



## Силабус курсу

### КРОС-КУЛЬТУРНІ КОМУНІКАЦІЇ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Ступінь вищої освіти – магістр

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування

Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа

Освітньо-професійна програма: «Готельно-ресторанна справа»

Рік навчання: I, Семестр: I

Кількість кредитів: 5 Мова викладання: українська

#### Керівник курсу

ПІП

к.е.н., доцент **Нагара Марина Борисівна**

Контактна інформація

nahara.marina@gmail.com, +380981277047

#### Опис дисципліни

Дисципліна “Крос-культурні комунікації в готельно-ресторанному бізнесі” передбачає формування сучасної системи поглядів та спеціальних знань в галузі крос-культурних комунікацій індустрії гостинності; набуття практичних навичок щодо результативних переговорів; отримання концептуальних знань ефективного міжкультурного спілкування; набуття здатностей до творчого пошуку напрямків удосконалення вербальної та невербальної комунікації на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Дисципліна орієнтує на пошук взаємозалежностей між кроскультурними комунікаціями та їх наслідками в реалізованих комунікаційних стратегіях підприємств індустрії гостинності.

#### Структура курсу

Години (лек. / практ.)	Тема	Результати навчання	Завдання
3 / 2	1. Формування та розвиток крос-культурних комунікацій	Знати термінологію у сфері крос-культурних комунікацій, вміти пояснювати базові концепції комунікацій в індустрії гостинності, аналізувати взаємозв'язки між проведеними переговорами та ефективністю діяльності закладів готельно-ресторанної сфери	Тести, питання
3 / 2	2. Крос-культурні комунікації в сфері гостинності	Проводити аналіз комунікацій в процесі просування ресторанних і готельних послуг, готельного продукту, обґрунтовувати роль комунікацій та їх вплив на бренди підприємств сфери гостинності, розробляти технологію ефективних комунікацій в сфері гостинності, виявляти властивості успішних комунікацій, які	Кейси, ділові ігри

		впливають на імідж закладів індустрії гостинності	
3 / 2	3. Особливості крос-культурного спілкування у готельно-ресторанній сфері	Проводити аналіз концепції крос-культурного спілкування, виявляти особливості інформації та її вплив на розвиток підприємства, обґрунтовувати роль повідомлень в лояльності споживачів до закладу та його іміджу	Тести, задачі
3 / 1	4. Розуміння як мета крос-культурної комунікації	Здійснювати аналіз методик інтерпретації повідомлень готельно-ресторанній галузі, оцінювати соціально-економічний ефект комунікаційних інструментів та засобів, виявляти фактори, що сприяють успіху комунікаційних стратегій	Питання, кейси
3 / 1	5. Сутність крос-культурної компетентності	Використовувати інструментарій комунікацій у відносинах із громадськістю, оперувати основними механізмами спілкування із пресою, знати технологію написання та підготовки прес-релізу, оцінювати ефективність PR-програм	Ділові ігри, питання
3 / 2	6. Комунікативна асиметрія в готельно-ресторанній сфері.	Виявляти зв'язки між SWOT-аналізом підприємства сфери гостинності та соціально-економічними процесами, на основі чого розробляти рекомендації щодо комунікаційної стратегії закладу індустрії гостинності	Тести, питання
3 / 2	7. Вплив крос-культурних комунікацій на готельно-ресторанну індустрію.	Вміти аналізувати напрямки трансформації іміджу закладу готельно-ресторанної індустрії, обґрунтовувати роль крос-культурних комунікацій та їх вплив на бренд підприємства індустрії гостинності	Кейси, тести
3 / 1	8. Комунікативні механізми формування іміджу країни	Використовувати методи комунікацій у реальному та віртуальному просторі за допомогою інтегрованих маркетингових інструментів для забезпечення зростання вартості бренду та підвищення іміджу туристичних підприємств чи дестинацій.	Тести, питання
3 / 1	9. Професійна етика в крос-культурних комунікаціях	Вміти налагоджувати зв'язки зі споживачами на основі репутації підприємства сфери гостинності, формувати позитивний імідж підприємства у свідомості споживачів за допомогою крос-культурних комунікацій	Ділові ігри, питання
3 / 1	10. Крос-культурна комунікація в умовах кризи	Застосовувати на практиці методи дослідження крос-культурних комунікацій та їх впливу на успіх продукту індустрії гостинності; приймати рішення щодо побудови системи комунікацій підприємства сфери гостинності, враховуючи національні особливості	Кейси, тести

## Літературні джерела

1. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навчальний посібник. Київ : Знання, 2019. 358 с.
2. Бебик В.М., Даниленко С.І., Копійка В.В. Стратегічні комунікації. Підручник. Київ: Вадекс, 2019. 446 с.
3. Гриценко Т. Б., Грищенко С. П., Іщенко Т. Д. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2017. 344 с.
4. Жигайло Н. І. Комунікативний менеджмент : підручник. Львів, 2019. 256 с.
5. Загороднова В.Ф. Основи міжкультурної комунікації: навч. посібник. Бердянськ: БДПУ, 2018. 314 с.
6. Макаренко Є.А., Рижков М.М., Піпченко Н.О. Комунікативні тренди міжнародних відносин. Монографія. Київ: Центр вільної преси, 2017. 614 с.
7. Малюк Л.П. Сервісологія та сервісна діяльність : навчальний посібник. Харків: ХДУХТ, 2018. 211 с.
8. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : [текст] підручник. Київ: «Центр учбової літератури», 2020. 304 с.
9. Менеджмент ресторанного господарства : навчальний посібник / за ред. Г.Т. П'ятницької. Київ: КНТЕУ, 2018. 430 с.
10. Мунін Г.Б. Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі: монографія. Київ : Кондор, 2018. 370 с.
11. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посібник /за ред. В. Я. Брича. Київ : Ліра-К, 2019. 484 с.
12. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підручник / за ред. Н.О. П'ятницької. - 2-ге вид. перероб. і допов. Київ: Центр учбової літератури, 2018. 584 с.
13. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навчальний посібник. Київ : Кондор, 2008. 356 с.
14. Радченко Л.О. Особливості ресторанного та готельного сервісу. Обслуговування іноземних туристів : навчальний посібник. Харків: Світ книг, 2018. 288 с.
15. Сало Я. М. Організація обслуговування у готельно-ресторанних комплексах. Львів: Афіша, 2021. 336 с.
16. Туроперейтинг: підручник / за заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. Тернопіль : Екон. думка ТНЕУ, 2017. 440 с.
17. Холод О. М. Комунікаційні технології: підручник . Київ: ЦНЛ, 2019. 212 с.
18. Kreuz R. (2018). Getting Through: The Pleasures and Perils of Cross-Cultural Communication. Available at [https://books.google.com.ua/books?id=xCozDwAAQBAJ&dq=crosscultural+communication&hl=ru&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ua/books?id=xCozDwAAQBAJ&dq=crosscultural+communication&hl=ru&source=gbs_navlinks_s)
19. Maude B. (2020). Managing Cross-Cultural Communication: Principles and Practice. Available at : [https://books.google.com.ua/books?id=GJpMDwAAQBAJ&dq=crosscultural+communication&hl=ru&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ua/books?id=GJpMDwAAQBAJ&dq=crosscultural+communication&hl=ru&source=gbs_navlinks_s)
20. Schwartz M. S. (2018). Business Ethics: An Ethical Decision-Making Approach. Available at : [https://books.google.com.ua/books?id=eGgvDgAAQBAJ&dq=business+ethics&hl=ru&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ua/books?id=eGgvDgAAQBAJ&dq=business+ethics&hl=ru&source=gbs_navlinks_s)

## Політика оцінювання

- **Політика щодо дедлайнів та перескладання:** Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (-20 балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- **Політика щодо академічної доброчесності:** Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 20%. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування (наприклад, програма Kahoot).
- **Політика щодо відвідування:** Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

## Критерії оцінювання

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 1 (ректорська контрольна робота)	Заліковий модуль 3 (підсумкова оцінка за КПІЗ)	Заліковий модуль 4 (екзамен)
20%	20%	20%	40%
1. Усне опитування (тестування) на заняттях: 5 тем по 6 балів – макс 30 балів. 2. Письмова робота – макс 70 балів	1. Усне опитування (тестування) на заняттях: 5 теми по 6 балів – макс 30 балів. 2. Письмова робота – макс 70 балів	1. Підготовка КПІЗ – макс 40 балів. 2. Захист КПІЗ – макс 40 балів. 3. Участь у тренінгах – макс 20 балів	1. Тестові завдання (5 тестів по балів) – макс 25 балів. 2. Теоретичне питання – макс 25 балів 3. Кейс – макс 50 балів

Шкала оцінювання студентів:

ECTS	Бали	Зміст
A	90-100	відмінно
B	85-89	добре
C	75-84	добре
D	65-74	задовільно
E	60-64	достатньо
FX	35-59	незадовільно з можливістю повторного складання
F	1-34	незадовільно з обов'язковим повторним курсом