



## СИЛАБУС ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ

### Гостинність та крос-культурні особливості у сфері послуг

спеціальність	241 Готельно – ресторанна справа 242 Туризм і рекреація	обов'язковість дисципліни	Вибіркова
освітня програма	Готельно – ресторанна справа Туризм і рекреація	факультет	Управління торговельно-підприємницькою та митною діяльністю
освітній рівень	магістр	кафедра	торгівлі, готельно-ресторанної та митної справи

### ВИКЛАДАЧ

#### Каленік Ксенія Володимирівна



Вища освіта – спеціальність готельно-ресторанна справа; менеджмент; право  
Науковий ступень - кандидат економічних наук 08.00.04 Економіка та управління (за видами економічної діяльності)  
Вчене звання - доцент

Посада - доцент кафедри торгівлі, готельно-ресторанної та митної справи  
Досвід роботи – більше 16 років

Показники професійної активності з тематики курсу:

- Гарант ОП спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа;
- авторка методичних розробок для забезпечення дисципліни;
- членкиня проектної групи спеціальності 241 Готельно – ресторанна справа;
- членкиня Ресторанної асоціації України;
- членкиня Асоціації індустрії гостинності;
- членкиня Міжнародної фундації науковців та освітян;
- учасниця наукових і методичних конференцій.

телефон

0632615085

електронна пошта

K\_kalienik@btu.kharkiv.ua

дистанційна  
підтримка

Zoom, Moodle

## ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОСВІТНЮ КОМПОНЕНТУ (ДИСЦИПЛІНУ)

Мета	Ознайомлення з теорією гостинності та крос-культурних особливостей у сфері послуг, формування вмінь крос-культурної комунікації, самостійного аналізу критичних випадків міжособистісних конфліктів в процесі спілкування з представниками інших культур у професійній діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування, а також формування практичних навичок у використанні комунікаційних навичок як засобів підвищення ефективності економічної діяльності підприємств сфери послуг.
Формат	лекції, практичні (семінарські) заняття, самостійна робота, індивідуальні завдання, тестування, командна робота
Деталізація результатів навчання і форм їх контролю	<ul style="list-style-type: none"><li>аналізувати сукупність крос - культурних відносин, що виникають у процесі діяльності підприємств гостинності у маркетингу, менеджменту та зв'язків з громадськістю на стику національних культур та при реалізації міжнародних соціально-економічних і науково-технічних проектів) (ЗК 01, ЗК 08, ПРН1)/ <b>індивідуальні завдання, тестування;</b></li><li>здійснювати виробничо- комерційної діяльності суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу різних країн і міжособистісних взаємин громадян різних культур в сфері гостинності (СК 05, СК 06, ПРН5)/ <b>індивідуальні завдання, тестування;</b></li><li>створювати цілісну систему успішного управління організацією (у тому числі й на міжнародному рівні) (ЗК07, СК12, ПРН10, ПРН12)/ <b>індивідуальні завдання, тестування.</b></li></ul>
Обсяг і форми контролю	4 кредити ECTS (120 годин): 12 годин лекції, 12 годин практичні заняття; поточний контроль; підсумковий контроль – залік. Рейтинг студента визначається за накопичувальною 100 бальною шкалою і складається з поточного контролю знань, за усіма видами аудиторних занять, самостійної роботи та підсумкового контролю.
Вимоги викладача	Відвідування занять, вчасне виконання завдань, активність, креативність
Умови зарахування	Згідно з навчальним планом

## ВІДПОВІДНІСТЬ СТАНДАРТУ ОСВІТИ І ОСВІТНІЙ ПРОГРАМІ

### Компетенції

**ЗК 01.** Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя.

**ЗК 07.** Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

**ЗК8.** Здатність працювати в міжнародному контексті

**СК5.** Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

**СК6.** Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.

**СК12.** Здатність інтегрувати знання та розв'язувати складні задачі готельно- ресторанної справи у мультидисциплінарних контекстах, у нових або незнайомих середовищах за наявності неповної або обмеженої інформації

### Програмні результати навчання

**ПРН 1.** Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу.

**ПРН 5.** Оцінювати нові ринкові можливості, формулювати бізнес-ідеї та розробляти маркетингові заходи з невизначених умов і вимог, що потребують застосування нових підходів, методів та інструментарію соціально-економічних досліджень

**ПРН 10.** Відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційні комунікації, розвиток професійного знання, оцінювання стратегічного розвитку команди, підбір та мотивування персоналу на ефективне вирішення професійних завдань

**ПРН 12.** Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються

## СТРУКТУРА ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ (ДИСЦИПЛІНИ)

### Модуль 1. ГОСТИННІСТЬ

Лекція 1.	Особливості історичного розвитку гостинності. Сучасні тенденції розвитку системи гостинності у різних країнах світу.	Практичне (семінарське) заняття-1 (ПЗ-1)	Вступ. Поняття гостинності та індустрії гостинності, визначення та терміни. Еволюція гостинності у стародавні часи та у середньовіччі. Стан та напрямки розвитку готельного господарства у період ХХ- ХХІ століть у різних країнах світу. Стан та напрямки розвитку ресторанного господарства у період ХХ- ХХІ століть у різних країнах світу.	Самостійна робота	Історичний розвиток гостинності у різних країнах світу. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток готельно - ресторанного бізнесу у період ХХ початку ХХІ.
Лекція 2.	Формування атмосфери гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства Формування професійної придатності у обслуговуючого персоналу закладів гостинності	ПЗ-2	Етичні, психологічні та естетичні аспекти гостинності. Основні принципи та правила високоякісного обслуговування. Роль обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності. Формування корпоративної культури підприємств готельно- ресторанного бізнесу. Гостинність як основа конкурентоспроможності підприємств сфери гостинності. Основні чинники, що впливають на сприйняття споживачів. Стандарти обслуговування: цілі та завдання. Стандарти обслуговування для різних категорій співробітників. Методи контролю за виконанням стандартів сервісу.		Дев'ять основних принципів гостинності. Основи корпоративної культури. Розробка стандарту обслуговування у закладі готельно- ресторанного господарства

### Модуль 2. КРОС-КУЛЬТУРНІ ОСОБЛИВОСТІ В СФЕРІ ПОСЛУГ

Лекція 3.	Крос- культурні комунікації та становлення глобальної споживчої культури.	ПЗ-3	Виникнення, предмет і методологія поняття «Крос-культурні комунікації». Культура як системне поняття. Еволюція становлення й розвитку глобальної споживчої культури.	Самостійна робота	Загально-соціологічне поняття крос-культурних відносин.
Лекція 4.	Передумови формування крос- культурних комунікацій у сфері послуг. Їх елементи та класифікація.	ПЗ -4	Об'єктивні передумови формування крос- культурних підприємницьких комунікацій. Крос-культурні комунікації в бізнесі: елементи та функції. Класифікація крос- культурних комунікацій та їх методи.		Загальний зміст об'єктивних передумов формування крос- культурних комунікацій. Сутність і відмінності елементів крос- культурних комунікацій.

Лекція 5.	Моделі світових ділових культур і національні відзнаки крос-культурних комунікацій.	ПЗ-5	Зміст світової ділової культури і крос-культурних комунікацій за моделлю Ф. Тромпенаарса. Ціннісна орієнтації культур і крос-культурних комунікацій за моделлю Г. Хофстеде. Кластеризація світових ділових культур і національні відмінності крос-культурних комунікацій.	<p>зміст видів крос-культурних комунікацій.</p> <p>особливість формування крос-культурних комунікацій на прикладі окремих країн різних культур.</p> <p>Основні риси стилів крос-культурних комунікацій країни світу.</p>
Лекція 6.	Крос-культурна еволюція корпоративних культур і формування корпоративного іміджу підприємства сфери послуг.	ПЗ-6	Корпоративна (організаційна) культура, її зміст і функції. Класифікації корпоративної культури. Корпоративний імідж, етапи та технології його формування.	Сильні й слабкі сторони моделей корпоративної культури Ф.Тромпенаарса – Ч. Хемпдена-Тенере, Т. Діла – А. Кеннеді і Р. Льюїса з урахуванням особливостей сфери послуг.

## ОСНОВНА ЛІТЕРАТУРА ТА МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ

Література	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Глінковська Б. (Glinkowska B.), Чеботарьов Є., Чеботарьов В. Крос-культурні підприємницькі комунікації : навчально-методичний посібник для магістрантів ; Держ. закл. „Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка”. – Старобільськ, 2018. – 120 с.</li> <li>2. Адамович А.Є., Максимець О.М. Мистецтво ведення переговорів: навчальний посібник / А. Є. Адамович, О. М. Максимець. – Мелітополь: ТДАТУ, ФОП Однорог Т.В., 2021. - 264 с.</li> <li>3. Квіт С.М. Масові комунікації : підручник / С.М. Квіт. - Київ :Видавничий дім «Києво-Могилянська академія», 2018. – 352 с.</li> <li>4. Яхно Т.П. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. – К. : Патерик, 2017. 168 с.</li> </ol>	Нормативне та методичне	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Робоча програма навчальної дисципліни «Гостинність та крос-культурні особливості в сфері гостинності» для здобувачів 2-ого магістерського рівня вищої освіти спец. 241 Готельно-ресторанна справа</li> <li>2. Гостинність та крос-культурні особливості у сфері послуг : курс лекцій для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти денної (заочної) форми здобуття освіти за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа / К.В. Каленік, В.І. Скриннік / – Електрон. дані. – Х. : ДБТУ, 2023. – 83 с.</li> </ol>
------------	---	-------------------------	--

## СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ

	СИСТЕМА	БАЛИ	ДІЯЛЬНІСТЬ, ЩО ОЦІНЮЄТЬСЯ
Підсумкове оцінювання	100 бальна ECTS (стандартна)	до 60	60% від усередненої оцінки при поточному контролі
		до 40	Підсумковий контроль (залік)
Поточний контроль та оцінювання знань	100 бальна сумарна	до 30	відповіді на аудиторних (практичних, семінарських) заняттях
		до 20	виконання індивідуального завдання
		до 40	відповіді на тестові питання
		до 10	результат засвоєння блоку самостійної роботи

## НОРМИ АКАДЕМІЧНОЇ ЕТИКИ ТА ДОБРОЧЕСНОСТІ

Учасники освітнього процесу керуються принципами низкою положень з академічної доброчесності та якості освітнього процесу, відповідно до діючих у ДБТУ положень (діючі положення <http://btu.kharkov.ua/pro-universitet/publiczna-informatsiya/normatyvna-baza/>): «Про організацію освітнього процесу в ДБТУ», «Про академічну мобільність здобувачів освіти ДБТУ», «Про політику та процедури врегулювання конфліктних ситуацій між учасниками освітнього процесу», «Про академічну доброчесність та етику академічних взаємовідносин», «Про організацію і порядок перевірки наявності текстових запозичень в академічних текстах працівників та здобувачів вищої освіти», «Про групу сприяння академічній доброчесності у ДБТУ», тощо