				
Тема 8. Етика та етикет у міжкультурному середовищі	2	2	14			
Тема 9. Адаптація туристичних продуктів до культурних відмінностей	4	4	16			
Тема 10. Міжкультурні конфлікти та їх розв'язання	2	2				
Тема 11. Глобалізація і її вплив на індустрію гостинності	2	2				
Разом	30	30	78	4	8	

(заочна форма навчання)

Назва теми	Кількість годин		
	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
Тема 1. Сутність міжкультурного менеджменту	2		
Тема 2. Культурні виміри та моделі міжкультурної взаємодії			
Тема 3. Міжкультурна комунікація			
Тема 4. Культура та стилі управління в міжнародних організаціях	2	2	60
Тема 5. Лідерство в міжкультурному діловому середовищі			
Тема 6. Міжкультурні аспекти обслуговування клієнтів	2	1	78
Тема 7. Управління мультикультурними командами			
Тема 8. Етика та етикет у міжкультурному середовищі			
Тема 9. Адаптація туристичних продуктів до культурних відмінностей	2	1	
Тема 10. Міжкультурні конфлікти та їх розв'язання			
Тема 11. Глобалізація і її вплив на індустрію гостинності			
Разом	8	4	138

5. Тематика практичних занять**Практичне заняття № 1**

Тема: Сутність міжкультурного менеджменту

Мета: Ознайомити студентів із теоретичними засадами виникнення міжкультурного менеджменту, вивчити моделі впливу культури на менеджмент та бізнес.

Основні питання для обговорення:

1. Сутність міжкультурного менеджменту.
2. Форми вияву міжкультурного менеджменту у сучасному світі.
3. Основні завдання міжкультурного менеджменту. Еволюція поглядів щодо культурних особливостей міжнаціональних бізнес-контактів.
4. Вплив культурних та релігійних особливостей націй на ведення міжнародного бізнесу.

5. Культурні особливості ведення європейського бізнесу.

Практичне заняття № 2

Тема: Культурні виміри та моделі міжкультурної взаємодії

Мета: Проаналізувати різні культурні виміри та моделі міжкультурної взаємодії, дослідити їх значення для міжнародного бізнесу та управління, а також визначити, як ці моделі можуть бути застосовані для підвищення ефективності міжкультурної комунікації та управління в мультикультурних організаціях.

Питання для обговорення:

1. Що таке культурні виміри? Як культура впливає на взаємодію в міжнародному середовищі?
2. Які основні виміри представлені у моделі Тромпенаарса та Хемпден-Тернера? Як ця модель застосовується в міжнародних організаціях?
3. Які аспекти культури є видимими та прихованими згідно з моделлю «айсбергу»? Яке практичне значення ця модель має для розуміння міжкультурних відмінностей?
4. Культурні виміри за Г. Хофстеде. Що означає "дистанція від влади"? Як вона впливає на управління? У чому полягає різниця між індивідуалізмом та колективізмом? Як маскуліність і фемініність проявляються у різних культурах? Як культури справляються з невизначеністю та ризиками? Чим відрізняється короткострокова та довгострокова орієнтація в культурних вимірах? Що таке індульгенція, і як вона проявляється в різних культурах?
5. Модель GLOBE (Global Leadership and Organizational Behavior Effectiveness). Які ключові особливості моделі GLOBE? Як модель GLOBE використовується в практиці міжнародних компаній?
6. Порівняння основних моделей міжкультурної взаємодії. Які спільні риси та відмінності існують між моделями Тромпенаарса, Холла, Хофстеде та GLOBE? Наскільки ефективними є ці моделі для міжнародних компаній?

Практичне заняття № 3

Тема: Міжкультурна комунікація

Мета: вивчити особливості міжкультурної комунікації та способи подолання бар'єрів для ефективної взаємодії між представниками різних культур.

Питання для обговорення:

1. Що таке міжкультурна комунікація і чому вона є важливою в сучасному світі? Як відрізняється комунікація між людьми в різних культурах?
2. Вербальна та невербальна комунікація в міжкультурному середовищі. Як мовні відмінності впливають на взаємодію між представниками різних культур? Яку роль відіграють невербальні сигнали, такі як жести, міміка та зоровий контакт? Які приклади різного тлумачення невербальних сигналів у різних культурах?
3. Бар'єри у міжкультурній комунікації. Які основні бар'єри виникають через культурні відмінності? Як стереотипи та культурні упередження впливають на сприйняття та комунікацію? Які ситуації можуть викликати непорозуміння під час спілкування між представниками різних культур?

4. Стратегії ефективної міжкультурної комунікації Як адаптація стилю спілкування може допомогти подолати культурні бар'єри? Яку роль відіграє активне слухання у встановленні успішної міжкультурної взаємодії? Як гнучкість та відкритість до іншої культури сприяють ефективному спілкуванню?
5. Які конкретні техніки та стратегії використовують успішні міжнародні організації для поліпшення міжкультурної комунікації? Як міжнародні компанії вирішують проблеми, пов'язані з культурними відмінностями у комунікації?

Практичне заняття № 4, 5

Тема: *Культура та стилі управління в міжнародних організаціях*

Мета: дослідити, як культура впливає на стилі управління в міжнародних організаціях, і визначити, як адаптація до культурних відмінностей сприяє ефективному керівництву.

Питання для обговорення:

1. Вплив культури на управлінські підходи. Як культурні відмінності впливають на управлінські практики в міжнародних компаніях? Яким чином культура впливає на процеси прийняття рішень у різних країнах?
2. Культура та лідерство. Як культура впливає на лідерські стилі в різних країнах? У яких культурах переважають авторитарні, демократичні або кооперативні стилі управління?
3. Мотивація та культура. Як культурні відмінності впливають на мотиваційні підходи в міжнародних організаціях? Які мотиваційні стратегії можуть бути ефективними в мультикультурних командах?
4. Стилi управління в міжнародному контексті. Як різні стилі управління (авторитарний, демократичний, кооперативний) застосовуються в залежності від культурного контексту? Які приклади культурного впливу на управлінські стилі можна знайти у глобальних компаніях?
5. Адаптація управлінських практик до культурного контексту. Як міжнародні компанії адаптують свої управлінські практики до особливостей культур ринків, на яких вони працюють? Які виклики виникають у процесі адаптації управлінських стилів до різних культурних середовищ?
6. Які успішні приклади адаптації управлінських стилів до культурних особливостей можна знайти в міжнародних компаніях?
7. Як глобальні лідери вирішують проблеми, пов'язані з культурними відмінностями в управлінні?

Практичне заняття № 6, 7

Тема: *Лідерство в міжкультурному діловому середовищі*

Мета: дослідити особливості лідерства в міжкультурному діловому середовищі та визначити, як ефективно адаптувати лідерські стратегії до культурних відмінностей.

Питання для обговорення:

1. Роль лідерства в організаціях. Яка роль лідерства у досягненні цілей організації? Як лідерство впливає на ефективність та продуктивність команди?
2. Лідерство з точки зору міжкультурного менеджменту. Як міжкультурний менеджмент впливає на стиль та підходи до лідерства? Які особливості міжкультурного лідерства важливо враховувати для успішного управління міжнародними командами?
3. Основні теорії лідерства та їх прояв у різних культурах. Як основні теорії лідерства (ситуаційна, трансформаційна, транзакційна) проявляються в різних культурних контекстах? Які адаптації теорій лідерства необхідні для ефективного застосування в міжкультурному середовищі?
4. Національні стилі лідерства. Як національні культурні особливості впливають на стилі лідерства в різних країнах? Які є відмінності між західними і східними стилями лідерства?
5. Коригування управління компанією з урахуванням міжкультурних відмінностей. Як міжнародні компанії адаптують свої управлінські підходи для врахування культурних відмінностей? Які стратегії використовують для ефективного коригування управління в міжкультурному контексті?
6. Міжкультурні розходження у розумінні мотивації персоналу. Як розуміння мотивації персоналу відрізняється в різних культурах? Які мотиваційні стратегії є ефективними в мультикультурних командах?

Практичне заняття № 8

Тема: Міжкультурні аспекти обслуговування клієнтів

Мета: вивчити, як культурні відмінності впливають на обслуговування клієнтів і визначити ефективні стратегії адаптації сервісу для задоволення потреб різних культурних груп.

Питання для обговорення:

1. Вплив культурних відмінностей на обслуговування клієнтів. Як культурні відмінності впливають на сприйняття обслуговування клієнтів? Які основні культурні фактори потрібно враховувати для забезпечення високоякісного обслуговування?
2. Різні культурні стандарти та вподобання в обслуговуванні. Як різні культури визначають стандарти ввічливості в обслуговуванні? Яка роль швидкості обробки запитів і рівня персоналізації в очікуваннях клієнтів з різних культур?
3. Адаптація обслуговування під культурні вимоги. Як адаптувати обслуговування клієнтів під специфічні культурні вимоги і уподобання? Які стратегії можуть допомогти покращити досвід клієнтів з різних культур?
4. Аналіз випадків культурних непорозумінь. Які типові приклади культурних непорозумінь виникають в обслуговуванні клієнтів? Які ефективні способи вирішення таких непорозумінь і покращення обслуговування?

Практичне заняття № 9, 10

Тема: *Управління мультикультурними командами*

Мета: дослідити ефективні стратегії управління мультикультурними командами для покращення співпраці та досягнення спільних цілей в умовах культурних різноманітностей.

Питання для обговорення:

1. Формування мультикультурних команд. Які ключові фактори потрібно враховувати при формуванні мультикультурних команд? Які стратегії можна використовувати для успішного створення та організації команд з представниками різних культур?
2. Стратегії організації мультикультурних команд. Як забезпечити ефективну комунікацію та співпрацю серед членів команди з різними культурними бекграундами? Які методи і практики можуть допомогти подолати культурні бар'єри в команді?
3. Мотивація та культурні відмінності. Як культурні відмінності впливають на мотивацію членів мультикультурних команд? Які методи мотиваційного управління можуть бути ефективними в умовах культурного різноманіття?
4. Індивідуальні особливості та культурний контекст. Як врахування індивідуальних культурних особливостей допомагає в управлінні та розвитку мультикультурних команд? Які стратегії можуть допомогти в інтеграції різних культурних підходів у загальний процес роботи команди?

Практичне заняття № 11

Тема: *Етика та етикет у міжкультурному середовищі*

Мета: вивчити основи етики та етикету в міжкультурному середовищі для забезпечення поваги та ефективної взаємодії між представниками різних культур.

Питання для обговорення:

1. Етичні норми та цінності. Як різні культури визначають етичні норми та цінності, такі як чесність, відповідальність та дотримання законодавства? Який вплив культурні відмінності мають на бізнес-практики і прийняття етичних рішень?
2. Культурні відмінності в етикеті. Які традиційні етикетні практики існують у різних культурах, наприклад, щодо формальних і неформальних привітань? Як культурні відмінності впливають на спосіб ведення переговорів та прийому їжі?
3. Міжнародні стандарти етичної поведінки. Які глобальні стандарти і практики етичної поведінки існують у міжнародному бізнес-середовищі? Як організації можуть забезпечити відповідність міжнародним стандартам етики, працюючи в мультикультурному контексті?

Практичне заняття № 12, 13

Тема. *Адаптація туристичних продуктів до культурних відмінностей*

Мета: дослідити, як адаптувати туристичні продукти до культурних відмінностей для забезпечення задоволення потреб і вподобань різних культурних груп.

Питання для обговорення:

1. Культурні уподобання та очікування. Як культурні особливості впливають на вибір туристичних послуг, таких як їжа, розваги, стиль обслуговування та атракції? Які культурні уподобання і очікування слід враховувати при розробці туристичних продуктів?
2. Адаптація продуктів і послуг. Які стратегії можна використовувати для модифікації туристичних пропозицій (екскурсії, проживання, харчування) відповідно до культурних вподобань і очікувань різних груп туристів? Які приклади успішної адаптації туристичних продуктів до культурних відмінностей можна навести?
3. Культурні норми і чутливість. Як культурні норми і табу, такі як релігійні обмеження або традиційні практики, впливають на сприйняття туристичних продуктів? Які підходи можна використовувати для забезпечення культурної чутливості і поваги у туристичних пропозиціях?

Практичне заняття № 14

Тема. Міжкультурні конфлікти та їх розв'язання

Мета: вивчити природу міжкультурних конфліктів і розробити ефективні стратегії для їх розв'язання, щоб покращити взаємодію між представниками різних культур.

Питання для обговорення:

1. Причини міжкультурних конфліктів. Які основні фактори спричиняють міжкультурні конфлікти, такі як різні комунікативні стилі, культурні норми, цінності та очікування? Як різні комунікативні стилі можуть призводити до непорозумінь і конфліктів у міжкультурному середовищі?
2. Прояви конфліктів. Які типові ситуації і симптоми культурних непорозумінь можна спостерігати у міжкультурних взаємодіях? Як порушення норм етикету, непорозуміння у спілкуванні та різні стилі роботи можуть виявлятися в міжкультурних конфліктах?
3. Методи вирішення конфліктів. Які техніки і стратегії є ефективними для розв'язання міжкультурних конфліктів? Як активне слухання, переговори, медіація та адаптація комунікаційних підходів можуть допомогти в розв'язанні конфліктів?
4. Превентивні заходи. Які стратегії можна використовувати для запобігання культурним конфліктам? Як культурна підготовка, навчання комунікаційним навичкам і створення інклюзивного середовища можуть сприяти уникненню міжкультурних конфліктів?

Практичне заняття № 15

Тема. Глобалізація і її вплив на індустрію гостинності

Мета: розглянути вплив глобалізації на індустрію гостинності, включаючи зміни в споживацьких уподобаннях, управлінських практиках і конкурентному середовищі.

Питання для обговорення:

1. Розширення ринків. Яким чином глобалізація відкриває нові ринки для туристичних послуг? Як компанії в індустрії гостинності розширюють свою присутність на міжнародному рівні?
2. Стандартизація послуг. Як глобалізація впливає на стандартизацію якості обслуговування в індустрії гостинності? Які переваги та виклики пов'язані з узгодженням стандартів у різних країнах?
3. Культурна адаптація. Як міжнародні гравці в індустрії гостинності адаптують свої продукти і послуги до культурних відмінностей і вподобань клієнтів з різних регіонів? Які приклади успішної культурної адаптації можна навести?
4. Технологічний прогрес. Як новітні технології, такі як онлайн-броїнги і мобільні додатки, впливають на бізнес-моделі в індустрії гостинності? Яким чином технологічний прогрес підвищує доступність і якість туристичних послуг?
5. Конкуренція та співпраця. Як глобалізація сприяє посиленню конкуренції серед гравців індустрії гостинності? Які міжнародні партнерства та альянси розвиваються в умовах глобалізації і як вони впливають на ринок?

6.ТРЕНІНГ

Тренінг з дисципліни «Міжкультурний менеджмент в індустрії гостинності та туризмі»

Мета тренінгу: Дослідити ключові аспекти міжкультурного менеджменту в індустрії гостинності та туризму, розвинути навички ефективного управління мультикультурними командами і взаємодії з клієнтами з різних культур.

Очікувані результати тренінгу: розвиток практичних навичок і знань, необхідних для ефективного управління в міжкультурному середовищі, що допоможе краще розуміти та задовольняти потреби клієнтів з різних культур і успішно управляти мультикультурними командами.

Організація та проведення тренінгу

Частина 1. Вступ до міжкультурного менеджменту в індустрії гостинності та туризмі

Огляд основних концепцій. Визначити ключові поняття міжкультурного менеджменту. Розглянути важливість міжкультурного менеджменту в індустрії гостинності та туризму.

Групова дискусія.

Як міжкультурний менеджмент впливає на обслуговування клієнтів і управління персоналом?

Частина 2. Культурні особливості і їх вплив на обслуговування клієнтів

Аналіз культурних уподобань. Провести дослідження культурних вподобань і очікувань клієнтів з різних регіонів (їжа, розваги, обслуговування). Розробити короткі презентації на основі дослідження.

Рольова гра.

Відтворити ситуації обслуговування клієнтів з різних культур і обговорити ефективні стратегії адаптації сервісу.

Частина 3. Управління мультикультурними командами

Формування команди. Розробити стратегії для створення та організації мультикультурних команд. Обговорити методи ефективної комунікації та співпраці серед членів команди з різних культур.

Мотивація і лідерство. Вивчити техніки мотивації і лідерства, що враховують культурні відмінності.

Обговорити приклади успішного управління мультикультурними командами.

Частина 4. Розв'язання міжкультурних конфліктів

Аналіз конфліктів. Вивчити приклади міжкультурних конфліктів, що виникають у туристичній індустрії. Провести групову дискусію про причини та прояви конфліктів.

Методи вирішення. Ознайомитися з техніками і стратегіями розв'язання конфліктів (активне слухання, переговори, медіація).

Провести рольову гру на тему вирішення міжкультурних конфліктів.

Фінальна частина. Інтеграція знань і навичок

Командний проєкт. Розробити комплексний проєкт, що включає міжкультурний менеджмент у туристичній компанії (створення мультикультурної команди, адаптація продуктів, розв'язання конфліктів).

Презентація результатів.

Представити проєкт, обговорити переваги і виклики, з якими стикаються міжнародні компанії в індустрії гостинності та туризму.

7. САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТА

Самостійна робота як основна форма засвоєння студентом навчального матеріалу в час, вільний від обов'язкових занять та без участі викладача, передбачає особистісну орієнтовану організацію самоосвіти студента. СРС спрямована на розвиток у студентів аналітичного мислення, та поглиблення розуміння міжкультурного менеджменту в індустрії гостинності та туризмі і вмінні застосовувати теоретичні знання на практиці.

Опис виконання самостійної роботи

1. Аналіз культурних уподобань

Обрати одну країну або культурну групу і провести дослідження її культурних уподобань та очікувань щодо туристичних послуг. У дослідженні слід включити вплив культурних норм на вибір їжі, розваг, стилю обслуговування.

Етапи виконання:

1. Вибір культурної групи. Виберіть конкретну країну або культурну групу для дослідження.

2. Збір інформації. Досліджуйте культурні норми і уподобання через академічні джерела, статті, книги, інтерв'ю з експертами. Зберіть дані про популярні туристичні послуги та вподобання клієнтів з обраної культури.

3. Аналіз інформації. Проаналізуйте, як культурні норми впливають на вибір їжі, розваг і стиль обслуговування. Зробіть висновки про те, як ці уподобання можуть впливати на стратегії компаній у сфері гостинності.

4. Підготуйте презентації, включаючи основні знахідки і висновки.

2. Створення мультикультурної команди

Розробити план формування мультикультурної команди для міжнародної компанії. Включити критерії відбору, методи інтеграції та стратегії для подолання культурних бар'єрів.

Етапи виконання:

1. Аналіз потреб. Визначте потреби компанії для створення мультикультурної команди.

2. Розробка критеріїв. Визначте критерії для відбору членів команди з різних культур. Подумайте про роль кожного члена команди і як їх культурний бекграунд може бути корисним.

3. Методи інтеграції. Розробіть стратегії для інтеграції нових членів команди, враховуючи культурні відмінності. Розгляньте методи підвищення взаєморозуміння та комунікації.

4. Планування. Напишіть план на 1000-1500 слів або підготуйте презентацію, включаючи критерії відбору, стратегії інтеграції та управління.

3. Адаптація туристичного продукту

Обрати туристичний продукт і розробити стратегію його адаптації до культурних потреб клієнтів з різних культурних груп.

Етапи виконання:

1. Вибір продукту. Виберіть конкретний туристичний продукт (екскурсія, готель, ресторан).

2. Аналіз культурних вимог. Досліджуйте культурні особливості клієнтів, для яких продукт буде адаптовано. Оцініть, які зміни потрібно внести у продукт, щоб відповідати культурним уподобанням.

3. Розробка стратегії. Сформулюйте стратегії адаптації продукту або послуги, включаючи модифікації та культурні елементи. Опишіть можливі впливи адаптації на бізнес.

4. Написання звіту: Складіть звіт на 1500 слів або підготуйте презентацію з поясненням стратегій адаптації.

4. Розв'язання міжкультурних конфліктів

Проаналізувати реальні випадки міжкультурних конфліктів в індустрії гостинності і розглянути методи їх розв'язання.

Етапи виконання:

1. Вибір випадків. Зберіть інформацію про реальні випадки міжкультурних конфліктів.

2. Аналіз ситуацій. Визначте причини і прояви конфліктів. Оцініть використані методи вирішення і їх ефективність.

3. Пропозиції. Запропонуйте покращення для розв'язання подібних конфліктів у майбутньому.

4. Написання звіту: Напишіть аналітичний звіт на 1500 слів або підготуйте презентацію з обговоренням випадків і пропозиціями.

5. Технології в індустрії гостинності

Дослідити вплив новітніх технологій на управління туристичними послугами і обслуговування клієнтів.

Етапи виконання:

1. Вивчення технологій. Досліджуйте сучасні технології, такі як онлайн-броінги, мобільні додатки, штучний інтелект.

2. Аналіз впливу. Оцініть, як ці технології впливають на бізнес-моделі і обслуговування клієнтів. Розгляньте, як технології змінюють індустрію гостинності і туризму.

3. Рекомендації. Розробіть рекомендації для впровадження або покращення технологій у туристичному бізнесі.

4. Написання звіту: Напишіть звіт на 1500 слів або підготуйте презентацію з аналізом і рекомендаціями.

8. ЗАСОБИ ОЦІНЮВАННЯ ТА МЕТОДИ ДЕМОНСТРУВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

У процесі вивчення дисципліни «Стандартизація, сертифікація та ліцензування туристичних та готельних послуг» використовуються наступні засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

- поточне опитування;
- модульний контроль;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах;
- тренінг;
- оцінювання СРС;
- екзамен.

9. КРИТЕРІЇ, ФОРМИ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

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	1. Теоретичне питання – макс. 40 балів. 2. Практичне	Визначається як середнє арифметичне з оцінок, отриманих під час	1. Теоретичні питання (2 пит.) – макс. 60 балів. 2. Практичне	Оцінка за виконання тренінгових завдань. Частини 1-4 – макс. 60 балів.	Оцінка за виконання завдань СРС.	1. Тестові завдання (10 тестів по 2 бали за тест) – макс. 20 балів. 2. Теоретичні

практичних занять 1-8.	завдання – макс.60 балів. Теми 1-5.	практичних занять 9-15.	завдання – макс.40 балів. Теми 6-11.	Командний проєкт. – мах. 40 балів.		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)

10. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ВИКОРИСТАННЯ ЯКИХ ПЕРЕДБАЧАЄ НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА

№	Найменування	Номер теми
1.	Ноутбук	1-11
2.	Мультимедійний проектор	1-11
3.	Система дистанційного навчання ЗУНУ <i>moodle.wupn.edu.ua</i>	1-11
4.	Пакет прикладних програм базових інформаційних технологій: <i>MS Office</i>	1-11
5.	Телекомунікаційне програмне забезпечення (<i>Internet Explorer, Opera, Google Chrome, Firefox</i>)	1-11

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

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/sedu.2023.52.046-058
4. Мазур В.С. Управлінські інновації – сучасний інструмент ефективного управління підприємством. Управління розвитком суб'єктів підприємництва в умовах викликівXXІ 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. Рульєв 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., & Lauring, 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 seredovysshchi»* (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.

Інтернет-ресурси

1. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua>
2. Бібліотека ім. Л. Каніщенка Західноукраїнського національного університету. URL: <http://library.wunu.edu.ua/index.php/uk/>
3. Бібліотека ім. В.Г. Короленко. URL: <http://korolenko.kharkov.com/>
4. Нормативно-правова база України. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/>
5. Студентська електронна бібліотека. URL: <http://www.lib.ua-ru.net/>
6. Тернопільська обласна універсальна наукова бібліотека. URL: <https://library.te.ua/>