

Міністерство освіти і науки України
Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова

Кваліфікаційна наукова
праця на правах рукопису

ЛЕВАДНА КАТЕРИНА ЮРІЇВНА

УДК 377.3:640.412-057.212]:005.336.2(043.3)

ДИСЕРТАЦІЯ
ПЕДАГОГІЧНІ УМОВИ ФОРМУВАННЯ КРОС-КУЛЬТУРНОЇ
КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ГОТЕЛЬНОГО
БІЗНЕСУ

13.00.04 – теорія і методика професійної освіти

Подається на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук

Дисертація містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

_____ К. Ю. Левадна

Науковий керівник: **Любарець Владислава Вікторівна**
доктор педагогічних наук, професор

Київ-2021

АНОТАЦІЯ

Левадна К. Ю. Педагогічні умови формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук за спеціальністю 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти. – Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова, Київ, 2021.

Мета дослідження полягає у виокремленні, науковому обґрунтуванні та експериментальній перевірці ефективності педагогічних умов формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

Новизну положень дисертаційного дослідження складають: *вперше* науково обґрунтовані та експериментально перевірені педагогічні умови формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу; *розроблено* модель формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу зі складовими її структури: цільовою, теоретико-методологічною, процесуальною, результативною; *визначено* критерії (ціннісно-мотиваційний, когнітивно-усвідомлюваний, професійно-діяльнісний), показники та рівні (елементарний, достатній і творчий) сформованості крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу і розкрито діагностичний інструментарій їх вимірювання; *уточнено* сутність понять «трансверсальна компетентність», «крос-культурна компетентність майбутніх менеджерів готельного бізнесу» та «формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу»; теоретично обґрунтовано структурні компоненти (емоційно-мотиваційний, фасилітаційний, комунікативно-діяльнісний) крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу; *удосконалено* зміст дисциплін циклу соціально-гуманітарної, професійної та практичної підготовки, авторської

програми дисципліни «Технологія і організація готельного бізнесу», термінологічного словника, програм практик за підготовкою бакалаврського рівня вищої освіти, спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 «Сфера обслуговування»; форми (лекція, семінар, лабораторна робота, онлайн-курси, онлайн-тренінги, онлайн-воркшопи, хакатони, вебінари, соціальні мережі, платформи спілкування за науковими інтересами, міжнародні онлайн-конкурси та конференції та ін.); методи (інтерактивні методи, ділові ігри, проектні технології, методи візуалізації, освітня робота з веб-ресурсами), засоби формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу; *подальшого розвитку* набули наукові положення про організацію забезпечення якості формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

Практичне значення одержаних результатів полягає у розробці змістового супроводу формування крос-культурної компетентності за підготовкою здобувачів освіти бакалаврського рівня вищої освіти галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»: фахових дисциплін («Готельна індустрія», «Технологія і організація готельного бізнесу», «Основи сервісу», «Поведінка споживача», «Управління якістю продукції та послуг у готельному-ресторанному господарстві», «Соціологія», «Історія культурної спадщини України», «Українська мова за професійним спрямуванням», «Психологія міжособистого спілкування», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства», «Міжнародний туристський бізнес»); програм практик (навчальної (вступ до фаху), виробничої (технологічної та організаційної) та комплексної (бакалаврської)); навчально-методичного забезпечення дисципліни «Технологія та організація готельного бізнесу» (авторську програму, методичні рекомендації та термінологічний словник).

Основні положення дослідження можуть бути використані для широкого спектра спеціальностей з метою вдосконалення рівня

сформованості крос-культурної компетентності майбутніх фахівців, а також у післядипломній освіті для підвищення кваліфікації менеджерів індустрії гостинності.

У вступі обґрунтовано актуальність теми дослідження, визначено основні суперечності, мету, завдання, об'єкт, предмет, представлено положення наукової новизни, практичне значення роботи, особистий внесок автора, подано відомості про апробацію та впровадження результатів дисертації у практику.

У першому розділі «Теоретико-методологічні аспекти формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу» здійснено аналіз педагогічної та методичної літератури з проблеми дослідження; розглянуто сутність і структуру поняття «крос-культурна компетентність майбутніх менеджерів готельного бізнесу»; визначено кваліфікаційні вимоги до менеджерів готельного бізнесу та особливості формування у них крос-культурної компетентності у професійній підготовці.

Проаналізовано категоріально-понятійний апарат проблеми дослідження та уточнено сутність понять «крос-культурна компетентність майбутніх менеджерів готельного бізнесу» та «формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу».

На підставі здійсненого аналізу наукових системного, діяльнісного, особистісно-розвивального, компетентнісного, культурологічного підходів визначено структурні компоненти формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу: емоційно-мотиваційний, фасилітаційний, комунікативно-діяльнісний.

У другому розділі «Педагогічні умови формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу у професійній підготовці» виокремлено та науково обґрунтовано педагогічні умови формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу; розроблено модель формування крос-культурної

компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу зі складовими її структури: цільовою (мета і завдання, які обумовлені соціальним замовленням); теоретико-методологічною (методологічні підходи, принципи та функції реалізації формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу); процесуальною (технологія педагогічного коучингу формування крос-культурної компетентності з наповненням відповідного змісту, форм, методів і засобів освітнього процесу); результативною (структурні компоненти, критерії, показники та рівні сформованості крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, результат, яким сформованість крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу); зrealізовано технологію педагогічного коучингу формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

У третьому розділі «Дослідно-експериментальна перевірка ефективності педагогічних умов формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу» представлено програму та зміст організації педагогічного експерименту; описано технологію поетапного впровадження моделі формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу для експериментальної перевірки ефективності педагогічних умов формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу в професійній підготовці; узагальнено результати педагогічного експерименту.

Педагогічний експеримент сприяв вирішенню основного завдання дослідження, досягненню релевантної результативності формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

Ключові слова: педагогічні умови, формування, крос-культурна компетентність, модель, майбутні менеджери готельного бізнесу.

SUMMARY

Levadna K. Y. Pedagogical conditions for cross-cultural competence formation in future managers of the hotel industry. – As manuscript.

Dissertation for the competition of scientific degree of the candidate of pedagogical sciences, specialty 13.00.04 – Theory and Methodology of Professional Education. – National Pedagogical Dragomanov University, Kyiv, 2021.

The objective of the study is to identify, scientifically substantiate, and experimentally test the efficiency of pedagogical conditions for cross-cultural competence formation in future managers of the hotel industry.

The novelty of thesis research provisions are: *for the first time* pedagogical conditions for cross-cultural competence formation in future hotel industry managers were scientifically substantiated and experimentally tested; the model of cross-cultural competence formation in future hotel industry managers with constituents of its structure *was developed*: target, theoretical and methodological, procedural, effective; criteria (value-motivational, cognitive and conscious, professional and activity), indices, and levels (elementary, sufficient, and creative) of cross-cultural competence formedness of future hotel industry managers *were defined* and diagnostic tools of their measurement were revealed; the essence of the concepts "transversal competence", "cross-cultural competence of future hotel industry managers", and "cross-cultural competence formation in future hotel industry managers" *was specified*; structural components (emotional and motivational, facilitative, communicative and activity) of cross-cultural competence of future hotel industry managers were theoretically substantiated; the content of the disciplines of socio-humanitarian, professional, and practical preparation cycle, the author's program of the discipline "Technology and organization of hotel business", terminological dictionary, programs of practices for preparation of bachelor's degree in higher education, in specialty 241 "Hotel and catering business" of subject area 24 "Service industry" *was improved*; forms (lecture, seminar, laboratory work,

online courses, online trainings, online workshops, hackathons, webinars, social networks, communication platforms according to scientific interests, international online competitions and conferences, etc.); methods (interactive methods, business games, project technologies, visualization methods, educational work with web resources), means of cross-cultural competence formation of future hotel industry managers; scientific provisions on the organization of quality assurance of cross-cultural competence formation of future hotel industry managers *were further developed*.

The practical significance of the findings consists in the development of content support for cross-cultural competence formation in the preparation of bachelors of higher education in subject area 24 "Service sector", specialty 241 "Hotel and catering business": vocational subjects ("Hotel Industry", "Technology and organization of hotel business", "Service fundamentals", "Consumer behavior", "Quality management of products and services in hospitality industry", "Sociology", "History of cultural heritage of Ukraine", "Ukrainian language for professional purposes", "Psychology of interpersonal communication", "Management of hospitality industry", "International tourism business"); internship programmes (educational (introduction to the specialty), productive (technological and organizational), and complex (bachelor's)); educational and methodological support of the discipline "Technology and organization of hotel industry" (author's program, methodical recommendations, and terminological dictionary).

The main provisions of the study may be used for a wide range of specialties in order to improve the level of cross-cultural competence formedness in future professionals, as well as in postgraduate education to enhance the skills of the hospitality industry managers.

The introduction substantiates the urgency of the research, determines the main contradictions, goal, tasks, object, and subject, presents the provisions of scientific novelty, the practical significance of the work, the personal contribution

of the author, provides information on testing and implementation of dissertation results in practice.

The first section "Theoretical and methodological aspects of cross-cultural competence formation of future hotel industry managers" contains an analysis of pedagogical and methodological literature on the research issue; considers the essence and structure of the "cross-cultural competence of future hotel industry managers" concept; determines qualifying requirements to hotel industry managers and peculiarities of their cross-cultural competence formation in professional training.

The conceptual and categorical framework of the research topic is analyzed and the essence of the concepts "cross-cultural competence of future hotel industry managers" and "cross-cultural competence formation of future hotel industry managers" is specified.

Based on the analysis of scientific systemic, activity, personal development, competence, culturological approaches, the structural components of cross-cultural competence formation of future hotel industry managers are determined – emotional and motivational, facilitative, communicative, and activity.

In the second section entitled "Pedagogical conditions for cross-cultural competence formation of future hotel industry managers during professional training", the pedagogical conditions for cross-cultural competence formation of future hotel industry managers are highlighted and scientifically substantiated; the model of cross-cultural competence formation of future hotel industry managers with constituents of its structure is developed: target (the goal and tasks, which are conditioned by the social order); theoretical and methodological (methodological approaches, principles, and functions of realizing cross-cultural competence formation of future hotel industry managers); procedural (technology of pedagogical coaching of cross-cultural competence formation with filling of the corresponding content, forms, methods, and means of educational process); effective (structural components, criteria, indices and levels of cross-cultural competence formedness of

future hotel industry managers); the technology of pedagogical coaching of cross-cultural competence formation of future hotel industry managers is realized.

The third section "Research and experimental verification of the efficiency of pedagogical conditions for cross-cultural competence formation of future hotel industry managers" presents the program and content of pedagogical experiment organization; describes the technology of step-by-step introducing the model of cross-cultural competence formation of future hotel industry managers for experimental verification of efficiency of pedagogical conditions for cross-cultural competence formation in future hotel industry managers during professional training; summarizes the results of the pedagogical experiment.

The pedagogical experiment contributed to the solution of the main task of the study, to the achievement of the relevant effectiveness of cross-cultural competence formation in future hotel industry managers.

Key words: pedagogical conditions, formation, cross-cultural competence, model, future manager of the hotel industry.

Наукові праці, в яких опубліковано основні наукові результати дисертації

Монографії

1. **Левадна К. Ю.** Педагогічний аспект трансверсальних здібностей майбутніх менеджерів індустрії гостинності. Стратегія післядипломної освіти для сталого розвитку : монографія / за ред. Н. М. Рідей. Київ : Вид-во. НПУ імені М. П. Драгоманова, 2018. С. 214-223.

2. Літвінова Т. В., **Левадна К. Ю.** Вища школа як соціокультурне середовище формування професійних лідерів. Освіта майбутнього: концепції, методи, підходи : монографія / за ред. В. В. Любарець, Н. В. Бахмат. К. : Міленіум, 2020. С. 145-151.

Статті в наукових фахових виданнях України

3. Любарець В. В., Родінова Н. Л., **Левадна К. Ю.** Професійна підготовка майбутніх менеджерів індустрії гостинності в умовах дуальної форми навчання. *Педагогічна освіта: теорія і практика*. 2020. Вип. 29 (2). С. 320–329.

Статті у зарубіжних наукових періодичних виданнях

4. **Levadna K.** Model of cross-cultural competence formation in future hotel business managers. *Science and education a new dimension*. 2018. VI (30). Issue 184 (Dec.) P. 53-55. (наукометричне періодичне видання Угорщини).

5. Liubarets V., **Levadna K.**, Tsytko V., Rodinova N. Hospitality ethnics – the main image criterion of the tourism industry managers. *Revista Turismo: Estudos & Práticas*. 2021. V. 10. N. 2 (Jul.). PP. 1-15 URL : <https://geplat.com/rtep/index.php/tourism/article/view/947/923> (наукометричне періодичне видання Бразилії).

Наукові праці, які засвідчують апробацію матеріалів дисертації

6. Кияшко К. Ю. Вимоги до майбутнього менеджера готельного бізнесу. *Роль глобального туристського ринку в сучасній економіці* : матеріали XVI аспірантських та магістерських читань, 15 червня 2017 р. Київ : Вид-во КУТЕП, 2017. С. 125-127

7. **Кияшко К. Ю.** Поняття крос-культурної компетентності індустрії гостинності. *Психолого-педагогічні засади професійної підготовки майбутніх фахівців на компетентнісній основі* : збірник наукових праць IV Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції, 28 лютого 2017 р. Переяслав-Хмельницький, 2017. Ч. 1. С. 62-65.

8. **Levadna K.** Corporate culture of the hotel business manager. *Innovative technologies in science and education. European experience* : II International conference, 12-15 November 2018. Finland, 2018. P. 307-309.

9. **Левадна К. Ю.** Психологічні компоненти процесу управління готельним бізнесом. *Передові освітні практики: Україна, Європа, Світ* : збірник тез міжнародної науково-практичної конференції, 16–17 листопада 2019 р. К. : Педагогічна думка, 2019. С. 109-112.

***Наукові праці, які додатково відображають наукові
результати дисертації***

10. **Левадна К. Ю.** Технологія та організація готельного бізнесу : Методичні рекомендації до вивчення дисципліни та виконання курсової роботи для здобувачів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». Київ : Видавництво КУТЕП, 2018. 50 с.

11. **Левадна К. Ю.** Термінологічний словник з дисципліни «Технологія готельного бізнесу». Київ : Видавництво КУТЕП, 2020. 38 с.

12. Любарець В. В., **Левадна К. Ю.** Методичні рекомендації навчально-ознайомчої практики для респондентів III курсу за напрямом підготовки 028 «Менеджмент соціокультурної діяльності» спеціалізації 241 «Готельно-ресторанна справа», освітнього ступеня бакалавр. Київ : Видавництво КУТЕП, 2018. 18 с.

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ.....	14
ВСТУП.....	15
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ КРОС-КУЛЬТУРНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ.....	25
1.1. Аналіз досліджуваної проблеми у світовій та вітчизняній педагогічній теорії та практичній діяльності.....	25
1.2. Понятійно-категоріальний апарат дослідження.....	52
1.3. Вимоги до сучасного майбутніх менеджерів готельного бізнесу у професійній підготовці.....	67
Висновки до першого розділу.....	84
РОЗДІЛ II. ПЕДАГОГІЧНІ УМОВИ ФОРМУВАННЯ КРОС-КУЛЬТУРНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ У ПРОФЕСІЙНІЙ ПІДГОТОВЦІ.....	88
2.1. Сутність та систематизація педагогічних умов формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу у професійній підготовці.....	88
2.2. Модель формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.....	110
2.3. Адаптивне цифрове середовище як засіб технології педагогічного коучингу формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.....	121
Висновки до другого розділу.....	148
РОЗДІЛ III. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ФОРМУВАННЯ КРОС-КУЛЬТУРНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ.....	155
3.1. Формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу в умовах експериментальної програми.....	155

3.2. Аналіз та інтерпретація результатів експерименту.....	171
Висновки до третього розділу.....	180
ВИСНОВКИ.....	184
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	188
ДОДАТКИ.....	213

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

ЗВО	–	заклад вищої освіти
ВО	–	вища освіта
ЄС	–	Європейський союз
ІКТ	–	інформаційно-комунікаційні технології
ІС	–	інформаційні системи
ІТ	–	інформаційні технології
ДК	–	державний класифікатор
ЕНЕА	–	European Higher Education Area – Європейський простір вищої освіти
КВЕД	–	класифікація видів економічної діяльності
ООН	–	Організації Об'єднаних Націй
СКД	–	соціокультурна діяльність
ЮНЕСКО	–	Організація Об'єднаних Націй з питань освіти, науки і культури, (англ.: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, UNESCO)
TQM	–	Total Quality Management (Системне управління якістю)
ЦТ	–	цифрові технології

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. На сьогодні особливо гостро відчувається значний вплив інтернаціоналізації, глобалізації та інтеграційних процесів, які охоплюють весь світ. Міжнародне безпекове середовище поступово втрачає стабільність, стає менш передбачуваним. Серйозні виклики у світі створюють перед людством нові перешкоди: спалахи воєнних конфліктів на теренах деяких держав, посилення міжнародного тероризму. Єдиною запорукою позитивних змін і сталого розвитку є згуртованість, солідарність прогресивної світової спільноти. Планетарна комунікація і технологічна єдність сучасної макроцивілізації стимулює світові процеси, що долають географічні бар'єри в економічній, виробничій та культурній взаємодії країн. Глобалізація виступає втіленням істотних характеристик цивілізаційних процесів, тобто відбувається формування нового світового порядку інтегративної цілісності, що спирається на сітьові патерни й загальні комунікативні структури.

Одним із значущих засобів потужних позитивних змін у сфері діяльності взаємодіючих культур є крос-культурна взаємодія, яка сприяє появі нових елементів і форм культурної активності, коригує ціннісні орієнтири, моделі поведінки і способи життя (як універсальні, так і культурно-специфічні).

Людина на перетину культур – новий тип особистості, чиє усвідомлення й бачення світу виходять за межі її власної культури, а сутнісна ідентичність включена до різних життєвих моделей. Вона орієнтується у множинності реальностей, уособлює процес самоверифікації, що ґрунтується на визнанні як універсальності людського існування, так і відмінності культурних форм. Інтегруючи проєкції різних культур, молода людина вирішує конфлікт їхніх ціннісних систем, здійснює вибір стратегії взаємодії: замкненості, пристосування, опозиційності чи трансформації, інтеріоризує цінності інших культур без заподіяння шкоди для власної на засадах балансу толерантності культурних цінностей. Така особистість реагує на вплив іншої культури

шляхом добору, комбінування й синтезування культурних цінностей і виявляє здатність встановлювати зв'язки між різними культурними системами.

Усе більше підприємств здійснюють свої операції на території багатьох країн одночасно. Актуальною для ведення готельного бізнесу стає проблема вивчення культурних особливостей та менталітету окремих національностей. Важливою є здатність виявляти та використовувати особливості національних культур для створення унікальних конкурентних переваг на міжнародному ринку. Гостро відчувається ця проблема у закладах вищої освіти, так як саме їх випускники мають стати кваліфікованими кадрами, здатними зіграти ключову роль у спілкуванні з представниками різних культур в індустрії гостинності.

Сучасному суспільству потрібні фахівці, здатні вільно орієнтуватися в складних соціокультурних обставинах, здійснювати повноцінні контакти з представниками інших країн і культур у різних сферах людської діяльності, активно реалізовувати свій особистісний потенціал у професійній та творчій діяльності. В останні роки в результаті міжнародної інтеграції та процесу глобалізації посилено розвивається міжнародне співробітництво. У цьому процесі активною стороною виступають також студенти, які проходять різні види практик та стажувань за межами України.

У руслі означеного потребує оновлення освітній процес підготовки майбутніх менеджерів готельного бізнесу. Він урегульований низкою нормативно-правових документів: законах («Про туризм» (2020), «Про вищу освіту» (2019), «Про освіту» (2017)), стратегіях (Стратегія сталого розвитку України до 2030 року (2019), Стратегія розвитку туризму та курортів на період до 2026 року (2017)), в стандартах (Стандарт вищої освіти України другого (магістерського) рівня галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» (2020), Стандарт вищої освіти України: перший (бакалаврський) рівень, галузь знань 24 – Сфера обслуговування, спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» (2020 [])), у міжнародних

документах (Глобальному етичному кодексі туризму (1999), Європейських стандартах і рекомендаціях для гарантії якості вищої освіти (ESG) (2015) тощо), наголошено у рекомендаціях (Ради Європи «Жити разом як рівні серед рівних» (2008), «Автобіографія інтеркультурних зіткнень: контекст, концепції і теорії» (2009), «Міжкультурна компетентність для всіх: підготовка до життя в багатоманітному світі» (2012), «Розвиток міжкультурної компетентності через освіту» (2013).

Вагомий вклад в дослідження з питань професійної підготовки фахівців у контексті суспільних трансформацій внесли науковці: В. Андрущенко, Н. Бахмат, Б., М. Євтух, О. Матвієнко, Н. Ничкало, та ін. Особливості розвитку особистості майбутнього фахівця у процесі професійної підготовки розглядали: О. Гомонюк, Н. Дем'яненко, М. Корець, Н. Рідей, В. Слабко, Л. Сущенко, Н. Титова.

Дослідження різних аспектів проблеми професійної підготовки фахівців для індустрії гостинності, зокрема, професійній підготовці кадрів для готельного бізнесу провели: І. Гайовий, Л. Грибова, А. Віндюк, Т. Дудка, С. Литовка-Деменіна, Н. Маковецька, Т. Сокол, Н. Родінова, О. Шапран та ін.. Теоретико-методичні підходи до обґрунтування закономірностей і принципів формування змісту професійної освіти менеджерів індустрії гостинності розкрито в дослідженнях: В. Лозовецької, Л. Лук'янової, Л. Мальцевої, І. Савух, О. Фастовець, В. Федорченка, Н. Фоменко, Н. Хмілярчук, Г. Цехмістрової, Л. Чорної та ін. Формування професійних компетентностей майбутніх фахівців індустрії гостинності розкрили у наукових доробках: Ю. Земліна, І. Зінькова, В. Любарець, В. Полуда, А. Тупчій, та ін.

Появу наукового інтересу до крос-культурної взаємодії засвідчують численні зарубіжні дослідники: виховання в різних культурних системах (R. Benedict, F. Boas, S. Bochner, W. Gudikunst, A. Kardiner, Y. Kim, J. Murdoch, M. Mead, L. Morgan, E. Tylor); дослідження з крос-культурної психології, (J. Berry, P. Boski, D. Matsumoto, R. Narula, R. Koch, H. Triandis); культурне

орієнтування (R. Brisling, D. Bavuk, T. Yoshida, J. Pedersen, R. Payne); крос-культурний освітній процес (M. Bennett, G. Whiting, A. Kitsantas, G. David, H. Triandis); крос-культурний менеджмент в процесі управління (S. Danny, G. Perlmutter, R. Farmer, B. Richmann, G. Hofstede).

Сучасні українські наукові розвідки присвячено вивченню таких аспектів крос-культурної взаємодії, як властивості крос-культурного діалогу в соціокультурному середовищі (І. Бех, Н. Кочубей, М. Нестерова, Н. Сейко), психологічні чинники крос-культурної адаптації (І. Брунова-Калісецька, О. Резунова, С. Рашидова), крос-культурна взаємодія (Ф. Бацевич, В. Демецька, К. Мальцева, К. Мацик, Н. Миропольська, Р. Помірко, О. Селіванова, Т. Скубашевська), крос-культурний менеджмент (О. Араф'єва, А. Гордієнко, Д. Ліфінцев, О. Приятельчук, Н. Тодорова).

Наукова та практична значущість представлених досліджень, констатує недостатню розкритість проблематики педагогічних умов формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу. На підставі результатів теоретичного аналізу та практичного досвіду розв'язання порушеної проблеми в закладах вищої освіти України було виявлено низку об'єктивних суперечностей між:

- соціальним замовленням на висококваліфікованих фахівців готельно-ресторанного бізнесу та їх недостатньою готовністю до крос-культурної взаємодії у професійній діяльності в умовах трансформаційних змін ринкової економіки;

- зростанням професійного інтересу і потреб зазначених фахівців до власної крос-культурної компетентності та недостатньою обґрунтованістю концептуальних основ її формування в процесі їх професійної підготовки;

- усвідомленням потреби у використанні педагогічних інновацій з метою формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельно-ресторанного бізнесу та недостатністю науково-методичного забезпечення формування крос-культурної компетентності здобувачів освіти

у закладах вищої освіти (далі – ЗВО).

Виходячи з вищезазначеного, можемо констатувати потребу в аналізі та систематизації теоретичних та практичних аспектів даної проблеми. Актуальність цієї теми, а також її практична значущість та недостатня теоретична розробленість зумовили вибір теми дисертаційного дослідження: **«Педагогічні умови формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу».**

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Тему дисертації затверджено Вченою радою Київського університету туризму, економіки і права (протокол № 4 від 29 червня 2016 року) та узгоджено в бюро Міжвідомчої ради з координації наукових досліджень з педагогічних і психологічних наук в Україні (№ 7 від 29 листопада 2016 року).

Мета дослідження полягає у виокремленні, науковому обґрунтуванні та експериментальній перевірці ефективності педагогічних умов формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

Відповідно до мети сформульовані такі **завдання** дослідження:

1. Проаналізувати стан досліджуваної проблеми у світовій та вітчизняній педагогічній теорії та практичній діяльності.

2. Розкрити сутність понятійного апарату дослідження та теоретично обґрунтувати структуру крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

3. Визначити критерії, показники та схарактеризувати рівні сформованості крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

4. Розробити модель формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

5. Виокремити, науково обґрунтувати педагогічні умови формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу та експериментально перевірити їх ефективність.

Об'єкт дослідження – професійна підготовка майбутніх менеджерів готельного бізнесу у закладах вищої освіти.

Предмет дослідження – педагогічні умови формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

Для вирішення поставлених завдань було застосовано комплекс **методів** дослідження: *теоретичні* (аналіз, синтез, порівняння, систематизація, узагальнення, аналогія) – вивчення вітчизняної і зарубіжної педагогічної, методичної літератури з проблематики «кросс-культурний менеджмент» та «міжкультурна комунікація» для зіставлення різних поглядів на досліджувану проблему, розгляд теоретичних питань з метою визначення понятійно-категорійного апарату дослідження, розробки концептуальних положень; *емпіричні* (педагогічне спостереження, бесіди, інтерв'ю, анкетування, тестування) з метою визначення рівнів сформованості кросс-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу; *експериментальні* з метою перевірки ефективності педагогічних умов формування кросс-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

Наукова новизна результатів дослідження полягає у тому, що:

– *вперше* виокремлено, науково обґрунтовано та експериментально перевірено ефективність педагогічних умов формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу (пробудження мотивації до формування крос-культурної компетентності з урахуванням особливостей майбутньої професійної діяльності у готельному бізнесі для саморозвитку впродовж кар'єрного зростання; створення методичного супроводу для забезпечення формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу через змістове наповнення дисциплін циклу соціально-гуманітарної підготовки («Українська мова за професійним спрямуванням», «Психологія міжособистого спілкування», «Соціологія», «Історія культурної спадщини України»), професійної та практичної підготовки («Готельна індустрія», «Основи сервісу», «Поведінка

споживача», «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства», «Міжнародний туристський бізнес»); спрямування на практико-орієнтовану професійну підготовку через залучення стейкхолдерів в освітнє середовище з метою поглиблення та розширення можливостей удосконалення процесу формування крос-культурної компетентності, стимулюванні розвитку творчої самореалізації);

– *розроблено* модель формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу зі складовими її структури: цільовою (мета і завдання, які обумовлені соціальним замовленням); теоретико-методологічною (методологічні підходи, принципи та функції реалізації формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу); процесуальною (технологія педагогічного коучингу формування крос-культурної компетентності з наповненням відповідного змісту, форм, методів і засобів освітнього процесу); результативною (структурні компоненти, критерії, показники та рівні сформованості крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, результат, яким сформованість крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу);

– *визначено* критерії (ціннісно-мотиваційний, когнітивно-усвідомлюваний, професійно-діяльнісний), показники та рівні (елементарний, достатній і творчий) сформованості крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу і розкрито діагностичний інструментарій їх вимірювання;

– *уточнено* сутність понять «трансверсальна компетентність», «крос-культурна компетентність майбутніх менеджерів готельного бізнесу» та «формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу»; теоретично обґрунтовано структурні компоненти

(емоційно-мотиваційний, фасилітаційний, комунікативно-діяльнісний) крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу;

– *удосконалено* зміст дисциплін циклу соціально-гуманітарної, професійної та практичної підготовки, авторської програми дисципліни «Технологія і організація готельного бізнесу», термінологічного словника, програм практик за підготовкою бакалаврського рівня вищої освіти, спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 «Сфера обслуговування»; форми (лекція, семінар, лабораторна робота, онлайн-курси, онлайн-тренінги, онлайн-воркшопи, хакатони, вебінари, соціальні мережі, платформи спілкування за науковими інтересами, міжнародні онлайн-конкурси та конференції та ін.); методи (інтерактивні методи, ділові ігри, проєктні технології, методи візуалізації, освітня робота з веб-ресурсами), засоби формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу;

– *подальшого розвитку* набули наукові положення про організацію забезпечення якості формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

Практичне значення одержаних результатів полягає у розробці змістового супроводу формування крос-культурної компетентності за підготовкою здобувачів освіти бакалаврського рівня вищої освіти галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»: фахових дисциплін («Готельна індустрія», «Технологія і організація готельного бізнесу», «Основи сервісу», «Поведінка споживача», «Управління якістю продукції та послуг у готельному-ресторанному господарстві», «Соціологія», «Історія культурної спадщини України», «Українська мова за професійним спрямуванням», «Психологія міжособистого спілкування», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства», «Міжнародний туристський бізнес»); програм практик (навчальної (вступ до фаху), виробничої (технологічної та організаційної) та комплексної (бакалаврської));

навчально-методичного забезпечення дисципліни «Технологія та організація готельного господарства» (авторську програму, методичні рекомендації та термінологічний словник).

Основні положення дослідження можуть бути використані для широкого спектра спеціальностей з метою вдосконалення рівня сформованості крос-культурної компетентності майбутніх фахівців, а також у післядипломній освіті для підвищення кваліфікації менеджерів індустрії гостинності.

Результати дослідження **впроваджено** в освітній процес Київського університету туризму, економіки і права (довідка № 04.01 21/б від 05.03.2021 р.), Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова (довідка № 161 від 21.05.2021 р.), Київського інституту залізничного транспорту Державного університету інфраструктури та технологій (протокол № 16 від 22.06.2021 р.), Академія праці, соціальних відносин і туризму (протокол № 2 від 13.09.2021 р.), *Асоціації готельних об'єднань та готелів міст України* (довідка № 47 від 15.06.2021 р.).

Особистий внесок здобувача. Основні наукові результати одержані дисертантом особисто. У спільних публікаціях авторкою: констатовано вплив на якість освіти через взаємозв'язок освіти і науки, теорії та практики у соціокультурному середовищі ЗВО [2]; розкрито особливості підготовки професійних кадрів для готельного бізнесу орієнтованої на нові тенденції політики в готельному бізнесі та потреби професійного співтовариства [3]; визначено особливості етики гостинності менеджерів готельного бізнесу: дотримання загальнолюдських еталонів поведінки, культурних традицій, корпоративного та професійного кодексу честі, норм субординації етики гостинності та психологічної дистанції [5]; розроблено зміст індивідуального завдання навчально-ознайомчої практики [11].

Апробація результатів дисертації. Основні положення й результати дисертаційної роботи пройшли апробацію, зокрема, висвітлювалися й

обговорювалися на засіданнях кафедри соціально-гуманітарних дисциплін Київського університету туризму, економіки і права, а також на секційних засіданнях низки міжнародних і всеукраїнських науково-практичних конференцій та семінарів, а саме: *міжнародних*: «Психолого-педагогічні засади професійної підготовки майбутніх фахівців на компетентнісній основі» (Переяслав-Хмельницький, 2017), «Innovative technologies in science and education. European experience» (Helsinki, Finland, 2018), «Передові освітні практики: Україна, Європа, Світ» (Київ, 2019); всеукраїнської «Роль глобального туристського ринку в сучасній економіці» (Київ, 2017).

Публікації. Основні положення і результати дисертаційного дослідження відображено у 12 наукових працях: 2 статті у колективних монографіях, 3 – статті у фахових наукових виданнях (2 зарубіжні), 4 – у матеріалах конференцій, 3 – науково-методичні матеріали.

Структура та обсяг дисертації. Робота складається з анотацій українською та англійською мовами, вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (220 найменувань) та додатків. Загальний обсяг дисертації становить 280 сторінки, із них основного тексту – 164 сторінки.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ КРОС-КУЛЬТУРНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

1.1. Аналіз досліджуваної проблеми у світовій та вітчизняній педагогічній теорії та практичній діяльності

Сучасний стан соціально-економічного розвитку суспільства, вимоги роботодавців до рівня професіоналізму майбутніх менеджерів готельного бізнесу посилюють значущість засобів потужних позитивних змін у сфері діяльності взаємодіючих культур та крос-культурних взаємодій, які сприяють появі новоутворених елементів та форм культурної активності, коригують ціннісні орієнтири та моделі поведінки їх у професійній діяльності.

Зростає зацікавленість до індустрії гостинності як у міжнародному, так і на національному й регіональному рівнях, так як туристичний і готельний бізнес є каталізаторами у розвитку всіх секторів економіки.

Очевидний позитивний соціально-економічний вплив індустрії гостинності на національному й регіональному рівнях, це – нові робочі місця, створені через туристичний та готельний бізнес; вплив на регіональні доходи; мультиплікативний ефект; покращення рівня життєдіяльності населення; збереження культурної спадщини: сприяння підтримці значущості та сучасності музеїв, збереження та фінансової підтримки культурно-історичних пам'яток; сприяння сформованості почуттів гордості за культуру і духовність народу; розширення можливостей для міжкультурних діалогів [1, с. 17].

Сьогодні готельний бізнес – це впливова система господарювання в кожному туристичному регіоні чи окремому його центрі з надзвичайно важливою дохідною складовою економіки країни. Конкурентний ринок індустрії гостинності стимулює підприємства до прагнення отримання найбільших прибутків та зростаючої платоспроможності споживачів

готельних послуг. Конкурентність спонукає готельний бізнес сприятливо надання не лише послуг проживання та харчування, а й розширенню різноманітності та обсягу додаткових послуг. Це збагачує зміст поняття «*готельний бізнес*», розширює сферу діяльності готельних підприємств, що надають основні та додаткові послуги з суміжних галузей [2]. Готельним бізнесом є складна багато-функціональна система різних видів діяльності, які є соціокультурними за своєю суттю [3, с. 3]. На думку О. Л. Ремеслової [4], особливістю готельного бізнесу, є збільшення попиту на готельні послуги через створення взаємовигідних відносин між споживачем та готельним підприємством, в яких детермінантом є гостинність та функціональні якості крос-культурної взаємодії.

Взаємопроникнення та взаємозалежність соціальних процесів у готельному бізнесі загострює необхідність побудови інтеркультурної комунікації та формування у персоналу крос-культурної компетентності для успішного функціонування в мультикультурному середовищі.

Актуальність даної проблематики в готельному бізнесі дуже важлива, адже вона пов'язана з питанням якості надання готельних послуг, якість яких впливає на конкурентоспроможність працівників індустрії гостинності.

Сучасний готельний бізнес виходить за межі національних ринків, включаючи в себе людей з різними культурними особливостями. При таких умовах ефективність діяльності готелів безпосередньо залежить від ефективності управління персоналом з різними культурними відмінностями. При неправильному управлінні таким персоналом в бізнесі виникають крос-культурні проблеми, які визначаються мовою, релігією, політикою і правом, географією, мистецтвом, освітою, технологією та іншими життєвими цінностями [5, с. 350].

Актуальність крос-культурного підходу в управлінні персоналом в закладах індустрії гостинності обумовлюється необхідністю вивчення культурних відмінностей на національному та міжнародному рівнях, як за

межами, так і всередині національних кордонів. Він охоплює опис поведінки фахівців і споживачів послуг індустрії гостинності – особистостей різних культур в готельному, туристичному та ресторанному бізнесі з порівняльною характеристикою поведінки з партнерами різних країн. Отже, крос-культурний підхід в менеджменті готельного бізнесу розширює мультикультурне вимірювання в організації гостинності.

Мета реалізації крос-культурного підходу в менеджменті готельного бізнесу полягає в формуванні загальної системи духовних цінностей, які б сприймалися та визнавалися кожним членом багатонаціонального колективу. Тому важливо формування професійної корпоративної культури, яка б виникала на базі національних ділових культур, гармонійно поєднувала в собі окремі аспекти культури кожної нації, але не повторювала повністю жодної з них.

Вітчизняні дослідники теоретично обґрунтували різні аспекти професійної підготовки майбутніх фахівців індустрії гостинності. Дослідженням різної проблематики професійної підготовки фахівців для індустрії гостинності, а саме: теорія та практика професійної підготовки кадрів для готельного бізнесу вивчалась вченими: А. Віндюком [8], І. Гайовим [6], Л. Грибовою [7], Т. Дудкою [9], В. Зайцевою [13], С. Литовка-Деменіною [10], О. Конохом [11], Н. Маковецькою [11], Т. Сокол [12], О. Шапран [14] та ін. (табл. 1).

Таблиця 1.1

Дослідження вітчизняних дослідників теоретичних основ професійної підготовки майбутніх фахівців індустрії гостинності

ПІБ дослідника	Тема	Посилання
1	2	3
І. Гайовий	Результати аналізу практики підготовки фахівців ресторанної справи свідчать, що традиційна організація фахової підготовки не забезпечує необхідного рівня	http://library.vspu.net/bitstream/handle/123456789/744/Haiovyi.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Продовження таблиці 1.1

1	2	3
	професійних умінь більшої частини студентів. Визначено основні суперечності щодо відповідності професійної підготовки фахівців ресторанної справи сучасним вимогам і потребам споживачів	
Л. Грибова	Обґрунтовано концептуальні підходи до перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників сфери туризму готельного та ресторанного бізнесу. Розроблено змістове забезпечення навчання у процесі підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму, готельного та ресторанного бізнесу.	http://library.vspu.net/jspui/bitstream/123456789/745/3/Hrybova.pdf
А. Віндюк	Професійна підготовка майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи до роботи в сфері гостинності.	http://nbuv.gov.ua/UJRN/vlup_2013_18%283%29_5
Т. Дудка	Світоглядною канвою просвітників були ціннісні орієнтири, норми поведінки, цільові настанови. Вони віддзеркалювали еволюцію особистісних інтересів, зорієнтованість поведінки у розрізі просторово-часового континууму. З огляду на віхи цивілізаційного поступу, активізація розвитку вітчизняного просвітницького туризму припала на кріпосний та посткріпосний періоди, коли складні умови життєдіяльності численних поколінь українців продукували прийняття рішучих дій. Низький рівень грамотності широких суспільних мас, мінімалістичний добробут, імперський гніт спровокували динамічний розвиток феномена, який забезпечив відродження української державності.	http://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/20238/Dudka.pdf;jsessionid=B1846ACB548C69DA181BF1CE371B9A03?sequence=1
С. Литовка-Деменіна	Сучасна туристична діяльність та її результати зумовлюють розв'язання низки важливих соціально-культурних завдань, як-то: повноцінне відтворення людини унаслідок монотонної праці та повсякденності, надання особистості нових емоційних вражень та культурно-естетичних знань.	https://svr.pnu.edu.ua/wp-content/uploads/sites/5/2018/05/dis_Litovka-Demenina.pdf
Н. Маковецька, О Конох	Вдосконалення системи професійної підготовки майбутніх фахівців галузі туризму та готельно-ресторанної справи на основі оновлення змісту освіти, модернізації навчальних технологій	http://www.irbisnbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S_7

1	2	3
		21STN=1&S21FMT=ASPmeta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=znppn_2017_80(3)_37
Т. Сокол	<p>Історія розвитку та характеристика сучасного стану готельного господарства світу та України, принципи класифікації засобів розміщення та сертифікації послуг готелів, основи господарської діяльності готельних підприємств, а також детально розглядається технологія прийому й обслуговування гостей в готелі, включаючи надання їм основних і додаткових послуг. Особливу увагу приділяє техніці роботи служб та культурі готельного виробництва. Теоретичні положення підкріплюються прикладами з практики роботи зарубіжних та вітчизняних готельних підприємств.</p>	https://tourlib.net/books_ukr/sokol_oogtk.htm
В. Зайцева	<p>В результаті аналізу сучасного стану готельного господарства встановлено, що основні тенденції розвитку підприємств готельного господарства формуються під впливом глобальних, національних та регіональних соціально-економічних чинників і полягають: в подальшому рості туристичної галузі; розширенні транснаціональних готельних мереж та об'єднань підприємств, впровадженні єдиних стандартів готельного обслуговування, підвищенні конкурентоспроможності готельних мереж.</p>	http://eir.zntu.edu.ua/bitstream/123456789/3231/1/Zaytseva_Strategic_Management.pdf
О. Шапран	<p>Ефективність реалізації «перевернутого навчання», розкрито переваги та труднощі застосування «перевернутого навчання» та описано досвід використання цієї технології у практиці викладання курсу</p>	https://scholar.google.com.ua/citations?view_op=view_citation&hl=ru&user=-Vx00tkAAAAJ&sortby=pubdate&citation_for_view=-Vx00tkAAAAJ:70eg2SAE1zsC

Теоретико-методичні підходи у обґрунтуванні закономірностей та принципів формування змісту професійної освіти майбутніх менеджерів індустрії гостинності розкрито в наукових роботах дослідників: В. Лозовецької [15], Л. Лук'янової [16], Л. Мальцевої [17], І. Савух [18], О. Фастовець [19], В. Федорченка [20], Н. Фоменко [21], Н. Хмілярчук [22], Г. Цехмістрової [23], Л. Чорної [24] (табл.1.2) та ін.

Формування професійних компетентностей майбутніх фахівців індустрії гостинності розкрили у наукових доробках: Ю. Земліна [25], І. Зінькова [26], В. Любарець [27], В. Полуда [28], А. Тупчій [29] та ін. (табл. 1.3).

Таблиця 1.2

Дослідження вітчизняних дослідників змісту професійної освіти майбутніх менеджерів індустрії гостинності

ПІБ дослідника	Тема	Посилання
1	2	3
В. Лозовецька	Вивчення теоретико-методичних засад формування професійної компетентності кваліфікованих робітників сфери обслуговування є важливим професійно-педагогічним завданням. Розв'язання цієї проблеми сприятиме ефективному розв'язанню сучасних соціально-економічних завдань щодо забезпечення конкурентоспроможності фахівця сфери послуг і туризму на сучасному ринку праці. Професійна діяльність сучасного фахівця сфери послуг і туризму в умовах інформатизації і технологізації соціально-економічних процесів зумовлює потребу у забезпеченні відповідності підготовки потрібному рівню професійної компетентності.	https://www.studmed.ru/view/lozovecka-vt-lukyanova-lb-ta-n-formuvannya-profesynoyi-kompetentnost-fahvcya-sferi-poslug-turizmu_3136b931328.html
Л. Лук'янової	протиріччя, які виникають сьогодні між зростаючими потребами населення у туристських послугах і можливостями їх задоволення туристською індустрією, між змінами в конкурентній ситуації та недостатньою компетентністю кадрів у різних сферах туристської діяльності: управлінській, економічній, екологічній, правовій, фаховій, визначили необхідність удосконалення кадрової підготовки і створення системи базової освіти в туризмі	Лук'янова Л. Г. Освіта в туризмі [Текст] : навч.-метод. посібник для студ. вищих навч. закл. К. : Вища школа, 2008. - 719 с.: табл. - Бібліогр.: с. 714-719. - ISBN 978-966-642-359-X
Л. Мальцевої	Шляхи удосконалення навчального процесу при підготовці фахівців сфери туризму. Визначено інтерактивні методи навчання, спрямовані на розвиток пошуково-виконавчої та творчої активності тих, хто навчається.	http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=A&S21SP_meta&C21COM=S&S21P03=FILA=&S21S21TR=vlup_2013_18(3)_21

Продовження таблиці 1.2

1	2	3
І.Савух	Обґрунтована актуальність професійної комплектності менеджера в жорстких умовах ринкових відносин. Визначено моделі та вимоги освітньо-кваліфікаційної характеристики менеджера та роль вищої школи в формуванні професійних якостей менеджера туризму	http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2010_2_38
О. Фастовець	Екологічна підготовка майбутніх менеджерів з туризму в вищих навчальних закладах	http://94.158.152.98/opac/index.php?url=/notices/index/IdNotice:275987/Source:default#
В. Федорченка	Досліджено теоретико-методичні засади підготовки фахівців для сфери туризму. Розкрито туризм як соціально-педагогічну систему, виявлено світові тенденції розвитку туризму. Здійснено історико-педагогічний аналіз становлення і розвитку підготовки фахівців для туристської галузі на різних історичних етапах; розроблено, теоретично обґрунтовано концепцію та модель ступеневої туристської освіти та модель компетентності фахівця; проаналізовано підходи до розробки стандартів туристської освіти та навчальних планів і програм напряму "Туризм". Здійснено дидактичне обґрунтування стандартів туристської освіти, викладено положення щодо науково-методичного забезпечення впровадження галузевих стандартів, розглянуто розвиток соціального партнерства у неперервній туристській освіті на загальнодержавному, регіональному рівнях та на рівні навчальних закладів.	https://tourlib.net/aref_tourism/fedorchenko.htm
Н. Фоменко	Здійснено аналіз стандартів та розкрито теорію та методику туристської освіти.	Фоменко Н. А. Стандартизація туристської освіти : теорія, методика: [монографія]. Київ: Вища школа, 2011. 287с.
Н. Хмілярчук	Досліджено проблеми організації навчальної практики менеджерів туристичної сфери, яка має інтегрований характер та опирається на інтегровані знання з професійно орієнтованих дисциплін, іноземних мов та інформаційних технологій	http://library.vspu.edu.ua/repositarij/reposit/texti/avtoreferati/hmilarchuk.pdf

Продовження таблиці 1.2

1	2	3
	згідно з оновленими професійними вимогами і функціями у сфері туризму. В основу формування педагогічних умов організації навчальної практики менеджерів сфери туризму покладено основні її завдання (ознайомлення студентів із специфікою майбутньої спеціальності та одержання ними первинних професійних умінь і навичок із професійно орієнтованих дисциплін) та світові тенденції у розвитку туризму.	
Г. Цехмістрової	Педагогічна діагностика у вищій школі має цілеспрямований процес вивчення сукупності об'єктивних і суб'єктивних чинників організації освітньо-професійної підготовки майбутніх фахівців індустрії гостинності з метою з'ясування наявності належних умов (організаційних, навчально-методичних, матеріально-технічних та ін.), особистісної здатності оволодіти фахом і досягти професійної компетентності, готовності до виконання завдань за призначенням (навчально-методичної, науково-дослідницької, виховної, просвітницької діяльності).	Цехмістрова Г.С., Фоменко Н.А. Управління в освіті та педагогічна діагностика: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Київ: Вид. дім «Слово», 2005. 280 с.
Л. Черної	Проаналізована система підготовки майбутніх фахівців з туризму в США, вказано на тенденцію закладів до об'єднання на національному та міжнародному рівнях задля забезпечення студентам можливості здобуття двох спеціальностей, у контексті характеристики освітньо-кваліфікаційних рівнів розкрито специфіку комбінованого рівня “бакалавр-магістра”, вказано на можливі шляхи творчого використання американського досвіду у вітчизняних умовах.	http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=nvd_2012_2_25

Наукові доробки вітчизняних дослідників щодо формування професійних компетентностей майбутніх фахівців індустрії гостинності

ІІІ дослідника	Тема	Посилання
1	2	3
Ю. Земліна	Визначено основні вимоги до професійної підготовки майбутніх фахівців з туризму у контексті компетентнісного підходу; досліджено сутність навчально-виробничої практики в структурі професійної підготовки майбутніх фахівців з туризму, визначено структуру, критерії та показники професійної готовності майбутніх фахівців з туризму; обґрунтовано педагогічні умови покращення підготовки майбутніх фахівців з туризму в процесі навчально-виробничої практики.	https://dspace.vspu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/463/9.%20Автореферат%20Землина%20%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
І. Зінькова	Обґрунтовано пріоритетність компетентнісного підходу шляхом конкретизації результативної складової, цілісністю і динамічністю фахової підготовки. Підтверджено вплив діяльнісного підходу на процес формування практичних умінь і навичок майбутніх фахівців, їхню готовність до розв'язання професійних завдань. Сформульовано висновок про необхідність використання контекстного підходу з метою посилення спрямованості змісту освітніх компонентів на потреби майбутньої професійної діяльності.	https://svr.pnu.edu.ua/wp-content/uploads/sites/5/2020/12/dis_Zinkova.pdf
В. Любарець	Науково обґрунтовано, розроблено і апробовано модель формування професійної компетентності майбутніх агентів з організації туризму в професійно-технічних навчальних закладах. Визначено структуру, зміст, критерії, рівні сформованості та експериментально перевірено ефективність моделі формування професійної компетентності майбутніх агентів з організації туризму в професійно-технічних навчальних закладах.	https://core.ac.uk/reader/32307950

1	2	3
В. Полуда	Формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства у процесі фахової підготовки. Проаналізовано особливості професійної діяльності фахівця з готельних послуг у нових умовах праці, вітчизняний та зарубіжний досвід щодо формування компетентності майбутнього фахівця з готельної справи в процесі підготовки. Визначено та обґрунтовано педагогічні умови формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства	http://library.vspu.net/bitstream/handle/123456789/748/y/dis_poluda.pdf?sequence=1&isAllowed=y
А. Тупчій	Розроблено й теоретично обґрунтовано модель формування фахової компетентності майбутніх спеціалістів бухгалтерського обліку сфери туризму в процесі навчання у ВНЗ І – ІІ рівнів акредитації, що включає складові, критерії рівні сформованості, сутність і зміст поняття «фахова компетентність майбутнього спеціаліста бухгалтерського обліку» та її структуру, <i>уточнено</i> зміст і технології формування фахової компетентності майбутніх спеціалістів бухгалтерського обліку сфери туризму.	Формування фахової компетентності майбутніх спеціалістів бухгалтерського обліку в процесі навчання: автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / Тупчій Антоніна Філімонівна ; ДВНЗ "Переяслав-Хмельницьк. держ. пед. ун-т ім. Григорія Сковороди". Переяслав-Хмельницький, 2013. 18 с. : рис.

Появу наукового інтересу до крос-культурної взаємодії засвідчують численні зарубіжні дослідження (табл. 1.4.), спрямованих на вивчення практики виховання в різних культурних системах, методологічну стратегію пізнання культур на основі рівноцінності, універсальної схожості та культурної специфічності. Аналіз праць дослідників уможливив визначити основні напрями: виховання в різних культурних системах (R. Benedict [30], W. Gudikunst [31], A. Kardiner [32], Y. Kim [33], J. Murdoch [34], M. Mead [35], L. Morgan [36], E. Tylor [37]); дослідження з крос-культурної психології, (J. Berry [38], T. Williams [39], D. Matsumoto [40], R. Narula [41], R. Koch [42], H. Triandis [43]).

**Аналіз наукового розвідок зарубіжних дослідників
до крос-культурної взаємодії**

ПІБ вченого	Тема	Посилання	Теорії досліджень
R. Benedict	Races of mankind	https://www.berose.fr/IMG/pdf/1943-racesofmankind-3rd-ed-1961.pdf	Дослідник розглядає основні процеси міжкультурної комунікації та пов'язують ці процеси з практичним завданням створення взаєморозуміння між людьми різних культур та етнічних груп.
W. Gudikunst	Communicating with strangers : an approach to intercultural communication	https://www.worldcat.org/title/communicating-with-strangers-an-approach-to-intercultural-communication/oclc/49679930	Спілкування з незнайомцями дає вичерпний огляд важливих теорій та досліджень міжкультурної комунікації. Автор висвітлює теми: міжетнічні знайомства, упередження в групі, етнічна ідентичність, упереджене спілкування, робота з обличчям, культурні та етнічні відмінності в конфліктах та зміна очікувань щодо поведінки незнайомців. Також велику увагу приділяє культурній комунікації, змісту стереотипів, владі у міжгрупових взаємодіях, залучення до взаємодії, правила ввічливості (мовчання, вибачення) неявні теорії соціальних груп, самооб'єднання в колективістських культурах та громадську активність.
T. Williams	The Psychodynamics of Culture: Abram Kardiner and Neo-Freudian Anthropology	https://amp.org.ua/index.php/journal/article/view/290	Автор пропонує історичну реконструкцію класичних психокультурних семінарів та теоретико-методологічні інновації, що виникли на них.
A.Kardiner-	The Psychological Frontiers Of Society	https://www.biblio.com/book/psychological-frontiers-society-kardiner-abram/d/1396499759	Представлено концепцію типів особистості, засновану на ранньому життєвому досвіді та техніках у вихованні дітей, щоб показати, що члени будь-якого даного суспільства будуть мати багато спільного раннього досвіду і що в результаті вони будуть мати багато схожих елементів особистості.
Y. Kim	Imperial Citizens	https://www.sup.org/books/title/?id=8887	Автор показує, що сучасна глобалізація передбачає не лише потік капіталу, а й культуру. Ідеї про американські кольорові лінії та лінії громадянства

	Koreans and Race from Seoul to LA		перетнули океани разом із американськими товарами.
J. Murdoch	Religious Reform: Popular Hinduism	https://www.bookdepository.com/Religious-Reform-J-Murdoch/9780649437221?ref=grid-view&qid=1638120051133&sr=1-26	Індуїзм - це релігія та повний спосіб життя, який широко практикується в Індії, і вважається найдавнішою релігією у світі. Деякі практикуючі та вчені називають її Санатана Дхармою, або «вічною традицією», або «вічним шляхом», поза межами людської історії. Вчений вважає, що індуїзм є синтезом низки індійських культур і традицій, що мають різні корені і не мають єдиного засновника, як у християнстві, ісламі та іудаїзмі.
M. Mead	Continuities in Cultural Evolution	https://www.routledge.com/Continuities-in-Cultural-Evolution/Mead/p/book/9780765806048	Безперервність у культурній еволюції – бачення людської культури та суспільства. У її очах це було бажано як для того, щоб посилити історичний вимір у наших уявленнях про людську культуру, так і для збереження відповідності історичного та культурного різноманіття для соціальних, економічних та політичних дій.
L. Morgan.	Systems of Consanguinity and Affinity of the Human Family	https://en.wikipedia.org/wiki/Systems_of_Consanguinity_and_Affinity_of_the_Human_Family	Морган стверджує, що всі людські суспільства поділяють базовий набір принципів соціальної організації за спорідненістю, заснована на принципах споріднення (спорідненість по крові) і спорідненості (спорідненість за шлюбом). У той же час він представив складну схему соціальної еволюції, засновану на термінах стосунків, категоріях споріднення, якими користуються народи всього світу. Завдяки аналізу термінів спорідненості Морган визначив, що структура сім'ї та соціальних інститутів розвиваються і змінюються відповідно до певної послідовності.
E. Tylor	Primitive Culture, Volume II	https://www.amazon.com/Primitive-Culture-Dover-Anthropology-Folklore/dp/0486807517	Дослідник визначив термін «культура» для сучасних читачів у цій новаторській праці. Досліджував весь спектр засвоєних моделей поведінки людини з точки зору вірувань, мудрості, законів, мистецьких досягнень і звичаїв, які становлять суспільство. Один з основоположників антропології як наукової дисципліни,

Продовження таблиці 1.4

			яка продовжує справляти глибокий вплив на антропологічні дослідження. Том I «Первісна культура» розглядає соціальну еволюцію, мову та міф. У центрі уваги цього другого тому — анімізм у суспільстві, який досліджує величезну різноманітність мислення, пов'язаного з поняттями душі та релігії, а також помітну схожість духовних вірувань.
J. Berry	Cross-Cultural Psychology: Research and Applications	https://www.amazon.com/Cross-Cultural-Psychology-Applications-John-Berry/dp/0521745209	Міжкультурна психологія є провідним підручником, який пропонує студентам старших курсів і аспірантів ґрунтовний і збалансований огляд усієї галузі міжкультурної психології, включаючи: розвиток, соціальну поведінку, особистість, пізнання, психолінгвістику, емоції та сприйняття. Представляють три основні підходи в міжкультурній психології: культурні, культурно-порівняльні та місцеві традиції, а також приклади їх застосування до низки сфер (включаючи акультурацію, міжкультурні відносини та спілкування, роботу та здоров'я).
D. Matsumoto	Culture and psychology	https://www.worldcat.org/title/culture-and-psychology/oclc/32347701	Використовуючи міжкультурні дослідження як платформу для оцінки психології, якою ми її знаємо, Мацумото показує читачам, як розвивати власні навички критичного мислення. Він заохочує читачів піднімати питання про традиційні знання та теорії, а також досліджувати навколишній світ, щоб вони могли скористатися перевагами різноманітності та перетворити його проблеми і цінності.
R. Narula	International Business, 8th Edition, 8th Edition	https://www.pearsong.com/uk/educators/higher-education-educators/program/Collinson-International-Business-8th-Edition-8th-Edition/PGM2790956.html	Зосереджує увагу на донних та доказах, для прогнозу та ролі студентів керівниками бізнесу зосереджуючись на впливі рішень на продуктивність транснаціональної компанії, а також суспільства та економіки, в яких вони працюють.

R. Koch	The Star Principle. How it can make you rich	https://www.yakaboo.ua/the-star-principle-how-it-can-make-you-rich.html	Річард Кох ділиться секретами свого успіху і показує важливість лідерських якостей, підкреслюючи важливість соціальної поведінки
H. Triandis	The psychological measurement of cultural syndromes. American Psychologist	https://psycnet.apa.org/record/1996-04055-028	Культура відображається в спільних знаннях, стандартних операційних процедурах і невивчених припущеннях. Культурні синдроми складаються з спільних поглядів, переконань, норм, ролей і самовизначень, а також цінностей представників кожної культури, які організовані навколо певної теми.
H. Triandis	Culture and social behavior.	https://psycnet.apa.org/record/2018-10217-016	Культура змінює розуміння соціально-психологічних явищ. Культура може збагатити розуміння соціальної поведінки. Крос-культурна перспектива може збагатити розуміння як класичних, так і сучасних досліджень найважливіших тем у науці про соціальну поведінку: соціальне пізнання, сприйняття особистості, її ідентичність, конформність, переконання, міжособистісні відносини, групову динаміку, агресію, допомогу та просоціальну поведінку. Крос-культурна перспектива дозволяє краще зрозуміти соціальні зміни.

Г. Хофстеде [44] визначає культурні виміри, які є глобально застосовними і відображаються в усіх аспектах життя, включаючи сімейне життя, практику виховання дітей, освіту, професійну підготовку та практику охорони здоров'я. У той час як людська природа успадковується, культура вивчається; проте люди в усіх культурах відрізняються залежно від відмінностей, уподобань, цінностей та досвіду.

Сучасні українські наукові розвідки (табл.1.5) присвячено вивченню таких аспектів крос-культурної взаємодії, як властивості крос-культурного діалогу в соціокультурному середовищі (І. Бех [45], Н. Кочубей [46], М. Нестерова [47], Н. Сейко [48]), психологічні чинники крос-культурної адаптації (І. Брунова-Калісецька [49], О. Резунова [50], С. Рашидова [51]), крос-культурна взаємодія (Ф. Бацевич [52], В. Демецька [53], К. Мальцева

[54], Н. Миропольська [55], Р. Помірко [56], К. Мацик [57], О. Селіванова [58], Т. Скубашевська [59]), крос-культурний менеджмент (О. Араф'єва [60], А. Гордієнко [61], Д. Ліфінцев [62], О. Приятельчук [63], Н. Тодорова [64]).

Таблиця 1.5

**Аналіз наукових розвідок вітчизняних дослідників
до кроскультурної взаємодії**

ІІІ дослідника	Тема	Посилання
І. Бех	Характеризує суб'єктність як «відносини значущості (референтності)», що передбачають усвідомлення вихованцем себе як особистості, його вільне та відповідальне самоствердження; реалізацію сутнісної природи суб'єкта, якій відповідають цінності служіння, коли основним життєвим орієнтиром стає любов до інших людей; утвердження людини як найвищої цінності, навколо якої формуються всі інші суспільні пріоритети; реалізація дитини як повноправного партнера діалогу [45, с. 187]	Бех І. Д. Цінності як ядро особистості / Цінності освіти і виховання: наук.-метод. зб. [за заг.ред. О. В. Сухомлинської]. К., 1997. С. 8–12.
Н. Кочубей	Розкрито сутність і призначення соціокультурної діяльності як результату вільного вибору в дозвілєвий час. Здійснений аналіз теоретичних засад та практичний досвід здійснення соціокультурної діяльності	https://kmaecm.edu.ua/wp-content/uploads/2021/06/kochubej-n.v.-2015-socziokulturna-diyalnist.pdf
М. Нестерова	Домінуюча роль у складній нелінійній динаміці сучасного освітнього ландшафту належить трансформативному навчанню. Теорія трансформативного навчання розглядається як відповідний підхід до виховання особистості, яка може стати автономним комунікативним актором соціальної складності. В статті розглядаються перспективи і виклики когнітивістики для освітніх адаптивних стратегій. Нова освітня парадигма пропонує концепцію адаптації людини як пізнавальної ефективності та як її досягти через освітні технології.	https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=uk&user=03EU2gkAAAAJ&citation_for_view=03EU2gkAAAAJ:YsMSGlbcyi4C

Н. Сейко	Розкриває сутність та специфіку соціальної педагогіки як наукової дисципліни та сфери практичної професійної діяльності.	http://eprints.zu.edu.ua/3558/1/11.pdf
І. Брунова-Калісецька	Теоретично й емпірично досліджено самосвідомість суб'єкта, обґрунтовано її значення для процесу крос-культурної адаптації особистості. Визначено та конкретизовано дефініцію поняття самоефективності - інтегральної характеристики самосвідомості особистості. Створено модель структури самоефективності як системи уявлень про свої здібності щодо організації й здійснення діяльності та життєдіяльності, досягнення її результату. Визначено та емпірично підтверджено, що самосвідомість і самоефективність змінюють свою структуру в процесі крос-культурної адаптації і стають значно адекватнішими до суб'єктної позиції особистості. Показано результати апробації теоретичних положень створених діагностичних методів у сфері полікультурної освіти.	Брунова-Калісецька І. В. Психологічна самоефективність як фактор крос-культурної адаптації : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05 / І. В. Брунова-Калісецька; АПН України, Ін-т соц. та політ. психології. - К., 2009. - 20 с. - укр.
О. Резунова	Необхідність забезпечення підготовки викладачів ЗВО до формування в студентів крос-культурної компетентності. Описано форми та методи підвищення професійної компетентності викладача вищого аграрного навчального закладу необхідні для формування крос-культурної компетентності майбутніх економістів-аграріїв.	http://journals.nubip.edu.ua/index.php/Pedagogica/article/viewFile/3359/3283
С. Рашидова	Доведено, що за умов полікультурного регіону культурно-художні традиції (усна народна творчість, декоративно-ужиткове мистецтво, художні промисли та ремесла народу) відіграють велику роль у вихованні почуття патріотизму старшокласників. Використання цих традицій як засобу виховання створює умови для емоційних, естетичних і психологічних	http://irbis-nbu.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbu/cgiirbis_64.exe

	переживань і почуттів, що є базою для виховання почуття патріотизму, яке інтегрує почуття безкорисливої любові, прив'язаності до Батьківщини, поваги до землі своїх предків, повної віддачі в ім'я процвітання Батьківщини.	
Ф. Бацевич	Розглянуто найактуальніші проблеми комунікативної лінгвістики, розкрито її предмет, завдання, категорії, методологію, загальні закони спілкування за допомогою мови, організацію засобів мовного коду, вплив на мову психічних, соціальних, культурних чинників тощо. Предметом особливої уваги є власне мовні елементи комунікації – дискурс, мовленнєвий жанр, мовленнєвий акт. Враховано найновіші гіпотези, що сформувалися в межах когнітивної лінгвістики, прагмалінгвістики, психолінгвістики, теорії мовленнєвої діяльності. Подано також зразки аналізу комунікативних ситуацій, спеціальні запитання, завдання, що сприятимуть глибшому засвоєнню матеріалу, оволодінню основними законами міжособистісного спілкування.	http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/ua/elib.exe?Z21ID=&I21DBN=UKRLIB&P21DBN=UKRLIB&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=online_book&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=FF=&S21STR=ukr0004078
В. Демецька	Проблеми перекладознавства й інтеркультурології: перекладацької адаптації. Увага приділяється виокремленню адаптації з-поміж суміжних явищ, а також окреслюється залежність адаптивного потенціалу тексту від ступеня прагматичної орієнтації тексту.	https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream-download/123456789/9989/1/Demetska.pdf
К. Мальцева	Здійснений аналіз гендерних стереотипів поведінки як специфічного феномена культури. Акцент зроблено на особливостях механізмів запуску агресивної поведінки як бажаної/небажаної в рамках конкретної культурної спільноти. Розглядаються чоловіча і жіноча моделі поведінки як елементи соціальності і невід'ємна частина будь-якого культурного середовища. Спостереження, що лежать в основі "практичної" частини, стосуються	http://ekmair.ukma.edu.ua/bitstream/handle/123456789/13897/Maltseva_Doslidzhennia_hendernykh_stereotypiv_konfliktnist_u_miz_hhrupovii_ta_kros_kulturnii.pdf?sequence=1&isAllowed=y

	переважно ситуацій крос-культурного контакту та їх особливостей.	
Н. Миропольська	Проаналізовано сучасний стан формування професійної компетентності фахівців митних органів, виявлено сутність, зміст та особливості даного процесу. Визначено ключові компетентності фахівців митних органів та їх компетенції. Теоретично обґрунтовано й експериментально перевірено організаційно-педагогічні умови та модель формування професійної компетентності фахівців митних органів за умов службової діяльності.	http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe
Р. Помірко	Визначено мовленнєві жанри, їх співвідношення з дискурсами, мовленнєвими актами, реєстровими, тональними та іншими категоріями спілкування носіїв різних лінгвокультур: української, чеської, німецької, французької, італійської, іспанської, арабської.	http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe
К. Мацик	Розглянута крос-культурна комунікація в освітньому сегменті інформаційного суспільства	http://www.library.univer.kharkov.ua/OpacUnicode/index.php?url=/notices/index/IdNotice:463841/Source:default
О. Селіванова	Розглянуто методологічні засади, дослідницькі принципи, об'єкт, предмет, становлення теорії мовної комунікації. Розкрито базові поняття цієї лінгвістичної галузі, висвітлено дискусійні питання мінімальної одиниці комунікації, мовленнєвого жанру як зразка комунікативної взаємодії, типів дискурсу за сферою спілкування. Подано характеристику складників комунікативної ситуації, описано головні моделі комунікації. Значну увагу приділено складним і дискусійним питанням комунікативної взаємодії та мовленнєвого впливу. З'ясовано суміжні проблеми теорії мовної комунікації та дискурсології. Викладено проблематику теорії міжкультурної комунікації. Описано	https://www.studmed.ru/selivanova-o-o-osnovi-teor-movno-komun-kac-83db70bef00.html

	основні методи дослідження комунікації та дискурсу.	
Т. Скубашевська	Обґрунтовано місце та роль мовних стратегій у здійсненні міжкультурного діалогу в сучасному європейському просторі. Визначено співвідношення мовних тенденцій, шляхи та засоби поліпшення вивчення іноземних мов у навчальних закладах України. Доведено, що сучасні європейські інтегративні процеси інтенсифікують взаємодію народів і культур, створюють унікальну атмосферу співіснування в єдиному просторі культурних, етнічних, конфесійних суперечностей і потребують поглиблення діалогічного взаєморозуміння. Обґрунтовано необхідність поглибленого вивчення європейських мов як базового принципу сучасної освітньої політики України. Зазначено, що умовою ефективного налагодження міжкультурного діалогу в європейському просторі є освоєння декількох іноземних мов і досконале вивчення рідної. Наведено практичні рекомендації щодо поліпшення викладання та вивчення іноземних мов у навчальних закладах України.	http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe
О. Араф'єва	У статті розкрито роль, значення та проблеми використання крос-культурного менеджменту в процесі стратегічного та корпоративного управління. Підкреслено, що крос-культурний менеджмент дає змогу створити конкурентні переваги під час реалізації стратегії. Доведено доцільність використання крос-культурних компетенцій під час здійснення корпоративного управління у крос-культурному полі, включаючи корпоративну культуру. Запропоновано системну архітектоніку крос-культурного менеджменту для створення неповторних конкурентних переваг для персоналу підприємства, що здійснює крос-культурну взаємодію	file:///C:/Users/%D0%95%D0%BA%D0%B0%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B0/Downloads/Nvuumevcg_2018_20(1)_6.pdf

Продовження таблиці 1.5

А. Гордієнко	У сучасній педагогіці міжпредметні зв'язки переросли в проблему інтегрованого пізнання. У процесі інтегрованого навчання створюється цілісна система наукових знань, яким притаманний високий ступінь усвідомлення, мобільності та міцності.	https://scholar.google.com.ua/citations?view_op=view_citation&hl=ru&user=KABMQsoAAAAJ&citation_for_view=KABMQsoAAAAJ:d1gkVwhDpl0C
Д. Ліфінцев	Розкрито вплив кросс-культурного менеджменту на корпоративну культуру сучасного підприємства. Глобалізаційні та внутрішньо-українські процеси суттєво змінили середовище та умови функціонування вітчизняних підприємств і організацій. Необхідність працювати у, дійсно, мультикультурному глобальному середовищі вимагає нових підходів до менеджменту і, зокрема, до формування корпоративної культури. Запропоновано характеристику корпоративної культури, яка базується на концепції кросс-культурного менеджменту; виділено її ключові ознаки.	http://www.investplan.com.ua/pdf/5_2015/6.pdf
О. Приятельчук	Досліджено етапи формування та розвиток системи кросс-культурного менеджменту на сучасному етапі. Розглянуто існуючі підходи до економічного трактування поняття, «Культура», досліджено її національний, корпоративний та організаційні різновиди . проаналізовано методи емпіричного та теоретичного аналізу національних-бізнес культур. Дано характеристику найбільш розповсюдженим на сьогоднішній день стилям управління – західному (західно-європейському, американському, східному та східноєвропейському)	http://referatu.net.ua/referats/7569/167237
Н. Годорова	Розглянено вплив культури на організаційну поведінку в сучасному світі, джерела й параметри культурних розходжень на робочому місці. Представлено класичні поняття менеджменту – комунікація, стилі управління, лідерство, мотивація, у їх кросс-культурній перспективі.	http://ea.donntu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/2021/1/CCM_Todorova.pdf

Індустрія гостинності є особливою самостійною сферою економіки, базується на міжгалузевості та функціях задоволення багатоманітного попиту на різновиди відпочинку, розваг, дозвілля. Індустрія гостинності задовольняє не тільки послуги обслуговування, але й різноманітний спектр додаткових послуг: трансфер, зв'язок, розваги, медичні, спортивні, екскурсійна діяльність, обслуговування з салонів краси тощо.

Готельний бізнес виконує ключові функції в індустрії гостинності, оскільки формує і пропонує споживачем комплекс послуг, у забезпеченні яких беруть участь усі сегменти індустрії гостинності. Виходячи з цього, слід відмітити готельний бізнес як найбільшу комплексну складову індустрії гостинності, у поєднанні з туристичною, ресторанною та дозвіллевою діяльностями.

В умовах ринкових відносин готельний бізнес значною мірою впливає на розвиток вітчизняного ринку послуг, поглиблення конкуренції, підвищення рівня зайнятості населення країни. Незважаючи на те, що готельний бізнес є однією із пріоритетних сфер економіки України, фінансово-економічний стан її має тенденцію до погіршення, що вимагає наполегливого пошуку інструментів, які б сприяли розвиткові підприємництва та ділової активності.

Сукупність концептуальних положень, які взаємообумовлюють та впливають на розвиток готельного бізнесу, зазначені в Законі України «Про туризм» (2020) [65], Концепції Державної цільової програми розвитку туризму та курортів на період до 2022 року [66], у стратегіях: Стратегія сталого розвитку України до 2030 року (2019) [67], Стратегія розвитку туризму та курортів на період до 2026 року (2017) [68]. В зазначених документах звертається увага на важливість послуг з тимчасового розміщення (проживання) і харчування в туристичній індустрії, яка є пріоритетною галуззю економіки України [65], яка забезпечує створення нових робочих місць [66], і є чинником працевлаштування на основі самозайнятості [68]. Стратегія розвитку туризму та курортів на період 2026 р. наголошує на

заохоченні молоді до активної діяльності, у розробленні інноваційних продуктів та впровадженні їх у готельному бізнесі, у сфері туризму та курортів.

Міжкультурний діалог у готельному бізнесі впливає на роль щодо подолання етнічних, духовних, гендерних, релігійних, мовних бар'єрів шляхом конструктивної та демократичної взаємодії через ідентичності на основі спільних універсальних цінностей. Наголошені у рекомендаціях (Ради Європи «Жити разом як рівні серед рівних» (2008) [69], «Автобіографія інтеркультурних зіткнень: контекст, концепції і теорії» (2009) [70], «Міжкультурна компетентність для всіх: підготовка до життя в багатоманітному світі» (2012) [71], «Розвиток міжкультурної компетентності через освіту» (2013) [72])

Міжкультурний діалог розуміється як процес, створений з відкритого та міжкультурного обміну поглядами індивідуумів з різними етнічними, культурними, релігійними і мовними походженнями та культурною спадщиною на основі взаєморозуміння і поваги [73]. Його метою в готельному бізнесі є глибоке розуміння різних світоглядів і практик, свободи вибору, розширення співробітництва та участі у сприянні розвитку і трансформації особистості, підтримка толерантності та поваги до інших.

Важливим засобом ефективного розвитку та позитивних змін у готельному бізнесі є крос-культурна взаємодія, поява інноваційних прийомів та форм культурної взаємодії, ціннісних орієнтирів, поведінкових моделей. Векторна проекція різних культур на в готельному бізнесі впливає та вирішує конфлікт їхніх ціннісних систем, позначається на виборі стратегії взаємодії: опозиційності чи трансформації, відчуження чи пристосування, інтеріоризує цінності інших культур на засадах балансу толерантності культурних надбань.

Аналізуючи нормативно-правові документи, визначено основні проблеми розвитку індустрії гостинності: невідповідність суспільної потреби у високоякісних послугах в готельному та туристичному бізнесі їх наявному

вітчизняному рівню та об'єктивною потребою суспільства у майбутніх менеджерах готельного бізнесу, здатних до крос-культурної взаємодії, готових до самореалізації, самовдосконалення, спрямованих на підвищення крос-культурної компетентності.

У руслі вищезазначеного освітній процес підготовки майбутніх менеджерів готельного бізнесу потребує модернізації, що регулюється низкою нормативних документів: законами («Про вищу освіту» (2019) [74], «Про освіту» (2017) [75]), стандартами (Стандарт вищої освіти України другого (магістерського) рівня галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» (2020) [76], Стандарт вищої освіти України: перший (бакалаврський) рівень, галузь знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» (2020) [77]), міжнародними документами (Глобальний етичний кодекс туризму (1999) [78], Європейських стандартах і рекомендаціях для гарантії якості вищої освіти (ESG) (2015) [79] тощо).

Зазначені у Льовен/Лувенському комюніке [80], пріоритети для European Higher Education Area (EHEA) (Європейський простір вищої освіти) на наступне десятиріччя визначені під гаслом «Навчання для майбутнього», проблема якості ВО є наскрізною для кожної позиції [81, С. 42-57]:

– соціальний аспект: справедливий доступ та забезпечення рівних можливостей для якісної освіти;

– підпорядкування навчання впродовж життя принципу державної відповідальності: забезпечення прозорості та повноти інформації, доступності, якості послуг, розроблення національних рамок кваліфікацій (NQF), запровадження та самосертифікація національних рамок відповідно до QA-EHEA;

– працевлаштування: ринок праці потребує висококваліфікованих фахівців, вододіючих трансверсальними компетентностями, а саме включення

виробничої практики до освітніх програм та навчання на робочому місці (дуальне навчання).

- студентоцентроване навчання: оновлення освітніх програм, нові підходи до викладання та навчання, ефективне консультування;

- дослідження та інновації: освіта має базуватися на майстерності у дослідженнях, сприяти розвитку інновацій та творчості в суспільстві, мотивувати привабливість кар'єрного зростання дослідників.

- міжнародне співробітництво з метою забезпечення стійкого розвитку та інтернаціоналізацію діяльності європейських ЗВО,

- мобільність: студентів, дослідників-початківців і персоналу для підвищення якості освітніх програм та удосконалення досліджень;

- зміцнення академічної та культурної інтернаціоналізації європейської ВО.

- багатомірність інструментів прозорості: збільшення еволюційних інновацій механізмів для деталізації та повноти подачі інформації про ЗВО у ЕНЕА.

Проаналізувавши наукові джерела, нормативно-правові документи та практичний досвід розв'язання порушеної проблеми в ЗВО України дали змогу визначити суперечності, а саме між:

- соціальним замовленням на висококваліфікованих менеджерів готельно-ресторанного бізнесу та їх недостатньою готовністю до крос-культурної взаємодії у професійній діяльності в умовах трансформаційних змін ринкової економіки;

- зростанням професійного інтересу і потреб зазначених фахівців до власної крос-культурної компетентності та недостатньою обґрунтованістю концептуальних основ її формування в процесі їх професійної підготовки;

- усвідомленням потреби у використанні педагогічних інновацій з метою формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельно-ресторанного бізнесу та недостатністю науково-методичного

забезпечення формування крос-культурної компетентності здобувачів освіти у закладах вищої освіти.

Наукові та практичні розвідки багатьох вітчизняних та зарубіжних дослідників освітан та фахівців-практиків констатують, що менеджерська підготовка для готельного та туристичного бізнесу є еталонною у країнах (табл. 1.6): Швейцарії (Ecole Hoteliere de Lausanne, César Ritz, Swiss Hotel Management School, Les Roches Marbella, Business & Hotel Management School (BHMS), Hotelfachschule В.Н.М.С.), Франції (Академії готельного та туристичного менеджменту AIM), Іспанії (Les Roches en Marbella España), Канаді (George brown college), Італії (The International University of Languages and Media), США (American College Dublin).

Таблиця 1.6

Зарубіжні навчальні заклади в сфері готельного та туристичного менеджменту

Країна	Навчальний заклад	Спеціальність	Дисципліна	Сайт
Швейцарія	César Ritz	Bachelor of International Business in Hotel & Tourism Management	Актуальні глобальні та соціальні проблеми; Культурне розмаїття в організаціях	https://www.swisseducation.com
	Ecole Hoteliere de Lausanne	International Hospitality Management	Міжкультурний менеджмент гостинності	https://www.ehl.edu/en/programs/programs-overview
	Swiss Hotel Management School	International Hospitality Management	Міжкультурна комунікація; Лідерство та культура	https://learn.lesroches.edu/all-programs-ppc-page-ru.html
	Les Roches Marbella	Marketing Management for Luxury Tourism	Міжкультурний менеджмент	https://lesroches.edu/ru/kampusy/marbelya/
	Business & Hotel Management School (BHMS)	Hotel Industry	Міжкультурний менеджмент практикум	https://www.bhms.ch/
Франція	Академії готельного та туристичного менеджменту AIM	Bachelor in Hotel and Tourism Management	Міжкультурний менеджмент	https://www.aim.fr/en/page_aim-all-courses

Іспанія	Les Roches en Marbella España	BB in global managment	Fundamentals of Hospitality	https://lesroches.edu/programs/bba-in-global-hospitality-management/
Америка	American College Dublin	BA in Hospitality Management)	Міжнародний готельний менеджмент»	https://iamu.edu/
Канада	George brown college	Hospitality	Hospitality and Culinary Arts	https://www.georgebrown.ca/campaign/
Італія	The International University of Languages and Media	Arts and tourism	Tourism, management and culture	https://www.iulm.it/en/offerta-formativa/corsi-di-lauree-triennali/turismo-management-territorio/

Стратегія зазначених закладів, що готують фахівців для готельного бізнесу, направлена на формування у майбутніх менеджерів готельного бізнесу здатність здійснювати ефективну і результативну крос-культурну взаємодію, на сприяння розвитку здібностей до крос-культурної комунікації.

Зважаючи на те, що крос-культурна комунікація є поліструктурною, сутнісні характеристики даного феномену слід розглядати в аспекті різних підходів, а саме, у полі нашого дослідження виникає необхідність розкрити його поняття, структуру та визначити педагогічний потенціал використання.

Розрізняють чотири типи крос-культурних взаємодій: 1) коли предметом інтересу є конкретний соціокультурний простір, а порівняння – лише допоміжним інструментом для виявлення специфіки вибраного об'єкта; 2) коли порівнювані культури є контекстом комунікації й орієнтовані на виявлення, перевірку та обґрунтування спільності тієї чи іншої культурної характеристики; 3) коли порівнювані культурні характеристики виступають одиницею аналізу цілісних соціальних систем; 4) коли взаємодія має транснаціональний характер, тобто окремі культури розглядаються як елементи всеосяжної системи [82, с.188].

Структура крос-культурної взаємодії складається із трьох взаємопов'язаних компонентів: *комунікація* – полягає в обміні інформацією

між індивідами, які спілкуються; *інтерація* – передбачає організацію взаємодії між її учасниками; і *перцепція*, пов'язана з психологічним сприйняттям і пізнанням один одного партнерами по спілкуванню, встановленням на цій основі взаєморозуміння [83]. Осмислення даного факту закономірно спричинює ототожнення понять *комунікація* та *взаємодія (інтерація)* [84, с. 140]. (84)

У вітчизняній професійній підготовці за спеціальностями галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальностей 241 «Готельно-ресторанна справа» і 242 «Туризм» домінує традиційний підхід, що визначається теорією і методикою розв'язання стандартних проектних завдань, які не відображають реальні потреби суспільства та держави щодо забезпечення надання послуг у цій галузі.

Цифровізація змінює вимоги до ринку праці, потребує перегляду характеристик, посадових обов'язків, що в свою чергу потребує збільшення професійних компетентностей. Акценти робляться на формуванні саме трансверсальних компетентностей.

Компетентний менеджер індустрії гостинності має володіти трансверсальними компетентностями, необхідними для успішного планування та кваліфікованого вирішення професійних ситуацій, з якими він зустрічатиметься в різних сферах власної життєдіяльності. Володіючи трансверсальними компетентностями майбутній менеджер спроможний розвинути, розкрити, конструктивно реалізувати та зберегти свій життєвий і життєтворчий потенціал в умовах складних вимог і ризиків сучасного соціокультурного середовища.

Аналіз джерельної бази вітчизняних та країн Європи досліджень уможливив з'ясувати, що перехід до нової суспільної формації, інформаційного суспільства, зумовив зміну стратегічної мети професійної підготовки майбутніх менеджерів готельного бізнесу, перенесення акценту на формування крос-культурної компетентності.

Тому вважаємо за доцільне більш детальніше розкрити сутність понятійного апарату дослідження та теоретично обґрунтувати структуру крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

1.2. Понятійно-категоріальний апарат дослідження

Глобалізаційні процеси, технологічний розвиток, еволюція соціальних взаємодій та волевиявлення особистості впливають на розвиток економіки в суспільстві. Сучасні трансформаційні перетворення, тенденції та виклики в готельному бізнесі висувають нові вимоги до професійної підготовки майбутніх менеджерів готельного бізнесу. Роботодавці потребують висококваліфікованих ресурсів та підвищення їх освітнього рівня на протязі всього життя.

Однією з головних вимог у професійній підготовці майбутніх менеджерів готельного бізнесу, обумовлених сучасністю, є вміння швидко й постійно пристосовуватись до умов ринку готельних послуг, які, завдяки розвитку новітніх технологій, стабільно й динамічно змінюються.

Конвергенція новітніх технологій: нано-, біо-, інформаційних та когнітивних, потребує постійного освітнього розвитку майбутніх менеджерів усіх галузей. Цифровізація змінює вимоги до ринку праці, потребує перегляду характеристик, посадових обов'язків, що в свою чергу потребує збільшення професійних компетентностей. Акцентом є формуванні саме трансверсальних компетентностей.

Компетентний менеджер готельного бізнесу повинен володіти трансверсальними компетентностями, потрібними для успішного самостійного вирішення професійних завдань. Трансверсальні здібності майбутніх менеджерів готельного бізнесу спроможні зберегти, розкрити,

розвинути та конструктивно реалізувати їх життєтворчий потенціал в умовах постійних вимог та ризиків, які висуває перед ним сьогодення.

Компетентнісний підхід у формуванні мобільного висококваліфікованого менеджера індустрії гостинності, в основу якого покладено формування професійних та трансверсальних компетентностей, направлені їх на неперервність професійного розвитку протягом життя, на комплексний міждисциплінарний підхід до освітнього процесу формування крос-культурної компетентності.

Сучасні готельний бізнес переживає глибоку трансформацію, для якої характерні взаємопроникнення. Менеджерська освіта покликана створити умови для підготовки майбутніх менеджерів готельного бізнесу інноваційного типу, який володіє трансверсальними компетентностями. Забезпечення особистості трансверсальністю – це новотворча історична універсальність в межах глобального розвитку суспільства [85].

В термінах європейського освітнього простору трансверсальні здібності та здатності несуть тлумачне наповнення, як такі, що відповідають різним видам діяльності (навчання, тренування, відпочинок, дозвілля та інші, які були здобуті в одному контексті для вирішення поставлених задач чи проблем, а в подальшій професійній діяльності можуть бути застосовані в іншому контексті [86].

В. Вельш опозиціонує розум постійно детермінований трансверсальністю, розглядаючи в цьому сенсі трансверсальний розум, як «фундаментальний вид розуму взагалі» [87]. В умовах транскультурних змін майбутній менеджер готельного бізнесу постійно потребує розвитку творчості у мистецтві трансверсальності з переходом між умовиводами, концепціями, фазами рефлексії, які є посередником усіх розумових операцій. Науковець стверджує, що без трансверсального розуму неможлива й «успішна суб'єктивність», оскільки в сучасних умовах суб'єкт стає множинним

внутрішнім образом і може конституюватись як ціле за умови здатності у них трансверсальних переходів у професійній діяльності.

А. Кузьмін стверджує, що «трансверсальний розум інтерпретується як здатність здійснення трансверсальних переходів між відмінностями конфігурацій рефлексії» [88].

Формування трансверсальних здібностей також сприяє розвитку трансверсальних компетентностей та орієнтує майбутніх менеджерів готельного бізнесу на навчання протягом життя.

Враховуючи процеси модернізації професійної освіти В. Любарець наголошує на компетентнісній підготовці майбутніх менеджерів готельного бізнесу [89].

Змістове наповнення професійної підготовки даних фахівців, спрямованого на формування трансверсальних компетентностей як міждисциплінарного та міжгалузевого наповнення освітнього процесу в умовах наближених до реалій професійної діяльності [90].

Трансверсальні компетентності застосовуються в будь-якій професійній ситуації залежно від завдання. Їх траєкторія охоплює всі професії уможливлуючи цим свою необхідність. Вони є підґрунтям для набуття більш фахових та професійних компетентностей. Ці компетентності також можна розглядати як трансферабельні. Трансверсальні компетенції, що виходять за межі сфери діяльності або спеціалізованої навчальної програми мають трансдисциплінарний характер.

Трансверсальні компетентності забезпечують «трансфер навчання», тобто перенос набутих знань, навичок і мета-когнітивних здібностей особистості на вирішення ситуацій реального життя.

Трансверсальні компетентності мають індивідуальну траєкторію здатностей та здібностей для розвитку та самореалізації, успіху на ринку праці, соціальної включеності та активної громадянської діяльності. Вони розвиваються в процесі безперервного освітнього процесу, на протязі всього

життя. Трансверсальні компетентності за своїм характером можуть бути застосовані в різних контекстах та поєднаннях, вони пересікаються та переплітаються при вирішенні конкретних завдань [91].

Досліджуючи феномен трансверсальних компетентностей майбутніх менеджерів готельного бізнесу, ми звернулися до праць Симона Ватемора, який зазначає, що крос-культурна компетентність – здатність працювати за межами культурних кордонів та гнучко і ефективно адаптуватися до різних культурних нормам з повагою і ефективністю. Уміння встановлювати позитивні взаємодії з людьми різних національностей, віросповідань, соціального чи культурного походження або статі [92].

Серед зазначених ЮНЕСКО (2017) [92] трансверсальних здібностей, таких як креативність, комунікація, критичне мислення, вирішення алгоритму, метапізнання, цифрова грамотність, ІТ-навички, навички використання технології; медіа, інформаційна, фінансова, наукова, математична грамотність, важливими є лідерські здібності та навички крос-культурної комунікації.

Зазначені трансверсальні здібності на сьогодні розглядаються як загальні інструменти мислення, а в термінах нейропсихології – як базові інваріантні дії та операції.

Отже трансверсальні здібності майбутніх менеджерів готельного бізнесу застосовує при вирішенні нестандартних ситуаціях в професійній діяльності. Вивчення структури трансверсальних здібностей майбутніх менеджерів готельного бізнесу є точкою перехрестя наук психології. Соціології, етики, історії, культурології та педагогіки. Це поєднання в освітньому процесі майбутніх менеджерів має особливу перспективу, оскільки створює сприятливі умови впливу на динаміку сформованості трансверсальних здібностей та готовності засвоєння на міждисциплінарному рівні різних навчальних дисциплін.

Серед здібностей майбутніх менеджерів готельного бізнесу, які мають в професійній діяльності трансверсальний характер зазначаються наступні:

- організація власної роботи, відносини зі споживачем, оцінка обсягу, часу і вартості послуг, обрання етапів і стратегії просування послуг
- колегіальність, робота в команді, вміння довести правильність своїх рішень і т.д.);
- володіння комунікативними здібностями, готовністю до крос-культурної взаємодії, спроможністю розв'язання професійних завдань, забезпечення професійної реалізованості .

Використовуючи вищезазначені трансверсальні уміння й навички майбутні менеджери готельного бізнесу готові до мобільного переходу з однієї організації до іншої, сприяють адаптуватись до нових умов та справлятися з новими задачами професійної діяльності [93].

Трансверсальна компетентність – це універсальна компетентність сучасного менеджера готельного бізнесу, яка включає в себе: креативне та творче мислення; навички міжособистої та міжкультурної комунікації, внутрішньо-особистої мотивації; професійну мобільність, інформаційну грамотність у цифровому просторі. Крос-культурна компетентність є складовою трансверсальних компетентностей з індивідуальною її траєкторією: здібностей, здатностей, готовністю до успіху на ринку праці, спроможністю до соціальної включеності у взаємодію та активністю до громадянської діяльності [93].

Для успішного розвитку кар'єри майбутніх менеджерів готельного бізнесу є чітке розуміння крос-культурної компетентності. Крос-культурна компетентність являє собою здатність і готовність особистості до успішної комунікації з представниками іншої культури [94].

У своїх дослідження Р. Лівітт та Г. Ферарро сходяться на тому, що крос-культурна компетентність являє собою сукупність форм поведінки, відносин і політик, які дозволяють ефективно функціонувати у системі міжнародних

відносин. Вони також наголошують, що крос-культурна компетентність на практиці проявляється через визнання індивідуальних особливостей носія культури та побудову комунікацій таким чином, щоб врахувати це і полегшити сприйняття інформації для носія [95, с. 1].

Крос-культурна компетентність обов'язково включає в себе наступні елементи: 1) знання (необхідна інформація для ефективної взаємодії); 2) мотивацію (позитивний настрій щодо іншої культури); вміння (необхідні навички поведінки для ефективної взаємодії); емпатію [96, с.64].

Серед необхідних умов для здійснення ефективної комунікативної взаємодії зазвичай виділяють: по-перше, чуйність і впевненість в собі; по-друге, розуміння поведінки інших, способів їх мислення; по-третє, «вміння висловити свою власну точку зору ясно і чітко, з метою бути зрозумілим і завоювати повагу, залишаючись настільки гнучким, наскільки це можливо і настільки прозорим, наскільки це необхідно» [97, с. 31].

Крос-культурна компетентність покликана виховувати емпатію і транспекцію, повагу чужих точок зору, традицій і культур, готовність до мирного вирішення конфліктів. Емпатія – це здатність побачити себе на місці іншої людини, а транспекція – наступний крок психічного розвитку – це спроба мислити і відчувати так, як це робить інша людина, асоціювати себе з ним, приймаючи як свої його переконання і вірування [98]. Транспекція відрізняється від емпатії тим, що емпатія - це здатність пережити у власній душі все те, що відчуває інша людина, але вихований у тій же системі свідомості, а транспекція є проникненням в чужі вірування, переконання, погляди, здатність вживатися в чужий емоційний контексті [99].

У сучасному суспільстві більше людей, які володіють цією здатністю, ніж у традиційному, тому що представнику індустріального урбанізованого суспільства частіше доводиться міняти соціальні ролі.

Поняття «крос-культурна компетентність майбутніх менеджерів готельного бізнесу», яка полягає у здатності та готовності майбутнього

менеджера готельного бізнесу до ефективної комунікації з носіями інших культур, яка є трансверсальною вимогою у професійній діяльності індустрії гостинності з індивідуальною траєкторією саморозвитку.

Формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу розглядається як процес набуття необхідних поглядів, умовиводів, знань та умінь для готовності до взаємодії культур, шляхом оволодіння алгоритмом міжособистісних взаємодій для результативної професійної діяльності у готельному бізнесі.

В ході вивчення поняття крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу акцентуємо увагу, що крос-культурна грамотність індустрії гостинності можна трактувати як складову глобальної освіти, що забезпечує багатоаспектність методологічних підходів: системний, діяльнісний, особистісно-розвивальний, компетентнісний, культурологічний.

Системний підхід наголошує на необхідності дотримуватись взаємозв'язку, єдності і відповідності цілей, завдань, змісту, форм, методів і засобів процесу формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу. Застосування системного підходу обґрунтовує розуміння процесу формування крос-культурної компетентності як єдиного цілого, в якому окремі компоненти (організаційно-педагогічні умови, форми, методи, педагогічні технології тощо) не є самодостатніми і аналізуються не заради їх власного пізнання, а з метою включення їх в загальний процес і з'ясування ролі цих компонентів у функціонуванні цілісної моделі формування крос-культурної компетентності.

Суттєвими для набуття вмінь міжкультурної взаємодії є діяльнісний підхід, відповідно активна діяльність є способом пізнання навколишнього світу. Дослідженням і теоретичним обґрунтуванням системного підходу займалися О. Дем'яненко [101], Р. Майборода [101], С. Ніколаєва [100], А. Солodka [101], які розглядали діяльність як необхідну умову розвитку особистості, що реалізується шляхом активної взаємодії з оточуючим світом.

Студент за такого підходу з об'єкта, якого навчають, перетворюється на суб'єкта, який навчається і формується через діяльність і спілкування з навколишнім середовищем.

За баченням дослідника О. Гури, діяльнісний підхід розглядає педагогічне явище чи процес як на рівні інтеріоризації (суб'єктивної готовності здійснювати певну діяльність), так і на рівні екстеріоризації (адекватності реалізації певної діяльності на практиці) [102]. В сучасних педагогічних дослідженнях діяльнісний підхід розглядається як спосіб організації освітнього процесу, який передбачає максимальне застосування і активізацію пізнавальної діяльності студента.

Діяльнісний підхід у дослідженні особливостей крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, є одним із оптимальних у створенні педагогічних умов для формування в них умінь міжкультурного спілкування через активне застосування різних видів діяльності (ігрової, дослідницької, проєктної, практичної, цифрової тощо). Застосування діялісного підходу в організації процесу формування у майбутніх менеджерів готельного бізнесу крос-культурної компетентності сприяє наближенню його до діяльності, допомагає у вирішенні конкретних завдань та пошуком виходів з ситуацій у професійній сфері.

Методологічне забезпечення формування крос-культурної компетентності у майбутніх менеджерів готельного бізнесу передбачає також використання наукових бачень та досліджень вчених в рамках особистісно-розвивального підходу (І. Бех [26], В. Горлач [103], В. Рибалка [104] та ін.). Застосування зазначеного підходу дозволяє враховувати в процесі формуванні крос-культурної компетентності суб'єктивні особливості, особистісні риси та когнітивні стилі майбутніх менеджерів готельного бізнесу. Як зазначає Л. Гаврілова, особистісний підхід в професійній підготовці є ключовим методологічним принципом організації освітнього процесу, орієнтованого насамперед на розвиток і саморозвиток особистісних якостей студента [105].

Виходячи з цього положення, основною метою навчання є не набуття певних знань, умінь і навичок, а особистісний розвиток індивіда. В контексті особистісного підходу студент сприймається як унікальна особистість, що потребує створення відповідних організаційно-педагогічних умов і використання відповідних форм і методів навчання для її розвитку і реалізації. Використання особистісного підходу у підготовці майбутніх фахівців сфери обслуговування дозволить, усвідомлюючи наявну різницю кожного індивідуума в обробці інформаційного матеріалу, розвивати їх індивідуальні комунікативні здібності з використанням власного досвіду комунікації, сформувати вміння звертати увагу на об'єктивно-існуючі міжкультурні розбіжності у сприйнятті процесу обслуговування в готельному бізнесі представниками різних культур з метою знаходження шляхів подолання крос-культурних дисонансів.

Компетентнісний підхід в освіті розглядається як одна з підстав оновлення сучасної освіти, оскільки дозволяє ліквідувати розрив між когнітивним, діяльнісним і особистісним рівнями розвитку майбутнього фахівця. Він припускає формування такого нового змісту освіти, який би не зводився лише до його знаннево-орієнтованого компоненту, а охоплював би цілісний індивідуальний досвід вирішення майбутніми фахівцями життєвих і професійних проблем, виконання ключових (тобто таких, що відносяться до багатьох соціальних сфер) функцій, соціальних та професійних ролей на підставі здобуття відповідних компетенцій. Застосування компетентнісного підходу у системі освіти країн Європейського Союзу зумовлено такими чинниками, як: перехід до інформаційного суспільства, де основною одиницею є не лише інформація, а вміння оперувати нею, застосувати її для власного розвитку; запровадження більш високих стандартів як в освіті, так і у всіх інших сферах життя; відкриття кордонів між країнами та інтеграція освітніх систем до світового освітнього простору. В умовах сучасної міграції в рамках не тільки країни, а й регіонів виникає необхідність швидкої адаптації

для отримання навчання та роботи, що спонукають суспільство до необхідних змін; потреба у нових компонентах знань, необхідних для успішного життя в суспільстві. Набуття життєво-важливих компетентностей може дати людині можливості орієнтуватись у сучасному суспільстві, інформаційному просторі, швидкоплинному розвиткові ринку праці, подальшому здобутті освіти [106, с.12].

Сьогодні компетентнісний підхід задає принципово іншу логіку організації професійної освіти, а саме логіку розв'язання завдань і проблем не тільки і не настільки індивідуального характеру, наскільки групового, парного, колективного характеру. В умовах інформаційного суспільства компетентнісний підхід відіграє важливу роль, оскільки формує навички і вміння навчатися, самостійно здійснювати пошук інформації, забезпечує неперервність освіти [107].

Поняття «компетентнісний підхід», що є центральною концепцією підготовки професіоналів готельного бізнесу, яка закладає ідеологію досягнення основної мети професійної освіти – сформованість компетентного майбутнього професіонала, є цілісним поєднанням змістоутворювальних понять «підхід» і «компетентнісний», що актуалізується насамперед завдяки поняттю «компетентність» [108].

Автори у монографії «Теоретичні засади культурологічного підходу у підготовці педагога до виховної діяльності» [109] наголошують, що культурологічний підхід є сукупністю теоретико-методологічних положень і організаційно-педагогічних заходів, які сприяють створенню умов для засвоєння професійних цінностей, що забезпечить креативний прояв особистості у професійній сфері. Сутність даного підходу полягає у здатності реалізовувати соціокультурні ідеї у професійному середовищі; направленості майбутніх менеджерів готельного бізнесу на моральні, правові, культурні, естетичні та професійні цінності; у забезпеченні їх вміннями у

взаєморозумінні та взаємодовірі до представників різних культур в готельному бізнесі.

На думку О. Гомонюк, культурологічний підхід відкриває шлях для глибокого розгляду явищ у їх історичному контексті, що допомагає виявляти зв'язки явищ між сучасним та майбутнім, здійснюючи «прогностичну функцію дослідження» [110]

Важливою для нашого дослідження є думка А. Солодкої, яка зазначає, що культурологічний підхід акцентує увагу на значущості культури, фокусує погляд на рідну культуру ззовні та створює можливість сприймати іншу культуру з її наповненням традиціями, умовностями, вірою, святами та правилами. Даний підхід створює можливість усвідомлення сутності освітнього процесу як соціокультурного феномену, а також відтворює хід самодетермінації здобувача освіти в діалозі культур у світоглядній парадигмі «Я – Інший». Діалог культур полягає у взаємодії та обміні смислами, стверджує дослідниця, її погляд зосереджений на можливості кожної людини вступати у взаємодію з іншими «культурами», тобто створювати власні норми та правила осмислювати їх, усвідомлювати та удосконалювати [83].

Отже, культурологічний підхід зумовлює розгляд формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу з позиціонуванням *гуманізації* (здобувач освіти як найвища соціальна цінність, задоволення освітніх потреб здобувача освіти та розвиток їх здібностей; пріоритетність на загальнолюдські цінності, гармонію стосунків між людьми і навколишнім середовищем, полікультурним суспільством та природою) та *гуманітаризації*, а саме, формування цілісної картини світу з духовністю, культурою та планетарним мислення особистості [111].

Імпонує позиція А. Казьмерчук [112], яка наголошує, що культурологічний підхід впливає на всебічний розвиток туристичної освіти, сприяє культурологізації взаємодії тандему «викладач – студент» в освітньому середовищі, що скеровує зміст та принципи його побудови на наукову

спрямованість. Культурологічний підхід у формуванні крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу є ключовим у контексті спрямованості на становлення майбутнього менеджера готельного бізнесу як висококультурного, освіченого, інтелектуально-розвиненого.

На думку дослідниці, культурологічний підхід у процесі формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу передбачає цілеспрямований, побудований на наукових засадах процес долучення особистості до культури, у ході якого здійснюється передавання багатовікового людського досвіду від покоління до покоління і розвиток його відповідно до нинішніх реалій. Даний підхід сприяє формуванню цінностей майбутніх менеджерів готельного бізнесу у професійному середовищі, актуалізувати основні аспекти культурного, духовного способу життя у суспільстві та вироблення індивідуального підходу у оволодінні крос-культурними компетентностями.

Культурологічний підхід у цілому є важливим напрямом його теоретичної і практичної підготовки до майбутньої професійної діяльності та зумовлює здійснення акценту на отримання майбутніми менеджерами готельного бізнесу крос-культурних знань з української мови за професійним спрямуванням, соціології, історії культурної спадщини України, готельної індустрії, основ сервісу, психології міжособистого спілкування, поведінки споживача, управління якістю продукції та послуг у готельному-ресторанному господарстві, менеджмент готельно-ресторанного господарства, міжнародного туристського бізнесу та інших дисциплін, а також посилює значущість крос-культурної складової в кожній дисципліні навчального плану.

Культурологічний підхід до формування крос-культурної компетентності зумовлює акцент на розвитку в майбутніх менеджерів готельного бізнесу культури розуму та культурного інтелекту.

А. Солодка зазначає, що характерною ознакою культурного інтелекту є можливість збереження власної ідентичності на національному рівні та

етнічну культуру в глобалізованому світі на основі успішної самореалізації особистості в полікультурному просторі [113]

Структура крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу є сукупністю взаємопов'язаних та взаємодоповнювальних структурних компонентів: емоційно-мотиваційний, фасилітаційний, комунікативно-діяльнісний.

Емоційно-мотиваційний компонент полягає у спрямованості особистості на реалізацію крос-культурної компетентності у професійній діяльності через систему цінностей, мотивів, здібностей та здатностей, потреб та переконань, уміння співпереживати, станів емоційності, почуттів, що представляють іншу культуру, вміння контролювати та корегувати комунікативну взаємодію в крос-культурному контексті. Реалізація *емоційно-мотиваційного* компоненту полягає у створенні корпоративної системи цінностей, які сприймаються і визнаються кожним членом різнонаціонального колективу готельного бізнесу. Тому важливо формування професійної корпоративної культури, яка б виникала на базі національних ділових культур, гармонійно поєднувала в собі окремі аспекти культури кожної нації, але не повторювала повністю жодної з них.

На теренах сучасних трансформацій в готельному бізнесі, який виходить за межі національних ринків, включаючи в себе споживачів з різними культурними особливостями, необхідна умова продуктивності їх діяльності безпосередньо залежить від ефективності структури управління персоналом готелю з міжкультурними відмінностями. Ефективність управління таким персоналом в бізнесі вирішує крос-культурні проблеми, які залежать від різнофакторних чинників: мови, релігії, політики, географії, мистецтва, освіти, технології та інших життєвих цінностей [114, с. 175]. Тому фасилітаційний компонент полягає у конструктивній взаємодії, спілкуванні на теренах людиноцентризму, міжсуб'єктності, толерантності й емпатії, що сприяє на професійне удосконалення й саморозвиток особистості.

Комунікативно-діяльнісний компонент синтезує комплекс теоретичних і практичних знань для формування на основі крос-культурних здібностей та здатностей крос-культурної компетентності. Він визначається за критерієм наявності у майбутніх менеджерів готельного бізнесу певного рівня інтегрованих знань, сформованих на основі міждисциплінарності інтеграційних зв'язків.

Внаслідок теорії контекстного навчання А. Вербицького [115] формування у майбутніх менеджерів готельного бізнесу вмінь крос-культурної взаємодії виникає взаємопроникнення трьох базових форм діяльності: навчальної діяльності академічного типу (завдяки вдалому поєднанню переваг традиційних та інноваційних освітніх технологій студенти отримують необхідні знання культурного розмаїття світу, способів комунікації в крос-культурному середовищі); квазіпрофесійної діяльності, (в аудиторних умовах застосування проєктних, ігрових та інші технологій активного навчання, моделювання ситуацій професійної діяльності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, що потребують використання набутих раніше знань із крос-культурної комунікації для формування відповідних вмінь); навчально-професійної діяльності (зміст навчання поєднується з практичною виробничою діяльністю, наприклад, під час виробничої практики, яку майбутні менеджери готельного бізнесу проходять на підприємствах, стикаючись з реальними ситуаціями, що потребують застосування вмінь ефективної крос-культурної комунікації).

Тому розуміння особливостей процесу формування крос-культурної компетентності у майбутніх менеджерів готельного бізнесу базується на положення таких сучасних методологічних підходів, як системний, діяльнісний, особистісно-розвивальний, компетентнісний, культурологічний. Аналіз вищезазначених методологічних підходів показав, що вони доповнюють один одного, та у своїй сукупності констатують кумулятивний

ефект у досягненні оптимального результату щодо формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

Забезпечення формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу відбувається у поєднанні функцій організації процесу їх професійної підготовки:

- *інформаційно-орієнтованою*, а саме, варіативного бачення шляхів вирішення дидактичних завдань задля забезпечення трансляції міжнародного досвіду наукових шкіл ЗВО: наслідування традицій, ціннісних орієнтацій для сприяння крос-культурної взаємодії;

- *регулятивною*, яка забезпечує адаптацію та стійкість у професійній діяльності,

- *оптимізаційно-адаптаційною* для поліпшення умов освітнього процесу,

- *спонукально-розвивальною* для створення спонуки формування крос-культурної компетентності з індивідуальним розвитком особистісно-професійної траєкторії якостей, здібностей, здатностей;

- *інтегруючою* для вдосконалення та цілісності формувального процесу крос-культурної компетентності у єдності з трансверсальними та професійними компетентностями;

- *соціалізуючою* для готовності майбутніх менеджерів готельного бізнесу до позитивного, емоційного, стійкого ставлення до професійної діяльності;

- *комунікативною* для створення умов для позитивної соціальної взаємодії даного фахівця у крос-культурному діалозі та використання його соціокультурного потенціалу для підвищення ефективності професійної діяльності.

1.3. Вимоги до сучасного майбутніх менеджерів готельного бізнесу у професійній підготовці

Складна смуга доленосних змін у соціумі супроводжується вагомим впливом персоналій та особистостей, відповідальність яких полягає у реформуванні та розвитку держави та суспільства. Значні очікування українців за якісний рівень результатів соціально-економічних трансформацій залежать від зусиль та професійних компетентностей лідерів держави, бізнесу, громадянського суспільства, а також їх рівня відповідальності за свою діяльність, обрані технології, досконалість механізмів впровадження запропонованих стратегій.

Сучасний стан соціально-економічного розвитку суспільства, нові вимоги роботодавців до рівня професіоналізму менеджера готельного бізнесу посилюють значущість гостинності [116] – детермінанту змісту їх професійної підготовки.

Менеджер готельного бізнесу – це управлінець, який відповідає за певний підрозділ діяльності готельного підприємства: менеджер з надання готельних послуг, інвестиційний менеджер, менеджер ресторанних послуг, менеджер з організації транспортних послуг, бренд-менеджер, фінансовий менеджер, екаунт-менеджер, ризик-менеджер, івент-менеджер, менеджер з продажу готельно-ресторанних послуг інші.

Оцінювання особистості менеджерів готельного бізнесу у професійній діяльності ґрунтується на володінні ними трансверсальними та професійними компетентностями для конкурентоспроможності на ринку праці.

Постійно зростають вимоги до менеджерів готельного бізнесу, а саме до топ-менеджерів, як представників вищої ланки управління. За посадою він може бути генеральним директором, чи головою правління готельного бізнесу. В його обов'язки входить керівництво менеджерами, які відповідають за певний підрозділ, а топ-менеджер несе відповідальність за діяльність усього

підприємства. Для майбутніх менеджерів дуже важливо бути господарями надання готельних послуг, обличчям візитки гостинності, брендом готелю.

Менеджери готельного бізнесу повинні працювати над собою. Їх саморозвиток, постійне підвищення кваліфікації, спонуки до навчання та розвитку, – формують демократичність у досягненні професіоналізму за допомогою впливу на інших членів колективу задля ефективності міжособистісних стосунків. Виділяємо важливі складники професійної компетентності, необхідні для майбутніх менеджерів готельного бізнесу: управлінську, лідерську, психологічну, соціологічну, крос-культурну (рис.1.1)

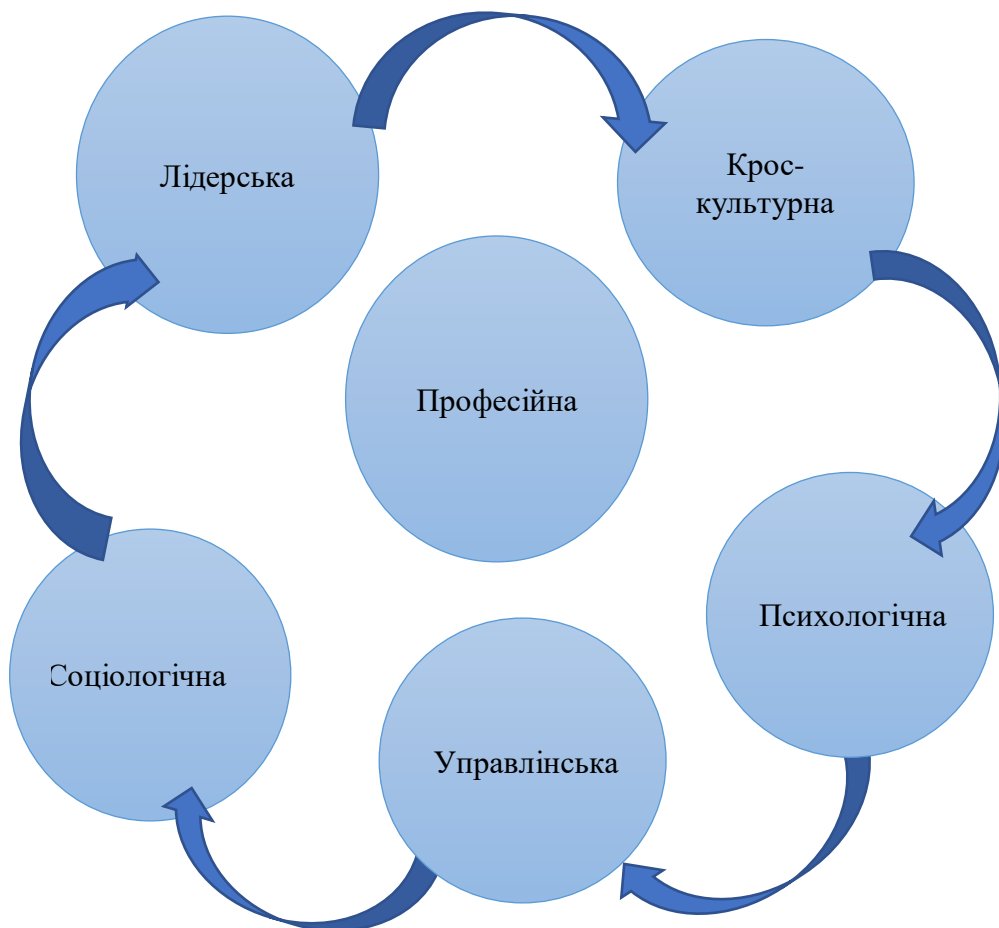


Рис. 1.1 Складники професійної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу

Ефективне управління готельним бізнесом передбачає професійні лідерські компетентності, а саме керувати разом з людьми, а не керувати

людьми: здатність розділити своє бачення проблем з іншими, мотивувати їх для досягнення поставлених цілей, піднімати культуру та професійний рівень, мотивувати навчатися упродовж життя. У його управлінській діяльності на першому плані повинна стояти орієнтація на людину (що належить до системи "людина - людина"), що особливо важливо для готельного бізнесу

Сучасний менеджер готельного бізнесу повинен володіти психологічною компетентністю а саме здатністю використовувати психологічні засоби навчання в організації і взаємодії в команді.

Необхідність соціологічної компетентності майбутнього майбутніх менеджерів готельного бізнесу полягає в здатностях: співпрацювати у групі та команді, до мобільності, умінні адаптуватись і ставити особисті цілі, визначатись з пріоритетами функції та ролі у колективі, планувати, створювати та впроваджувати індивідуальні та колективні соціальні проекти; визначати й реалізовувати завдання взаємодії та алгоритм дій комунікації в залежності від обставин; підтримувати атмосферу довіри; знаходити шляхи розв'язування проблематики різних ситуацій.

Крос-культурна компетентність – це здатність до особистісного зростання шляхом безперервного вивчення і доброго розуміння різного культурної спадщини, мудрості і культурних цінностей, а також вміння ефективно спілкуватися і взаємодіяти з людьми, які належать до різних культурних груп.

Дуже важливим у професійній діяльності є психологічна та соціологічна компетентності майбутнього менеджера, але в край важливим в розвитку готельного бізнесу на сьогоднішній день є здібності та здатності реалізовувати свої уміння та навички в крос-культурної компетентності.

Успішне використання навиків з розуміння інших культур та використання їх при спілкуванні з міжнародними партнерами є успішним фундаментом для будування гарного готельного бізнесу.

Отже, крос-культурна компетентність в готельній індустрії – це дуже важливий фактор будівництва конкурентно спроможного підприємства, а саме готельного комплексу з конкурентоспроможними фахівцями готельного бізнесу кордони професійної діяльності яких безмежні.

Потреба у професійних лідерах, здатних працювати в умовах сучасної складної взаємодії, існуватиме на всіх рівнях влади, економіки, суспільства і в перспективі. Відтак, зростатиме конкуренція, високі вимоги до особистості на ринку праці. Тепер і у майбутньому потрібні такі якості, які дозволять людині успішно інтегруватися в складне соціально-економічне середовище, бути лідером в своєму житті.

Дефініція «лідер» – це той, хто веде, відображає відношення до тієї особи, яку так називають, та передбачає, що всі учасники спільноти визнають його керівництво, покладаються на нього у прийнятті важливих рішень.

Відповідно, «лідерство» – є впливом на інших людей. Феномен «лідерство» є об'єктом розвідок дослідників, на основі яких сформульовано його основні теоретико-методологічні засади. Важливим у лідерстві є динаміка поведінки менеджерів, яка відображає лідера у статичі (аналіз характеристики лідерів) та в динаміці (аналіз поведінки лідерів відповідно до ситуації).

Природа лідерства у соціальних спільнотах привертає увагу вчених до виявлених якостей та способу життя лідера, які впливають на взаємопроникнення та поєднання кар'єри з особистісним життям. Крім того, лідер у постійному саморозвитку. Його психологічні властивості, а саме, мислення, пам'ять, свідомість, воля, увага, здатності, талант, здібності, знання, що стимулюють до подальшого саморозвитку та удосконалення. Менеджери знаходять своє покликання у застосуванні успадкованих здібностей та набутих знань, навичок, розуму, таланту як способу самореалізації себе саме у лідерстві.

Тому лідерство є активним об'єктом дослідження науковцями теоретичних підходів у формуванні його у менеджерів-лідерів готельної сфери з точки зору динаміки поведінки, тобто, менеджер-лідер повинен вміти володіти крос-культурною компетентністю для правильного вибору стратегії поведінки за різних ситуаційних умов [117].

Саме здатність бути лідером стає ознакою відповідності вимогам сучасності. Вирішення цього завдання покладається, на мій погляд, саме на ЗВО. Безумовно, лідерські риси притаманні менеджерам готельної сфери, але потребують постійних тренувань набутих лідерських характеристик, бути активними у їх впровадженні та реалізації.

Важливим є рішення постійно здобувати освіту, саморозвиватись, самоудосконалюватись є кроком до становлення майбутнього управлінця і розвитку його лідерства. Підґрунтям розвитку лідерства, безумовно, мають бути відповідні риси особистості: працездатність, здатність аналітично мислити, організованість, відкритість до спілкування, ініціативність, професійна компетентність. Звичайно, у особи-лідера чітко виражені такі специфічні якості, як схильність до організаторської роботи, потреба брати відповідальність на себе, високий рівень інтелекту, широкі громадські інтереси.

Отже, у сучасній системі вищої освіти мають бути забезпечені стандарти, що сприяють високій, конкурентоспроможній якості освіти, здатних забезпечити не тільки професійній компетентності. Якість освіти має бути національним пріоритетом і передумовою національної безпеки країни, дотримання міжнародних норм і національного законодавства щодо реалізації прав громадян на здобуття освіти. Висока якість освіти передбачає взаємозв'язок освіти і науки, педагогічної теорії та практики.

У Законі України “Про вищу освіту” [74] закріплюється, що ВО – «сукупність систематизованих знань, умінь і практичних навичок, способів мислення, професійних, світоглядних і громадянських якостей, морально-

етичних цінностей, інших компетентностей, здобутих у вищому навчальному закладі (науковій установі) у відповідній галузі знань за певною кваліфікацією на рівнях вищої освіти, що за складністю є вищими, ніж рівень повної загальної середньої освіти».

Формується особистість шляхом виховання патріотизму, правових знань, екологічної свідомості, утвердження моральних цінностей, пробудження соціальної активності, сформованості громадянської позиції та появи відповідальності, ведення здорового способу життя, умілість вільно мислити, майстерність самоорганізовуватися в сучасних умовах; сприятливість умов для реалізації здобувачами освіти їхніх здібностей, здатностей і талантів [74 , с.1].

Відповідно до закону України «Про вищу освіту», цей освітній процес інтелектуальний, творчий, що провадиться у ЗВО (науковій установі) у системі науково-методичних та педагогічних заходів, спрямованість яких полягає у передачі, засвоєнні, примноженні і використанні знань, умінь та компетентностей у здобувачів освіти, а також у формуванні гармонійно-розвиненої особистості [74 , с.4].

Вищезазначене дає підстави вважати, що майбутні менеджери готельного бізнесу, повинні бути наділені спеціальними особистісними характеристиками, зазначеними вище, що у процесі навчання розвивають своє лідерство. Не дивлячись на таку прискіпливу увагу держави до освіти в Україні, проблемою залишається вироблення ефективних рішень у галузі освітньої політики, які відповідали б задекларованим цілям і умовам країни, та їх повноцінне впровадження в життя у всіх регіонах нашої держави. У той же час, у розвинутих країнах світу (США, Японія, Франція, ФРН) питання освіти й науки займають вагоме місце у політичних програмах і доктринах, а їх розв'язанням займаються урядовці й політики усіх рівнів.

Зокрема, у США питання якості і й доступності освіти проголошено питанням «геополітичного лідерства американської нації». А визнаного

світового успіху досягають системи освіти тих країн, де в основі освітнього процесу є логічність та системність навчання, що базується на систематичності та постійному виконанні здобувачами освіти вміло скомпонованих професійних завдань різного ступеня складності, де компетентність формується у вигляді конкретних реалізаційних спроможностей [118, с. 144].

Перед нашою державою стоїть першочергове завдання визначити цілі для інноваційних змін, яких потребує суспільство. Саме тому у сучасній системі ВО України відчуваються реформи, що визначають конкретні досягнення цілей, причини невиконання поставлених цілей, передбачають конкретні терміни досягнення визначених цілей.

Потенціальні можливості розвитку мають бути спроектовані в рамках системи освіти та реалізовані в ціннісних орієнтаціях, когнітивних здатностях і мотивах поведінки людей, що створюватимуть соціально-економічні реалії. Забезпечення такого роду вимог у всьому світі пов'язують з наявністю деякої системи менеджменту якості. При цьому її побудова неможлива без орієнтації системи управління вищими навчальними закладами на вісім принципів Загального Менеджменту Якості – Total Quality Management (TQM):

- менеджмент процесів;
- відповідальність перед суспільством;
- орієнтація на споживача;
- орієнтація на результат і досягнення цілей;
- залучення, участь і мотивація співробітників;
- розвиток корпоративної співпраці;
- постійне навчання співробітників, інновації;
- упевнене керівництво [119].

Серед зазначеного пріоритетним в сучасних умовах ринкової економіки, як і в інших галузях, є орієнтація на споживача. Проблемою, що стоїть перед вищими навчальними закладами, є ідентифікація споживачів своїх послуг,

розуміння поточних і майбутніх потреб своїх споживачів виконувати їх вимоги і прагнути перевершити їх очікування.

Споживачами можна розглядати, стейкхолдерів, які є покупцями кваліфікації, отриманої в навчальному закладі. Але окрім стейкхолдерів, існують і інші зацікавлені сторони: здобувачі освіти, їх батьки, держава в цілому. Таким чином, ЗВО несуть, крім того, соціальну відповідальність перед суспільством за якість освітніх процесів та якість працівників і осіб, що там навчаються. Соціальна відповідальність є категорією для визначення ступеня вільного прояву соціальним суб'єктом свого обов'язку і права вибрати в конкретних умовах оптимальний варіант ставлення до дійсності, виходячи з прогресивних інтересів суспільства [120, с. 8].

Проблеми соціальної відповідальності в Україні стають усе більш популярними серед науковців та освітян. Системне бачення соціальної відповідальності передбачає сукупність трьох важливих елементів: соціальний суб'єкт (людина-колектив-суспільство), його свобода та ступінь цієї свободи.

Соціальна відповідальність пронизує всю систему суспільних відносин, характеризує певний тип поведінки, відтворює рівень культури і моральні якості людини й суспільства. Соціально відповідальні ЗВО також сприяють росту соціальної відповідальності держави через розвиток правового, інституційного, інформаційного, організаційно-управлінського та освітнього рівня.

У широкому розумінні відповідальність є одним з універсальних етичних регуляторів та принципів будь-якої суспільної взаємодії та організації. Соціологи співвідносять соціально відповідальні відносини з процесами ефективної демократії, яка репрезентована відповідальною самоорганізацією самих громадян, їх здатності до відповідальних консенсусних рішень та логік узгоджених колективних дій щодо суспільного блага, від гармонізації інтересів різноманітних соціальних груп [121, с. 358].

Модернізаційні процеси нашого суспільства потребує від ВО: динамічності, інноваційності, плюралістичності, толерантності, диференційності. Якісна освіта ВО на основі оптимальних вітчизняних і світових стандартів, вимог, парадигм пронизує багатогранну діяльність суспільства і людини, забезпечуючи впровадження інноваційних методів навчання та технологій, побудованих на інтелектуальних здобутках освітян та науковців.

Однією із важливих складових модернізаційних змін у реформах вітчизняної ВО є підвищення скерованості та результативності діяльності ЗВО. Суттєвим є і спроможність системи ВО відповідати на нові потреби і виклики з боку суспільства. Одним із головних критеріїв якісних суспільних трансформацій є корінні зміни у освітній сфері, а саме компетентністний підхід до освітнього процесу у ЗВО.

Дослідниця В. Майковська [122] виокремлює функціональні та особистісні якості, які можуть забезпечити конкурентоспроможність сучасного менеджера готельного бізнесу:

- компетентність для високого професіонклізму;
- фундаментальність у теоретичній та практичній підготовці;
- адаптивність та здатність для формування готовності до перепідготовки та підвищення кваліфікації протягом професійного зростання;
- формування комунікативних здібностей;
- розвиток професійної творчості та інноваційності;
- здатність до економічної та підприємницької свідомості, організаційних здібностей, прагнення і готовності до ризику, до фінансової, юридичної та іншої відповідальності за результати власної праці);
- розвиток особистісних властивостей та якостей [119].

Спеціальність, галузі знань 24 «Сфера обслуговування», 241 «Готельно-ресторанна справа» належать до розряду соціономічних («людина – людина»). Соціономічні професії, за твердженням С.Кожушко [123, с. 101], потребують

дотримання високих вимог до кваліфікації майбутніх менеджерів готельного бізнесу, а саме: вміння встановлювати та підтримувати ділові контакти; розуміти стан людини; розбиратися у взаємовідносинах; знаходити спільну мову з людьми, керуватися діалогом; мати добру пам'ять; виявляти витримку, терпіння, спокій і доброзичливість, спрямованість на міжособистісні відносини; високий рівень комунікативності; емпатія; здатність адекватно сприймати і оцінювати людей; чіткість і виразність мовлення; вміння володіти собою і впливати на людей; витримка, такт; організаційні вміння [123, с. 100].

Взаємодія в сфері обслуговування має діалогічний характер: вона можлива виключно на засадах діалогічних відносин між людьми. Діалогічний принцип взаємодії є психологічною підставою співробітництва, оскільки діалог, реалізований у різних формах і на різних рівнях (діалог значеннєвих позицій, логік і культур) найбільш адекватно відображає крос-культурну сутність феномену співробітництва.

Для професійної взаємодії майбутніх менеджерів готельного бізнесу, як типових представників різних культур фактор «інакшості» [123, с. 41-42], набуває особливого значення, оскільки відмінності у взаємодії виявляються у сферах як матеріальної (побут, виробництво), так і духовної культури (релігія, мораль, мистецтво, законодавство, звичаї, традиції тощо). Відтак суб'єктам взаємодії в готельному бізнесі необхідно набути рис «інтеркультуральної» особистості: мати сформовану мотивацію до міжкультурної взаємодії, стати «своїм» в іншій культурі, працювати у міжкультурних «командах», здійснювати комунікацію і проводити переговори у міжкультурному середовищі, володіти крос-культурним менеджментом.

Посилаючись на структуру особистості, І. Травін на основі комплексного підходу формує такі вимоги до фахівця сфери обслуговування:

- сформованість професійної спрямованості: мотивації професійного вибору, орієнтації на професійне удосконалення, колективістської або

індивідуалістичної спрямованості в освоєнні професії, спроможності до самооцінки по мірі освоєння професії;

- наявність професійного досвіду: уявлення про професію, присутності професійно важливих якостей;

- особливість протікання психічних процесів (когнітивних та емоційних);

- біопсихічні властивості (темперамент) [124, с. 16].

Тому можливість вдосконалювати соціальні та особистісно-професійні якості (здібності, характер, психічні процеси та стани, самосвідомість, індивідуальний стиль, креативність як творчий потенціал), що визначають неповторність та унікальність майбутніх менеджерів готельного бізнесу, орієнтацію на успіх у готельному бізнесі, потрібно реалізовувати через програму траєкторії саморозвитку та самореалізації. На думку Дорохіної І.В. пізнавальна діяльність майбутніх менеджерів готельного бізнесу має індивідуально-особистісний стиль [125], понятійність якого в інтегративному динамічному явищі, а саме: цільові установки, домінантні способи пізнання й добору змісту навчально-пізнавальної інформації, оптимальний темп навчально-пізнавальних дій, наближене середовище до професійної діяльності.

Індивідуально-особистісна програма траєкторії саморозвитку формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу передбачає врахування індивідуально-психологічних особливостей, статусу й соціальних ролей у різних спільнотах, самосприйняття в контексті цих ролей, настанови, зв'язки людей у професійній діяльності, котрі виявляються в контекстах суспільних міжособистісних взаємин, комунікації.

Формуванню крос-культурної компетентності в процесі мовної підготовки присвячено дослідження: З. Бакума [126], О. Богданова [127] Т. Шиян [128], Л. Айзікової [128], О. Резунової [129], О. Дем'яненко [130], Н.

Бібік [131], Л. Ващенко [131], О. Савченко [131], О. Пальчикова [132]. Серед вагомих складових крос-культурної компетентності лінгводидакти вказують розуміння необхідності дотримуватись певних моделей поведінки різних культур та субкультур, усвідомлення ідентичності (розуміння та володіння нормами, схвалених суспільством), вміння інтерпретувати іншокультурну інформацію, наявність досвіду міжкультурної комунікативної діяльності. Таким чином, крос-культурна компетентність визначається і формується через професійну діяльність, що здійснюється в умовах крос-культурної комунікації, тобто взаємодії способів життя, традицій, звичаїв, національних цінностей.

Крос-культурна взаємодія у професійній діяльності майбутніх менеджерів готельного бізнесу відбувається у постійній комунікації зі споживачами послуг, а отже одним з головних критеріїв його професіоналізму стає вміння спілкуватися, налагоджувати взаєморозуміння як з клієнтами, так і з колегами, запобігати виникненню конфліктних ситуацій та володіти стратегіями і тактиками щодо їх подолання. Л. Руденко визначає процес надання послуг подібним до процесу комунікації, пояснює це тим, що у процесі задіяні як менеджери готельних послуг так і споживачі. Особливістю даної комунікації полягає в тому, що майбутній менеджер готельного бізнесу має з'ясувати, чого потребує споживач ораних послуг, за необхідності зрозуміти сутність проблеми, що виникла, визначити і запропонувати шляхи її розв'язання [133, с. 28]. Специфічною рисою комунікації у готельному бізнесі є: комунікація, діалог взаємодії, узгодження діалогу, вміння менеджерів полегшити і прискорити надання відповідної послуги через здійснення впливу на споживача та його поведінку. Працівник сфери обслуговування виступає помічником, своєрідним фасилітатором [134, с. 38], детермінантом діяльності якого є максимальне задоволення споживача комфортабельними послугами гостинності.

Комунікація, у тому числі і крос-культурна, пов'язана з професійною діяльністю майбутніх менеджерів готельного бізнесу, з міжособистісною приватною комунікацією полягає у поєднанні з взаємодією щодо виконання професійних функцій, що в будь-якому випадку виникає між учасниками комунікації. В. Горлач у своєму дослідженні у системі комунікації майбутніх фахівців сфери обслуговування виділяє складові досвіду: ціннісний, рефлексії, узвичаєної активізації, операційний та співпраці [134, с. 39]. Особистісний досвід є підґрунтям для розвитку власної траєкторії саморозвитку та самовдосконалення кваліфікації менеджера готельного бізнесу [135, с.239]. З огляду на це розуміння цілісної системи професійної підготовки майбутніх менеджерів готельного бізнесу формування крос-культурної компетентності має базуватися на власному особистому досвіді «в контексті врахування ціннісних орієнтацій, адаптивних можливостей, рефлексії, рівня професійної компетентності, здатності до взаємодії в процесі професійної діяльності» [136, с. 63].

Отже, викладене вище дає нам підстави в контексті нашого дослідження розглядати процес формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу як соціально і професійно-обумовлений процес обміну різною за характером і змістом інформацією за допомогою різноманітних засобів та має на меті максимальне задоволення потреб споживача шляхом досягнення взаєморозуміння і ефективною взаємодією між представниками різних культурних груп. Таким чином, постійне зіткнення майбутніх менеджерів готельного бізнесу з різноманітністю і нетотожністю національних культур потребує вивчення особливостей крос-культурного менеджменту.

Отже майбутній менеджер готельного бізнесу повинен володіти та орієнтуватись в системі крос-культурного менеджменту, а саме:

- понятійним апаратом: знань про закономірності, принципи й особливості здійснення крос-культурного менеджменту для створення соціально-економічного сприятливого середовища;

- інформаційно-комунікаційними здатностями налагодження зв'язку професійної комунікативної взаємодії;

- ведення переговорів, відкриття філій в інших державах для керування багатонаціональним та полікультурним колективом.

Отже інтегрованим результатом сформованості крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу є динамічний комплекс їх комунікативних якостей, здібностей, здатностей, знань, умінь, навичок, готовності, сформованості, спроможності та відповідальності, які необхідні та оптимально достатні для забезпечення крос-культурної взаємодії у виконанні функціонально-цільових професійних завдань :комунікативними виявами яких є мультимодусна компетентність зв'язку, семантична динаміка, доступність та відкритість універсалізації засобів інформаційно-технологічного забезпечення.

Аналізуючи дослідження О. Патнок [137], В. Тимошенко [138], вважаємо, що крос-культурна компетентність складається з видів мовних, мовленнєвих, культурно-етичних, академічно-комунікативних, що віддзеркалюють пануючі парадигми превалювання галузей науки і знань, комунікативні уміння та навички у контексті крос-культурної взаємодії функціонального призначення, системно-комунікативні дії зв'язку як алгоритмізовано-послідовні етапи реалізації комунікативних умінь і навичок реалізації системно-професійної управлінської діяльності.

Крос-культурна компетентність майбутніх менеджерів готельного бізнесу – це складна інтегративна якість менеджера, яка опосередковує професійну діяльність, спрямовану на налагодження, підтримку і розвиток ефективної комунікації з отримувачами послуг. Майбутній менеджер готельного бізнесу має бути активною особистістю, творчою, освіченою,

Погоджуючись із С. Кожушко, що діяльність з надання послуг в готельному бізнесі потребує від майбутніх менеджерів готельного бізнесу готовності ризикувати і брати за це на себе відповідальність; здатність передбачати і прораховувати всі можливі варіанти дій; наявності бажання працювати в готельному бізнесі; бути чесним, надійним, проявляти ініціативність, кмітливість, рішучість, завзятість, цілеспрямованість, володіти навичками лідерства, відповідальності, поважання традицій, спроможність до самоконтролю у конфліктних ситуаціях і в умовах ризику, готовність визнавати власні помилки, навички правильного планування власної діяльності, уміння делегувати повноваження, націленість на створення і підтримку репутації суб'єкта ринку, адаптуватися (проявляти гнучкість мислення; швидко знаходити рішення в мінливих умовах; демонструвати стійкість до несприятливих умов діяльності), прагнути до співробітництва (працювати «в команді»; вислуховувати чужу позицію; згладжувати конфлікти; формувати систему позитивного досвіду).

Сучасна система вищої освіти має досить розгалужену мережу закладів, що здійснюють підготовку фахівців за освітнім рівнем бакалавр зі спеціальностей галузі знань 41 Сфера обслуговування. На сьогодні, за інформацією Єдиної державної електронної бази з питань освіти, підготовку здобувачів освітнього ступеня бакалавр зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа в Україні здійснює 71 заклад вищої освіти. Що ж стосується якісних і змістових параметрів, то підготовка майбутніх фахівців сфери обслуговування за зазначеними спеціальностями перебуває в стані постійних інноваційних змін і, безумовно, потребує подальшого удосконалення.

Стандарт ВО за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» для першого (бакалаврського) рівня ВО було затверджено та введено в дію наказом Міністерства освіти і науки України від 04.03.2020 № 384. В ньому в якості загальної компетентності (ЗК 07), якою має володіти бакалавр з готельно-ресторанної справи, зазначається «цінування та повага

різноманітності та мультикультурності» [76, с. 7], проте крос-культурна компетентність, на жаль, не знайшла свого відображення серед спеціальних компетентностей стандарту.

Натомість, Н. Бекіт і М. Брукс у своїх роботах наполягають на важливості формування міжкультурних компетенцій, завдяки яким майбутні фахівці сфери гостинності зможуть досягати крос-культурного взаєморозуміння, набути навичок і вмінь працювати в міжнародній готельній індустрії [139].

Для виявлення рівня соціальної важливості проблеми формування кроскультурної компетентності проведено опитування 38 готельєрів з 15 готелів Асоціації м. Києва та Київської області. Для даного етапу дослідження було розроблено опитувальник (додаток В) і проведено анкетування. Аналіз анкетних даних їх ставлення до забезпечення формування крос-культурної компетентності були враховані для встановлення критеріїв, показників та визначення рівнів сформованості крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

Результати показали, що 89,5% респондентів вважають, що майбутні менеджери готельного бізнесу мають бути здатними здійснювати крос-культурну комунікацію. Дані анкет показали, що 84,2% респондентів надали перевагу вмінням сприяти досягненню кращого порозуміння під час спілкування з представниками інших культур; 78,9% респондентів надали перевагу комунікації в міжкультурному середовищі як повазі до іноземних комунікантів; 76,3% підтримують твердження, що володіння крос-культурною компетентністю дозволяє ефективно організувати ефективну співпрацю з іноземними партнерами, а 39,5% надають перевагу думці, що вони дозволяють отримати роботу за кордоном та працювати в багатокультурному колективі, ще 5,6% не змогли визначитись з відповіддю.

Серед респондентів 33,3% зазначили, що не вивчали дисципліни, в яких би формувалися вміння здійснювати комунікацію з представниками інших

культур під час майбутньої професійної діяльності, 23,2% в якості такої дисципліни назвали іноземну мову і 13% не змогли надати однозначну відповідь.

Таким чином, інтерпретація результатів проведеного нами дослідження засвідчила, що питання формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу є актуальним.

Висновки до першого розділу

Аналіз джерельної бази дослідження уможливив з'ясувати, що перехід до нової суспільної формації, інформаційного суспільства, зумовив зміну стратегічної мети освіти, перенесення акценту на формування трансверсальних компетентностей. Узагальнено особливу цінність освітніх реформ в країнах Європи зорієнтовані саме на трансверсальні та крос-культурні компетентності.

У процесі аналітико-синтетичної переробки значного масиву інформації здійснено теоретико-методологічну та емпіричну проекцію порівняльних досліджень з метою розкриття потенціалу понять «трансверсальні компетентності», «крос-культурна компетентність».

Трансверсальна компетентність – це універсальна компетентність сучасного менеджера готельного бізнесу, яка включає в себе: креативне та творче мислення; навички міжособистої та міжкультурної комунікації, внутрішньо-особистої мотивації; професійну мобільність, інформаційну грамотність у цифровому просторі. Крос-культурна компетентність є складовою трансверсальних компетентностей з індивідуальною її траєкторією: здібностей, здатностей, готовністю до успіху на ринку праці, спроможністю до соціальної включеності у взаємодію та активністю до громадянської діяльності.

Поняття «крос-культурна компетентність майбутніх менеджерів готельного бізнесу», яка полягає у здатності та готовності майбутнього менеджера готельного бізнесу до ефективної комунікації з носіями інших культур, яка є трансверсальною вимогою у професійній діяльності індустрії гостинності з індивідуальною траєкторією саморозвитку.

Формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу розглядається як процес набуття необхідних поглядів, умовиводів, знань та умінь для готовності до взаємодії культур, шляхом

оволодіння алгоритмом міжособистісних взаємодій для результативної професійної діяльності у готельному бізнесі.

Доведено зростання ролі менеджерської освіти у підготовці майбутніх фахівців готельного бізнесу. Проаналізовано сучасні вимоги до рівня якості професійної підготовки майбутніх менеджерів готельного бізнесу, які взаємообумовлені з інноваційними змінами у світовій економіці та окреслюють проблематику дослідження самореалізації особистості, зокрема аспектів успішної реалізації професійної кар'єри: самоствердження та самоздійснення шляхом цілеспрямованої активності у професійному середовищі, розвиток професіоналізму, прагнення до самореалізації, самовдосконалення, спрямованістю на підвищення крос-культурної компетентності, готовністю до крос-культурної взаємодії, які характеризуються спроможністю розв'язання професійних завдань, кар'єрного росту упродовж життя, забезпечення професійної реалізованості.

Визначено необхідність змістового наповнення професійної підготовки майбутніх менеджерів готельного бізнесу, спрямованого на формування крос-культурних компетентностей, як міждисциплінарним, так і міжгалузевим збагаченням освітнього процесу в умовах наближених до реалій професійної діяльності. Встановлено важливість впровадження з міждисциплінарним наповненням змісту дисциплін за вибором професійної спрямованості («Соціологія», «Психологія міжособистого спілкування», «Міжнародний туристський бізнес») з метою забезпечення ефективності процесу формування крос-культурних компетентностей майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

До структурних компонентів крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу віднесено: *емоційно-мотиваційний* (спрямованість особистості на реалізацію крос-культурної компетентності у професійній діяльності в готельному бізнесі через систему мотивів, ціннісних орієнтацій, потреб і переконань, уміння розуміти переживання, емоції, почуття, що представляє іншу культуру, уміння корегувати власну

комунікативну поведінку в крос-культурному контексті), фасилітаційний (конструктивна взаємодія, спілкування на засадах людиноцентризму, міжсуб'єктності, толерантності й емпатії, що сприяє на професійне удосконалення й саморозвиток особистості); комунікативно-діяльнісний (синтезує комплекс теоретичних і практичних знань із використанням у професійній діяльності та формування на їхній основі крос-культурних здібностей і комунікативних навичок).

Розкрито основні методологічні підходи формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу у професійній підготовці: системний, діяльнісний, особистісно-розвивальний, компетентнісний, культурологічний.

Формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу забезпечується функціями організації професійної підготовки:

- *інформаційно-орієнтованою*, для варіативного бачення шляхів вирішення дидактичних завдань, що забезпечує трансляцію міжнародного досвіду наукових шкіл ЗВО, а саме: наслідування традицій, ціннісних орієнтацій, які сприяють крос-культурній взаємодії;

- *регулятивною* для забезпечення адаптації та стійкості у професійній діяльності;

- *оптимізаційно-адаптаційною* для поліпшення умов освітнього процесу;

- *спонукально-розвивальною* для забезпечення належного рівню формування крос-культурної компетентності з розвитком особистісно-професійних якостей, здібностей, здатностей; інтегруючою для забезпечення цілісності формування крос-культурної компетентності у єдності з трансверсальними та професійними компетентностями;

– *соціалізуючою* для готовності майбутніх менеджерів готельного бізнесу до позитивного, емоційного, стійкого ставлення до професійної діяльності;

– *комунікативною* для забезпечення позитивної соціальної взаємодії даного фахівця у крос-культурному діалозі та використання його соціокультурного потенціалу для підвищення ефективності професійної діяльності.

Основні наукові положення розділу викладено в опублікованих працях [93, 139, 140, 141].

РОЗДІЛ 2

ПЕДАГОГІЧНІ УМОВИ ФОРМУВАННЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗДОРОВ'Я МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ СОЦІОКУЛЬТУРНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У ПРОФЕСІЙНІЙ ПІДГОТОВЦІ

2.1. Сутність та систематизація педагогічних умов формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу у професійній підготовці

Представлені у першому розділі структура і функції формування крос-культурної компетентності, а також сучасні вимоги до рівня якості професійної підготовки майбутніх менеджерів готельного бізнесу у ЗВО, дозволяють виокремити та науково обґрунтувати педагогічні умови, а саме:

- перша – пробудження мотивації до формування крос-культурної компетентності з урахуванням особливостей майбутньої професійної діяльності у готельному бізнесі для саморозвитку впродовж кар'єрного зростання;
- друга – створення методичного супроводу для забезпечення формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу через змістове наповнення дисциплін циклу соціально-гуманітарної підготовки («Українська мова за професійним спрямуванням», «Психологія міжособистого спілкування», «Соціологія», «Історія культурної спадщини України»), професійної та практичної підготовки («Готельна індустрія», «Основи сервісу», «Поведінка споживача», «Управління якістю продукції та послуг у готельному-ресторанному господарстві», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства», «Міжнародний туристський бізнес»);
- третя – спрямування на практико-орієнтовану професійну підготовку через залучення стейкхолдерів в освітнє середовище з метою поглиблення та розширення можливостей удосконалення процесу

формування крос-культурної компетентності, стимулюванні розвитку творчої самореалізації.

Педагогічними умовами формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу визначено сукупність зовнішніх і внутрішніх чинників, що поєднують спеціально змодельовані й взаємообумовлені зміст, форми, методи, прийоми і засоби освітнього процесу, які спрямовані на формування крос-культурної компетентності здобувачів освіти означеного профілю у професійній підготовці.

Реалізація виокремлених педагогічних умов формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу можлива на основі класичних принципів дидактики: мотиваційності з врахуванням індивідуальності особистості, готовності, мобільності, крос-культурної спрямованості професійної підготовки, емоційності, толерантності, творчої реалізації.

Сутність принципу *мотиваційності з врахуванням індивідуальності особистості* майбутніх менеджерів готельного бізнесу передбачає створення сприятливих умов для усвідомленого спонукування, яке викликає активність організму та визначає її спрямованість.

Вивчаючи теоретичні і практичні аспекти мотивації майбутніх менеджерів готельного бізнесу потрібно враховувати усі фактори, які спонукають до професійного зростання: потреби, інтереси, наміри, орієнтацію, ідеали, схильності, переконання, соціальні ролі, моделі поведінки, цілі та цінності. Активацію особистості до формування крос-культурної компетентності пробуджують просоціальні мотиви. Науковець О. Сидоренко [140] наголошує важливості просоціальних мотивів, саме у усвідомленні суспільного значення професійної діяльності з почуттям обов'язку перед суспільством, добросовісного ставлення до виконання професійної відповідальності, прагнення реалізувати колективні цілі.

I. Бех вивчаючи особистісні цінності вказував, що вони є внутрішнім ядром [45]. Успішність формування крос-культурної компетентності визначається трьома чинниками: прагненням до успіху, наявності в особистості цінностей досягнення, а також спонукою до діяльності, розвиток його природних здібностей та здатностей.

Принцип *крос-культурної спрямованості освітнього процесу* полягає у спрямуванні використання різних методів, способів, прийомів у реалізації розумової та практичної діяльності у ситуаціях міжкультурної взаємодії, формування яких відбувається на підставі набутих знань з характерними :усвідомленістю, цілеспрямованістю та емоційно-ціннісним ставленням. Ґрунтуючись на розумінні процесу комунікації, яка містить інформативну, інтерактивну та перцептивну складові [141,142,143], крос-культурну компетентність майбутніх менеджерів готельного бізнесу ми визнаємо як систему відображену вченою В. Горлач [134], що складається з трьох блоків, кожен з яких корелює комунікацію. Перший – уміння, що забезпечують крос-культурне спілкування і виконують інформаційно-комунікаційну функцію в процесі крос-культурної комунікації. Передбачає: уміння ідентифікувати й аналізувати факти культурних відмінностей; уміння адекватно інтерпретувати вербальну, невербальну та паравербальну інформацію. Другий – уміння, що забезпечують крос-культурну поведінку, виконують регулятивну функцію (інтерактивна складова комунікації) й включають: уміння розрізнати поведінкові й психологічні особливості, зумовлені належністю до певної культури; уміння застосовувати відповідні ситуації міжкультурного спілкування прийоми, стилі і стратегії поведінки щодо встановлення контакту, врегулювання конфліктів, досягнення консенсусу. Третій – соціально-перцептивна складова процесу комунікації, що забезпечують встановлення ефективного міжособистісного контакту в крос-культурному спілкуванні, такі як: уміння толерантно ставитись до представників інших культурних спільнот; уміння застосовувати децентрацію в процесі крос-культурної комунікації;

уміння розуміти переживання, емоції, почуття людини, що представляє іншу культуру, і співчувати їй; уміння застосовувати рефлексивні здібності для корегування власної комунікативної поведінки в крос-культурному контексті.

Принцип *мобільності* передбачає готовність і спроможність майбутніх менеджерів готельного бізнесу швидко реагувати на нововведення та вміння застосовувати відповідні ситуації міжкультурного спілкування, прийоми, стилі та стратегії поведінки щодо встановлення контакту, врегулювання конфліктів, досягнення консенсусу, до адаптації та відповідальності за результати власної професійної діяльності, прагнення розвивати себе як професіонала у крос-культурній взаємодії.

Принцип *емоційності* полягає в культивуванні позитивних властивостей особистості, вірі в її успіх, натхнення на роботу, вселення оптимізму, що, безумовно, сприяє активізації пізнавальної діяльності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, робить процес формування крос-культурної компетентності усвідомленим, оптимістичним та успішним. Принцип емоційності надає можливість, перш за все, побудувати довірливі, привабливі стосунки між суб'єктами, сприяє розвитку емоційно-почуттєвої сфери і відповідно формуванню таких професійно-важливих якостей, як справедливість, відповідальність, душевність тощо.

Принцип *толерантності* перебуває в тісному зв'язку з принципом гуманізму й передбачає поважне ставлення до людини, розуміння та прийняття різноманіття культур, способів самовираження та прояву індивідуальності особистості. Толерантність – це відмова від догм, прийняття й розуміння поглядів іншої людини. Толерантність – це гармонія в різноманітті. Принцип толерантності відзеркалюється у увазі та повазі, взаєморозумінні та солідарності до людей [144].

Принцип *творчої реалізації*. Конкурентоспроможність майбутніх менеджерів готельного бізнесу значно підвищується за умов готовності працювати в нестандартних, невизначених умовах, що вимагає творчого

підходу до вирішення професійних завдань і розв'язання професійних проблем. Тільки творча особистість спроможна реалізувати новітні досягнення різних галузей знань у поєднанні власними можливостями. Побудова процесу формування крос-культурної компетентності на основі безперервної творчості значно знижує ризик появи у майбутніх менеджерів готельного бізнесу синдрому емоційного вигорання й інших професійних деформацій.

Перша педагогічна умова спрямована на пробудження мотивації студентів до формування їх крос-культурної компетентності з урахуванням особливостей майбутньої професійної діяльності у готельному бізнесі та до саморозвитку впродовж кар'єрного зростання: прагнення проникнути в сучасні гуманістичні орієнтації, бажання працювати в готельному бізнесі, готовність до адаптації та відповідальності за результати власної професійної діяльності мотивація на досягнення високих рівнів у професійній діяльності, прагнення розвивати себе як професіонала.

Реалізація цієї умови забезпечує формування у майбутніх менеджерів готельного бізнесу здатності створювати комфортну комунікативну атмосферу (вміти надавати психологічну підтримку, розв'язувати конфлікти, володіти методами діагностики, сприяти соціальній адаптації суб'єктів, дотримання норм етичного кодексу). Дана педагогічна умова впливає на ціннісно-мотиваційний компонент формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу та надає можливість вдосконалювати соціальні та особистісно-професійні якості (здібності, характер, психічні процеси та стани, самосвідомість, індивідуальний стиль, креативність як творчий потенціал), що визначають їх неповторність та унікальність, орієнтацію на успіх у готельному бізнесі.

Дану педагогічну умову реалізовували для розроблення програми траєкторії саморозвитку та самореалізації майбутніх менеджерів готельного бізнесу у процесі емпіричних досліджень.

На початку з майбутніми менеджерами готельного бізнесу було проведено методики: вивчення афіліації (Додаток Д), яка дозволяє визначити ступінь розвиненості мотивації афіліації у респондентів, та методика визначення комунікативних та організаторських здібностей – КОЗ (Додаток Ж).

З метою формування показника крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, а саме здатність до професійної рефлексії, стресостійкості, професійній мобільності, підприємливості, здатності до імпровізації, здатності до прийняття рішень, творчого підходу до професійної діяльності, навичок побудови корпоративної культури у відповідності із національною культурою була проведена ділова гра: «Стили поведінки гостей в готельному бізнесі»,

Враховуючи помилки при побудові комунікацій із іноземними бізнес-партнерами, в т.ч. помилок при перекладі з однієї мови на іншу (розгляд ситуаційних задач) були використані методи візуалізації:

- освітня робота з веб-ресурсами, для формування вмінь здійснювати практично-бібліографічної та пошукової роботи із використання крос-культурного менеджменту тощо

- онлайн-зустрічі з працівниками різних служб готелю для закріплення знань та умінь долати міжкультурні бар'єри та ефективно вирішувати завдання, що стосуються крос-культурних відмінностей у процесі комунікацій;

Під час гри-спілкуванні «Правила користування готелями» адаптація організаційної культури підприємств готельного бізнесу до управління багатонаціональними та багатокультурними колективами, виявлення розходжень, упередження можливих проблем під час користування готельними підприємствами.

Ситуаційні задачі з участю стейкхолдерів забезпечить розв'язання таких освітніх завдань:

- формулювання крос-культурної компетентності та вирішення завдань на основі сучасних концепцій крос-культурного менеджменту;

- практичний досвід персоналу щодо крос-культурних компетентностей у практичну діяльність індустрії гостинності;

- впровадження оновленої мотиваційної політики щодо персоналу у готельному бізнесі;

- впровадження оновлених стратегій міжкультурних переговорів;

Завданням онлайн-тренінгу «Вплив пандемії на завантаження готелів в Києві та інструменти для покращення» було зосереджено на:

- запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS_CoV-2;

- впровадженні оновленої мотиваційної політики щодо персоналу готельного підприємства;

- впровадження оновлених стратегій міжкультурних переговорів;

- вміння працювати з людьми в умовах пандемії;

- впровадження готелями оновлених стратегій на міжнародному ринку послуг індустрії гостинності;

- використання глобальних маркетингових стратегій, стратегій інтенсивного зростання тощо.

Онлайн-тренінг «Виходи з конфліктних ситуацій» дозволяє підвищити ефективність крос-культурної взаємодії учасників та сприяє формуванню навичок конструктивного вирішення конфліктів, управління емоціями:

- використання культурно-синергетичного підходу до проведення переговорів, коли культурні відмінності використовуються як ресурс та забезпечують досягнення поставлених цілей усіх учасників;

- оволодіння мистецтвом управління людськими ресурсами;

- володіння мистецтвом налагодження зовнішніх зв'язків;

- здатність до самооцінки, вміння робити правильні вибори і безупинно підвищувати кваліфікацію, знання і вміння.

Тренінги з емоційного інтелекту дозволяють отримати для цього всі необхідні практичні інструменти, підвищити власний рівень емоційного інтелекту (самоаналіз, саморегуляція, самоконтроль), а також ближче познайомитися з самим собою і своєю емоційною сферою.

Мета вебінару «Гостинний персонал – імідж готелю» полягає у формуванні культури обслуговування. Даний вебінар включає в себе такі теми навчання:

1. Імідж готелю (зовнішній вигляд, рівень культури персоналу, професіоналізм персоналу, комунікативні вміння, володіння техніками ділового спілкування);

2. Стиль управління готелем (демократизація процесів управління, формування команди);

3. Корпоративна культура готелю (система цінностей, вірувань, переконань, правил, традицій, що існують у закладі та визначають поведінку кожного його працівника);

Спікером вебінару «Культура як туристична паска для міжнародного гостя» був голова *Асоціації готельних об'єднань та готелів міст України* (далі – Асоціація) (Додаток В), стейкхолдер, Опанащук Юрій Якович. Місце проходження вебінару було обрано Навчально-виробничу лабораторію «Готель» Гостинність» Київського фахового коледжу туризму та готельного господарства. Участь у вебінарі брали студенти Київського університету туризму економіки і права, Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова, Київського фахового коледжу туризму та готельного господарства. Під час вебінару були створені команди з навчальних закладів для подальшої участі у хакатонах на тему «InnSide: всередині готельного бізнесу», «Імідж, гостинність, комфорт: реалії конкурентоспроможності готелю». Учасники отримали завдання і план проведення хахатону. Під час якого стейкхолдери Асоціації організували наступні етапи хахатону:

- реєстрація учасників та формування команд;

- презентація проєктів: команда представляє проєкт, менторів, умови його виконання і таймінг.
- освітній блок: лекції з проєкцією на тематику хакатонів;
- консультування менторів;
- командна робота;
- Пітчінг проєктів;
- нагородження переможців.

В процесі онлайн-тренінгів, вебінарів, хакатонів, перегляд та обговорення виступів конференцій майбутні менеджери готельного бізнесу розробили програму траєкторії саморозвитку та самореалізація, що дає їм змогу соціалізуватися й адаптуватися до професійного середовища готельного бізнесу шляхом оптимального розвитку його потенційних можливостей, у самопрогнозуванні, у самовдосконаленні, плануванні роботи над собою, розробленні і реалізації програми саморозвитку.

Реалізація другої педагогічної умови, а саме: створення методичного супроводу для забезпечення формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу через змістове наповнення дисциплін циклу соціально-гуманітарної підготовки («Українська мова за професійним спрямуванням», «Психологія міжособистого спілкування», «Соціологія», «Історія культурної спадщини України»), професійної та практичної підготовки («Готельна індустрія», «Основи сервісу», «Поведінка споживача», «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства», «Міжнародний туристський бізнес») з впровадженням авторської програми дисципліни «Технологія і організація готельного бізнесу», з використанням термінологічного словника, – відбувалася завдяки впровадженню технології педагогічного коучингу в освітній процес на підґрунті поєднання принципів консультування та тренінгу з метою мотивування суб'єктів освітнього процесу до якісних змін: знаходити та

розвивати свої сильні сторони, навички та можливості, формувати самостійність у подоланні різних бар'єрів, мотивація на успіх.

Наведений в Стандарті перелік компетентностей і програмних результатів навчання не є вичерпним. При формуванні профілю освітніх програм зазначають професійні та трансверсальні компетентності і програмні результати навчання (табл. 2.1), які є основою варіативної складової конкретної спеціалізації, в зміст якої ми закладаємо зміст формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

За типовим планом ОКР «Бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» нормативна частина становить 3570 годин (Додаток А). Цикл професійної та практичної підготовки становить – 1740 годин, цикл фундаментальної, природничо-наукової та загальноекономічної підготовки становить 1170 годин, цикл соціально-гуманітарної підготовки становить 660 годин. Частина самостійного вибору закладу вищої освіти (ВНЗ) – цикл професійно та практичної підготовки становить – 1620 годин, ВЧ цикл фундаментальної, природничо-наукової та загальноекономічної підготовки становить – 180 годин, цикл соціально – гуманітарної підготовки становить – 120 годин. Загальна кількість за частиною самостійного вибору становить – 1920 годин (Додаток А).

Для досягнення ефективності зазначеної другої умови формування ми здійснювали змістовну корекцію навчальних дисциплін за навчальним планом, який визначає обсяг і перелік нормативних та вибіркового дисциплін, послідовність їх вивчення, форми проведення занять: «Українська мова за професійним спрямуванням», «Психологія міжособистого спілкування», «Соціологія», «Історія культурної спадщини України», професійної та

Таблиця 2.1

Змістового наповнення дисциплін освітнього рівня бакалавр галузі знань

Назва дисципліни	Програмні результати навчання
Українська мова за професійним спрямуванням	Здатність в усній та письмовій формах професійно спілкуватись у межах ділового та наукового стилів. Засвоєння мовних стереотипів, комунікацій галузі сфери обслуговування, підвищення загальномовної культури майбутніх фахівців та їх фахової мовної культури. Здатність у засвоєнні знань, мовні та мовленеві вмінні та навички. Здатність спілкуватися державною мовою у сфері професійної діяльності та міжособистісних комунікацій Здатність уміти правильно висловлювати думки; вміло застосовувати різні види професійного мовлення на практиці; правильно оформлювати тексти наукового та офіційно-ділового стилів мовлення; перекладати та редагувати тексти документів; користуватися лексикографічними джерелами і довідковою літературою фаху; добирати спеціальну фахову термінологію з урахуванням змістово-стилістичних особливостей тексту.
Психологія міжособистого спілкування	Підвищення психологічної культури спілкування, крос-культурної компетентності, які є одним з компонентів професійної діяльності фахівців сфери обслуговування. Здатність до емпатії, співпереживання, створення у особистості відчуття, що її розуміють і приймають; розвиток здатності до самоаналізу, самопізнання. Здатність володіння способами вираження своїх емоцій (як позитивних, так и негативних). Навчання конструктивним способом виходу з конфліктних ситуацій, вираження своїх почуттів і переживань без конфліктів. Формування й розвиток здібностей прогнозувати поведінку іншого, передбачати свій вплив на нього, а також розвиток уміння і потреби пізнання інших людей. Застосовувати комунікативні вимоги до мовної поведінки під час публічного виступу.
Соціологія	Знання і розуміння причин історії формування предмета і об'єкта соціології; уява про суспільство, як про складну систему соціальних зв'язків і відносин. Знання основних методів соціологічних досліджень, вміння розробки соціологічного дослідження, володіння навичками аналізу отриманої інформації. Уміння аналізувати специфіку соціальних явищ та процесів у суспільстві. Використовувати на практиці результати емпіричних та соціологічних досліджень.

Продовження Таблиці 2.1

Історія культурної спадщини України	Уміння аналізувати цілісне уявлення про крос-культурні історичні процеси, а також про особливості культури українського етносу у сучасному інформаційному та комунікаційному суспільстві. Вивчення культури свого власного народу та інших народів світу. Оволодіння знаннями про особливості української культури, що розглядається в контексті розвитку світової цивілізації в цілому і європейського культурного простору.
Готельна індустрія	Засвоєння теоретичних основ соціально економічного розвитку галузі, її ефективності, формування готельного фонду регіонів України і країни в цілому. Дослідження соціально – еконічних показників ефективності розвитку готельної індустрії; умов тимчасового проживання як явища соціально і духовного життя суспільства на різних історичних етапах розвитку України та ознайомлення з досягненнями міжнародної готельної індустрії. Аналізувати існуючий стан та перспективи розвитку готельної індустрії у крос-культурному середовищі, виявляти проблеми розвитку та пропонувати їх вирішення.
Основи сервісу	Формування системи знань, що до загальних тенденцій розвитку сервісної діяльності у різних економічних системах. Здатність розуміти і застосувати на практиці теорії та методологію системи наук, що формують крос-культурну орієнтацію сервісу. Використовувати інноваційній форми обслуговування та надання додаткових послуг суб'єктами готельно-ресторанного бізнесу. Здатність управляти комерційною, маркетинговою, фінансовою діяльністю, розробляти антикризові програми діяльності корпорації, готельних та ресторанних мереж, суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу
Поведінка споживача	<ul style="list-style-type: none"> - Формування сучасних крос-культурних поглядів та спеціальних знань з поведінки споживачів, застосування практичних навичок щодо вироблення, розвитку та збагачення методів досліджень поведінки споживачів. - Дотримуватися принципів професійної крос-культурної компетентності для прийняття рішень та нести відповідальність за них у стандартних та нестандартних професійних ситуаціях. та етики у професійній діяльності.

Продовження Таблиці 2.1

	<ul style="list-style-type: none"> - Застосовувати професійну компетентність у практичній діяльності з використанням креативних методів та підходів. - Використовувати свою професійну діяльність та крос-культурну компетентність, особистісні якості на сучасному ринку послуг гостинності; формулювати цілі власної діяльності з урахуванням суспільних і виробничих інтересів
Поведінка споживача	<ul style="list-style-type: none"> - Формування сучасних крос-культурних поглядів та спеціальних знань з поведінки споживачів, застосування практичних навичок щодо вироблення, розвитку та збагачення методів досліджень поведінки споживачів. - Дотримуватися принципів професійної крос-культурної компетентності для прийняття рішень та нести відповідальність за них у стандартних та нестандартних професійних ситуаціях. та етики у професійній діяльності. - Застосовувати професійну компетентність у практичній діяльності з використанням креативних методів та підходів. - Використовувати свою професійну діяльність та крос-культурну компетентність, особистісні якості на сучасному ринку послуг гостинності; формулювати цілі власної діяльності з урахуванням суспільних і виробничих інтересів
Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві	<ul style="list-style-type: none"> - Застосовувати теоретичні та методичні питання з управління якістю; застосовувати системи знань про складові якості продукції та послуг; застосування теоретичних знань для визначення рівня якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства, а також про процеси управління якістю і безпечністю харчових продуктів. Застосовувати набуті навички визначення рівня якості продукції, що сприятиме вирішенню практичних задач управління якістю в закладах готельно-ресторанного господарства. Застосування теорії та методології управління якістю як засобу досягнення комерційних успіхів підприємства готельно-ресторанного бізнесу на основі ефективного використання його потенціалу з орієнтацією на споживача в умовах конкурентного середовища.

Продовження Таблиці 2.1

<p>Менеджмент готельно-ресторанного господарства організації професійної підготовки</p>	<p>Формування корпоративного, інноваційного менеджменту, розроблення операційної стратегії, створення та використання галузевих операційних підсистем, як основи забезпечення досягнення місії організації. Вміння формулювати місію і ціль організації та знаходити шляхи їх організації; вміння здійснювати менеджмент операційної системи, яка є однією з важливіших складових будь-якого підприємства. Застосовувати знання принципів та методів перспективного, поточного та оперативного планування діяльності підприємства. Уміння розробляти систему мотивування персоналу до високоефективної роботи та якісного виконання завдань, передбачені посадовими інструкціями; вміння обґрунтовувати рішення на різних ієрархічних рівнях управління та вміння здійснювати інноваційну та цінову політику, знаходити шляхи підвищення конкурентоспроможності продукції та послуг підприємств готельно та ресторанного господарства.</p>
<p>Міжнародний туристський бізнес</p>	<p>Застосовувати знання про сутність види та форми міжнародного бізнесу; форми ринкових структур в туризмі; теорії міжнародного туристського бізнесу; міжнародну конкуренцію на світовому ринку послуг; концентрацію виробництва в туризмі та механізм її здійснення; процеси транснаціоналізації та глобалізації в міжнародному туризмі; особливості формування туристичної пропозиції в умовах транснаціоналізації світової індустрії туризму. Вивчення питань про особливості ділової етики в міжнародному туристичному бізнесі. Здатність вміти характеризувати форми ринкових структур у туризмі; аналізувати теорії міжнародного туристичного бізнесу; розкривати особливості міжнародної конкуренції на ринку туристичних послуг; аналізувати світові тенденції глобалізації в туристичному бізнесі</p>

практичної підготовки («Готельна індустрія», «Основи сервісу», «Поведінка споживача», «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства», «Міжнародний туристський бізнес» (табл. 2.1).

Для досягнення поставлених завдань було визначено алгоритм дій:

- проаналізувати дисципліну у розрізі програми підготовки, та уточнити її структуру та зміст;
- визначити трансверсальні здатності та компетентності, які закладені у зміст дисципліни, що мають безпосередній вплив на формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу;
- наповнити мету, зміст, завдання, визначити міжпредметні зв'язки та контроль процесу впливу змін на сформованість крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

Впровадженням авторської програми дисципліни «Технологія і організація готельного бізнесу», з використанням термінологічного словника, – відбувалася завдяки впровадженню технології педагогічного коучингу в освітній процес на підґрунті поєднання принципів консультування та тренінгу з метою мотивування суб'єктів освітнього процесу до якісних змін: знаходити та розвивати свої сильні сторони, навички та можливості, формувати самостійність у подоланні різних бар'єрів, мотивація на успіх.

В процесі вивчення навчальної дисципліни «Технологія і організація готельного бізнесу» та написання курсової роботи у майбутніх менеджерів готельного бізнесу формуються:

- інтегральна компетентність (здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов);

- загальні компетентності (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; здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями; застосовувати навички використання інформаційних і комунікаційних технологій; здатність працювати в команді; здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово; застосовувати навички здійснення безпечної діяльності; здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу; здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях; здатність спілкуватися іноземною мовою);

- фахові компетентності (здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність; здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни; здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії; здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства; здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів; здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів; здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу; здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності).

На ряду з вищезазначеними компетентностями в програму дисципліни добавлено в змістовий модуль 4 «Технологія та організація роботи служби приймання та обслуговування у готельному підприємстві» тему «Культура обслуговування в готельному господарстві. Крос-культурна компетентність фахівців готельного бізнесу» для забезпечення формування крос-культурної компетентності: знання та розуміння предметної області крос-культурної компетентності фахівців готельного бізнесу; здатність та готовність фахівця готельного бізнесу до ефективної комунікації з носіями інших культур у професійній діяльності індустрії гостинності з індивідуальною траєкторією саморозвитку; формування теоретичних знань та практичних навичок щодо запобігання або мінімізації крос-культурного конфлікту; вміння діагностувати джерела крос-культурних конфліктів.

Тема «Культура обслуговування в готельному господарстві. Крос–культурна компетентність фахівців готельного бізнесу» передбачає вивчення термінологічного апарату: «культура», «обслуговування», «компетентність», «крос-культурна компетентність». Під час вивчення даної теми майбутні менеджери готельного бізнесу вивчають:

- складові культури обслуговування,
- вимоги до фахівців готельної сфери,
- сутність і послідовність проведення переговорів,
- вплив культурних особливостей на стиль їх ведення у діловому багатокультурному середовищі,
- принципи застосування корпоративної етики, вербальних та невербальних комунікацій;
- визначення симптомів, причин, фаз та шляхів подолання крос-культурного шоку;
- теоретичні знання та практичні навички щодо запобігання або мінімізації крос-культурного конфлікту;
- діагностування джерел крос-культурних конфліктів.

За авторським баченням установлені умови є основними та необхідними для підготовки майбутніх менеджерів готельного бізнесу до якісного, логічного та продуманого впровадження цифрових засобів навчання в процес формування крос-культурної компетентності. Виконання кожної умови окремо не гарантує результативного навчання, але в цілісності, як система, умови становлять ґрунтовну базу для побудови продуктивного процесу формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

Технологія педагогічного коучингу є студентоцентрованою з її динамічним розвитком, потребами та переконаннями, постійною модернізацією у позитивному спектрі життєвих орієнтирів та дієвим закріплення їх у життєвих цінностях. Дану педагогічну умову реалізовували через веб-ресурс для відео-спілкування використовуючи навчальний контент: веб-лекції, проведення різних ділових ігор («Вивчення структури готелю за допомогою карт з описом служби», «Розробка сценарію продажу готельних послуг») форм візуалізації («Віртуальна екскурсія в готель через відео-чат», «Робота з презентаціями для візуалізації теми об'єкта») освітня робота з веб-ресурсами («Використання гугл-карт», «Характеристика готелю», «Використання програми «Освіта» для засвоєння матеріалу»), *онлайн-тренінгів* («Актуальні теми в готельній індустрії», «Алгоритм бронювання номерів») онлайн-конкурсів (проведення гівів на Інтернет-платформах: Twitter, Instagram, Facebook). Практична цінність технології педагогічного коучингу визначається дистанційним вектором методичного супроводу формування крос-культурної компетентності під час призупинення освітнього процесу в приміщеннях з метою попередження розповсюдження респіраторних захворювань (Постанова України від 11.03.2020 року 211 про запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS_CoV-2.)



Рис. 2.1. Схема адаптивного цифрового освітнього середовища як засобу підготовки

Реалізацію процесуального наповнення освітнього процесу професійної підготовки майбутніх менеджерів готельного бізнесу забезпечували технологією педагогічного коучингу, як засіб ефективного застосування на практиці методів освітньої взаємодії в системі «Майбутні менеджери готельного бізнесу – Науково-викладацький склад – Стейкхолдери» (рис. 2.2).

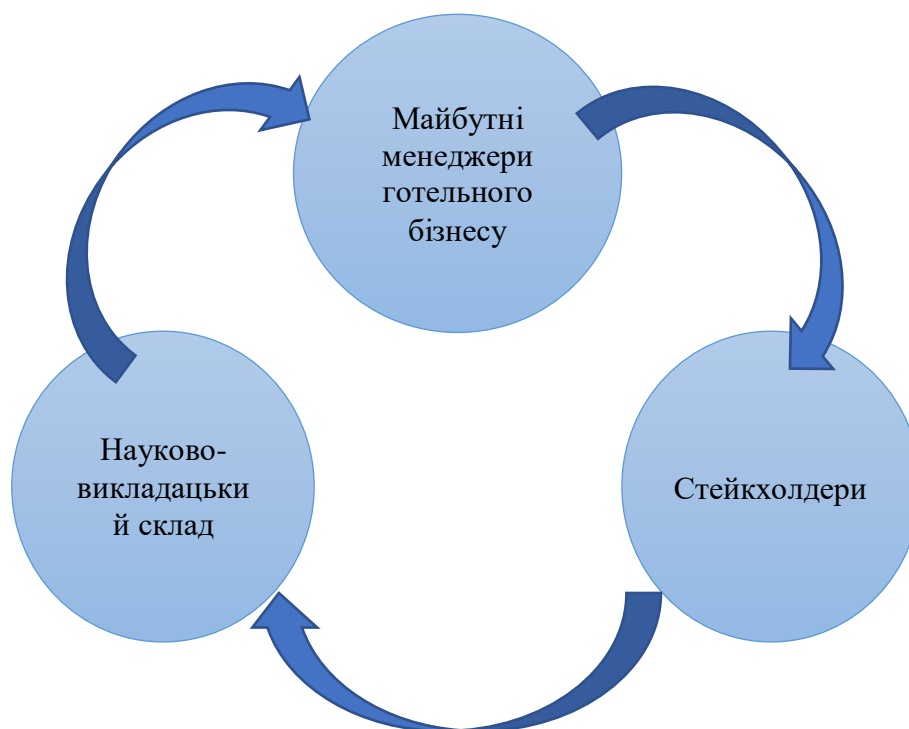


Рис. 2.2 Система взаємодії процесу формування крос-культурної компетентності

При плануванні та наповненні змістом програми професійної підготовки 50% з обсягу освітньої програми спрямовують на забезпечення загальних та фахових компетентностей за спеціальністю, визначеною стандартом ВО, – інші 50% розподіляють між трансверсальними компетентностями, до яких входить крос-культурна компетентність.

Тому, саме втілення третьої педагогічної умови – спрямовано на практико-орієнтовану професійну підготовку через залучення стейкхолдерів в освітнє середовище з метою поглиблення та розширення можливостей удосконалення процесу формування крос-культурної компетентності, стимулюванні розвитку творчої самореалізації), – залучення стейкхолдерів до

різних форм освітнього процесу та керівництва практиками (навчальної (вступ до фаху), виробничої (технологічної та організаційної) та комплексної (бакалаврської), з метою модернізації програм практик з урахуванням взаємодії теоретичної та практичної складових професійної підготовки.

Реалізація взаємодії теоретичної та практичної складових професійної підготовки відбувалась під час проведення стейкхолдерами тренінгів та онлайн-тренінгів «Автоматизована система управління готелю Fidelio V8», «Автоматизована система управління готелю Opera» та «Автоматизована система управління готелю Otelms». Проходження тренінгів дає можливість майбутнім менеджерам готельного бізнесу оволодіти автоматизованими системами управління, яка призначена для автоматизованого здійснення управлінських процесів для полегшення процесу роботи готелю в цілому.

Проводячи он лайн тренінги з майбутніми менеджерами готельного бізнесу, ми зробили акцент на роботі в різних автоматизованих системах управління готелями, які відрізняються своїм наповненням і принципом роботи на платформі самого готеля: Fidelio, Opera, Otelms.

Перший он-лайн тренінг в системі «Fidelio», акцентовано на системі в цілому, а саме управлінні великими готелями. Ця система дає змогу навчитися управляти готелями, використовуючи модуль групових бронювань, який прискорює процес заселення; дає змогу організувати повну інформацію про кожного гостя заздалегідь, що полегшує процес спілкування гостей з адміністраторами готелю, дає змогу підготовки персоналу для зустрічі з різними гостями з усіх куточків світу. Ця система об'єднує в собі можливості об'єднання багатьох служб готелю.

Майбутні менеджери готельного бізнесу пройшовши он-лайн тренінг по роботі в автоматизованій системі управління Fidelio, отримали чітке розуміння роботи в програмі по управлінню готелями з великим номерним фондом, можливість бронювання великих групових бронюванням з наповненням детальної інформації про кожного гостя, виконувати перенаправлення оплат

по безготівковому розрахунку на віртуальні рахунки для легкості контролю оплат від замовника.

Другий он-лайн тренінг по системі «Opera» був націлений на хмарну систему управління і можливість контролю за декількома готелями одночасно, що є головною різницею перед попереднім он-лайн тренінгом. Система «Opera» заснована на базі СУБД Oracle, що має надійність і універсальність платформи, яка покращена та прискорена швидкість в обслуговуванні гостей, та не втрачена простота використання системи. В цій системі є можливість доповнення системи різними модулями по необхідності готелю. Для наших здобувачів в цьому он – лайн тренінгу, ми зробили акцент на модуль системи автоматизації СПіР (Property Management System - PMS).

Цей модуль є одним з центральним модулем. Загальні переваги системи управління OPERA PMS, дають змогу покращити рівень рентабельності та виробництва готелю. Тренінг дає змогу зрозуміти переваги роботи в системі та розуміти, як використовувати ці системи при необхідності роботи з індивідуальними потребами гостей в кожному готелі. Ця система дає можливість налагодження роботи, як в окремі готелі так в готельній мережі, що дає змогу ознайомити майбутніх менеджерів готельного бізнесу з роботою у масовому потоці інформації.

Основним завданням третього он-лайн тренінгу по автоматизованій системі «Otelms», було ознайомити майбутніх менеджерів готельного бізнесу з різницею управління між великими і малими готелями (засобами розміщення). «Otelms» - це сучасна автоматизована система, яка дає змогу використовувати свій модуль у невеликих готелях і покращувати сервіс обслуговування. На даному тренінгу важливо зробили акцент на використанні системи в цілому: оформлення поточних звітів, он-лайн бронювання з різних платформ, бронювання у системі, заповнення інформації про гостей, які подорожують. Для майбутніх менеджерів готельного бізнесу важливо

розуміти процес першого знайомства з гостями, через бронювання і як саме себе поводитись при першому спілкуванні, яке відбувається до зустрічі.

Дана педагогічна умова була націлена на формування самостійності, уможливлення розвитку творчої самореалізації, стимулювання активної мисленнєвої діяльності, вияву креативності та інтеграції крос-культурної взаємодії майбутніх менеджерів готельного бізнесу зі стейкхолдерами у проектуванні та плануванні програми траєкторії саморозвитку.

Друга група вимог до фахової компетенції менеджерів пов'язана із такими психологічними факторами як здатність працювати з людьми й управляти самим собою.

Виокремлені педагогічні умови покладено в основу розробки моделі формування кроскультурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, а саме педагогічне моделювання.

2.2. Модель формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу

Ефективним засобом наукового дослідження системи формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу є педагогічне моделювання, що виявляється в структуруванні складових системи на основі логіки всіх можливих взаємозв'язків. Моделювання як науковий метод опосередкованого вивчення об'єктів пізнання, виконує описову, пояснювальну та евристичну функції, тісно пов'язане з поняттям «модель» (від лат. *modus* – міра), яке в загальному розумінні є аналогом (графіком, схемою, знаковою системою, структурою) певного об'єкта (оригіналу), фрагмента реальності, артефактів, витворів культури, концептуально-теоретичних утворень [146].

У філософському енциклопедичному словнику модель тлумачиться як предметна, знакова чи мислена (уявна) система, що відтворює, імітує або

відображає певні характеристики, тобто принципи внутрішньої організації або функціонування певних властивостей чи ознак об'єкта пізнання [147, с. 391]. У процесі професійної підготовки модель може слугувати зразком, своєрідним еталоном підготовки, до реалізації якого необхідно прагнути на практиці, як вважає В. Поліщук, а її (моделі) практична цінність, наголошує вчена, зумовлена тим, наскільки адекватно і повно вона відображає систему професійної підготовки фахівця [148, с. 140].

Модель як маршрутна карта окреслює напрямок руху педагогічного процесу від постановки мети до її реалізації, фіксуючи зміст цілей, засоби і способи їх досягнення (методи, технології), виконавчі компоненти, результати діяльності, що надає моделі ознак динамічності, алгоритмічності та процесуальності. Погоджуємося з думкою С. Калаур, що в найбільш узагальненому розумінні модель передбачає схематичне й наочне відображення шляху до стратегічної мети [149, с. 226].

Згідно з предметом нашого дослідження, модель формування крос-культурно компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу на засадах педагогічної технології коучингу постає цілісною структурою, яка складається з таких взаємопов'язаних складових: цільової, теоретико-методологічної, процесуальної та результативної (рис. 2.3.).

Цільова складова моделі включає в себе соціальне замовлення, яке виражається у потребі менеджерів готельного бізнесу із сформованою професійною культурою, здатних встановлювати зв'язки між різними культурними системами у готельній індустрії для створення унікальних конкурентних переваг на міжнародному ринку.

Дослідження пріоритетних напрямів розвитку економіки України у XXI столітті, підвищення рівня її конкурентоспроможності в умовах інтеграції та глобалізації, зумовлює потреби у пошуку інструментарію та засобів для впровадження низки ефективних змін. З огляду на це, у формуванні іміджу готельного бізнесу України вагомою є роль крос-культурного менеджменту,

як однієї із складових національної економіки, знаходиться у взаємозв'язку та взаємозалежності із різними чинниками впливу, одним із яких є вплив національних культур. Саме тому, соціальне замовлення спрямоване на дослідження формування крос-культурної компетентності у майбутніх менеджерів готельного бізнесу. Це забезпечить формування позитивного іміджу України та вищий рівень зацікавленості у туристів із-за кордону в придбанні готельних послуг, краще позиціюватиме Україну та потенціал її індустрії гостинності на міжнародному ринку послуг, зумовить збільшення внутрішніх і зовнішніх туристичних потоків тощо.

Слід зазначити, що готельний бізнес в Україні зазнає підвищення рівня зацікавленості персоналу готелів до вивчення впливу крос-культурних феноменів на їх професійну діяльність.

Отже, мета дослідження полягає в процесі формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу. Виділені *завдання*: спрямування професійної підготовки на формування крос-культурної компетентності та мотивації майбутніх менеджерів готельного бізнесу до індивідуальної траєкторії саморозвитку та самореалізації впродовж кар'єрного зростання.

Теоретико-методологічна складова передбачає реалізацію основних функцій формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу (розділ 1, § 1.2): інформаційно-орієнтована, оптимізаційно-адаптаційна, спонукально-розвивальна, регулятивна, соціалізуюча, комунікативна. Крос-культурна компетентність містить *компоненти*: емоційно-мотиваційний, фасилітаційний, комунікативно-діяльнісний. Визначено основні методологічні *підходи* (системний, діяльнісний, особистісно-розвивальний, компетентнісний, культурологічний) та *принципи* (мотиваційності з врахуванням індивідуальності особистості, крос-культурної

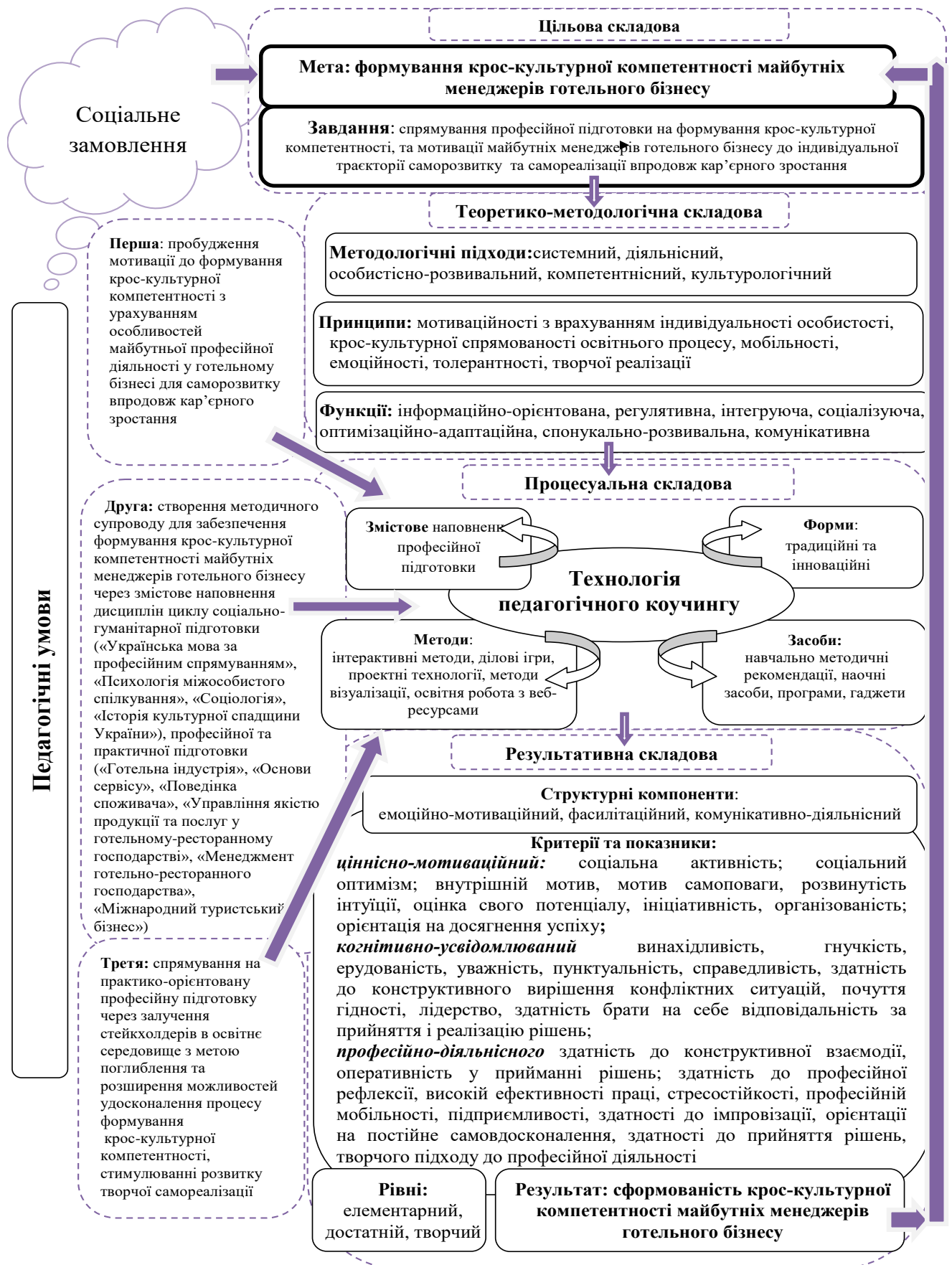


Рис. 2.3 Модель формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу

спрямованості освітнього процесу, мобільності, емоційності, толерантності, творчої реалізації).

Модель формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу містить процесуальну складову, яка включає технологію педагогічного коучингу формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу: традиційні та особливо актуальні під час пандемії COVID-19 інноваційні віртуальні форми (онлайн-курси, онлайн-тренінги, онлайн-воркшопи, хакатонів, вебінарів, соціальні мережі, платформи спілкування за науковими інтересами, міжнародні онлайн-конкурси та конференції та ін.) для забезпечення дистанційного навчання.

Впровадження моделі крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу потребує застосування відповідних методів навчання, а саме: інтерактивні методи, ділові ігри, проектні технології, методи візуалізації, освітня робота з веб-ресурсами та ін.

Змістове наповнення процесу формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу (дисциплін, практик та освітньої технології педагогічного коучингу) ми охарактеризували у попередньому параграфі (параграф 2.1.).

Залучення стейкхолдерів у процес формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, як коучів (кураторський, викладацький, фаховий та науковий), з метою коучинг-впровадження, на нашу думку, щоб забезпечити цілісне, а не фрагментарне застосування коучинг-технологій для реалізації завдань формування крос-культурної компетентності та підвищення її якості.

Впровадження спрямовується на забезпечення використання потенціалу й інструментарію коучингу для сприяння індивідуальному становленню майбутніх менеджерів готельного бізнесу в професії (через побудову індивідуальної освітньої траєкторії, вибору тактики і стратегії особистісного і

професійного зростання та ін.). За умови задіяння професійного коуча для індивідуальної і колективної роботи зі здобувачами освітніх послуг, реалізація питань професійного становлення і розвитку крос-культурної компетентності. Залучення стейкхолдерів коучів-професіоналів забезпечує процес формування групи трансверсальних компетентностей майбутніх менеджерів готельного бізнесу, в тому числі і крос-культурну а саме:

- міжособистісної взаємодії в спілкуванні (умінні слухати, взаємодія в групі, презентувати ідеї та результати роботи, захищати свою точку зору та ін.;
- організації крос-культурної взаємодії: визначати пріоритетність, ставити цілі, планувати діяльність, інтуїція часу, керування ресурсами, документоведення;
- володіти та розвивати аналітичне, критичне та творче мислення;
- володіння інноваційними технологіями, користування необхідними цифровими засобами.
- саморозвиток, самоосвіта, самовиховання, самопрезентація та самоконтроль.

Результативна складова моделі містить структурні компоненти, критерії, показники та рівні сформованості крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу. Тому більш детально зупинимся на визначенні критеріїв сформованості крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу: ціннісно-мотиваційному, когнітивно-усвідомлюваному, професійно-діяльнісному.

Добір критеріїв формування відбувався на платформі наукових доробок вчених: крос-культурний освітній процес (M. Bennett, G. Whiting, A. Kitsantas, G. David, H. Triandis); крос-культурний менеджмент в процесі управління (S. Danny, G. Perlmutter, R. Farmer, B. Richmann, G. Hofstede).

Ціннісно-мотиваційний критерій формування кроскультурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу спрямовує систему

мотивів, потреб, цінностей особистості та є детермінантою крос-культурної компетентності та фактором її успішного формування. Рівень сформованості мотивації впливає на розвиток інших компонентів крос-культурної компетентності. Мотивація передбачає гуманістичні ціннісні орієнтації, позитивну орієнтацію на діяльність в умовах включення у крос-культурну взаємодію, сукупність мотивів (соціальних, пізнавальних, професійних, особистісного розвитку й самоутвердження та ін.), спрямованих на процес формування крос-культурної компетентності.

Когнітивно-усвідомлюваний – виявляється в усвідомленому й умілому використанні майбутніми менеджерами готельного бізнесу фахових знань у змодельованих професійних ситуаціях. На основі сформованої потреби в особистій самореалізації майбутні менеджери готельного бізнесу набувають глибоких та ґрунтовних знань за фахом, оволодівають професійними компетентностями. У руслі сформованості критерію стимулювали науково-пошукову діяльність з доповненням тематики курсових робіт і програми виробничої практики, проведено міні-конференції. Когнітивно-усвідомлюваний критерій формування крос-культурної компетентності активізує пізнавальну роботу майбутніх менеджерів готельного бізнесу, сприяє розвитку та збагаченню когнітивного досвіду. Даний компонент описують як здатність сприймати, опрацьовувати, усвідомлювати, запам'ятовувати та відтворювати в потрібний момент інформацію для розв'язання ситуаційних завдань (Додаток К), що уможлиблює самопізнання, самоконтроль, саморегуляцію та власний саморозвиток.

Професійно-діяльнісного критерій крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу спрямований на творчу активність у застосуванні професійних знань та готовності до майбутньої професійної діяльності. В ході дослідження використовувалися такі і інтерактивні методи, як: метод конкретних ситуацій (вдосконалення власних знань здобувачів освіти через розгляд, вивчення та обговорення конкретних проблемних

життєвих ситуацій), метод емоційного стимулювання (формування пізнавального інтересу відбувалося шляхом створення позитивних емоцій до запропонованого виду діяльності, підвищення зацікавленості та мотивації формування крос-культурної компетентності); метод проектів (пропагувалось самостійне конструювання знань та самостійні орієнтації в інформаційному просторі), метод візуалізації (здійснювалася публічна демонстрація результатів вирішення завдання та захисту обраної траєкторії дій), освітня робота з веб-ресурсами.

Співвідношення критеріїв та показників формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу наведені в таблиці 2.2. Показниками за ціннісно-мотиваційним критерієм є: соціальна активність; соціальний оптимізм; внутрішній мотив, мотив самоповаги, розвинутість інтуїції, оцінка свого потенціалу, ініціативність, організованість; орієнтація на досягнення успіху.

Таблиця 2.2

Співвідношення критеріїв та показників формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу

Критерії сформованості	Показник сформованості
Ціннісно-мотиваційний	соціальна активність; соціальний оптимізм; внутрішній мотив, мотив самоповаги, розвинутість інтуїції, оцінка свого потенціалу, ініціативність, організованість; орієнтація на досягнення успіху;
Когнітивно-усвідомлюваний	винахідливість, гнучкість, ерудованість, уважність, пунктуальність, справедливість, здатність до конструктивного вирішення конфліктних ситуацій, почуття гідності, лідерство, здатність брати на себе відповідальність за прийняття і реалізацію рішень, здатність до конструктивної взаємодії, оперативність у прийманні рішень;
Професійно-діяльнісний	здатність до професійної рефлексії, високій ефективності праці, стресостійкості, професійній мобільності, підприємливості, здатності до імпровізації, орієнтації на постійне самовдосконалення, здатності до прийняття рішень, творчого підходу до професійної діяльності.

Показниками за когнітивно-усвідомлюваним критерієм є: винахідливість, гнучкість, ерудованість, уважність, пунктуальність, справедливість, здатність до конструктивного вирішення конфліктних ситуацій, почуття гідності, лідерство, здатність брати на себе відповідальність за прийняття і реалізацію рішень, здатність до конструктивної взаємодії, оперативність у прийманні рішень та ін. Показники за професійно-діяльнісним критерієм є: здатність до професійної рефлексії, високій ефективності праці, стресостійкості, професійній мобільності, підприємливості, здатності до імпровізації, орієнтації на постійне самовдосконалення, здатності до прийняття рішень, творчого підходу до професійної діяльності.

Рівні сформованості ціннісно-мотиваційного, когнітивно-усвідомлюваного та професійно-діяльнісного критерію формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу розписані у таблицях 2.3, 2.4, 2.5.

Таблиця 2.3

**Рівні сформованості ціннісно-мотиваційного критерію
формування крос-культурної компетентності майбутніх
менеджерів готельного бізнесу**

Рівні сформованості	Ціннісно-мотиваційний
елементарний	відсутністю соціальної активності; соціального оптимізму; внутрішніх мотивів, мотиву самоповаги, розвинутої інтуїції, оцінки свого потенціалу, ініціативності, організованості; орієнтації на досягнення успіху;
достатній	частковою здатністю до соціальної активності; соціального оптимізму; внутрішніх мотивів, мотиву самоповаги, слабкою розвинутої інтуїції, оцінки свого потенціалу, ініціативності, організованості; орієнтації на досягнення успіху;
творчий	творчість та креативність соціальної активності; соціального оптимізму; внутрішніх мотивів, мотиву самоповаги, розвинутої інтуїції, оцінки свого потенціалу, ініціативності, організованості; орієнтації на досягнення успіху.

Таблиця 2.4

**Рівні сформованості когнітивно-усвідомлюваного критерію
формування крос-культурної компетентності майбутніх
менеджерів готельного бізнесу**

Рівні сформованості	Когнітивно-творчий
елементарний	відсутністю винахідливості, гнучкості, ерудованості, уважності, пунктуальності, справедливості, здатності до конструктивного вирішення конфліктних ситуацій, почуття гідності, лідерства, здатності брати на себе відповідальність за прийняття і реалізацію рішень, здатності до конструктивної взаємодії, оперативності у прийманні рішень;
достатній	часткова здатність до винахідливості, гнучкості, ерудованості, уважності, пунктуальності, справедливості, здатності до конструктивного вирішення конфліктних ситуацій, почуття гідності, лідерства, здатності брати на себе відповідальність за прийняття і реалізацію рішень, здатності до конструктивної взаємодії, оперативності у прийманні рішень;
творчий	творча та креативна здатність до винахідливості, гнучкості, ерудованості, уважності, пунктуальності, справедливості, здатності до конструктивного вирішення конфліктних ситуацій, почуття гідності, лідерства, здатності брати на себе відповідальність за прийняття і реалізацію рішень, здатності до конструктивної взаємодії, оперативності у прийманні рішень.

Таблиця 2.5

**Рівні сформованості професійно-діяльнісного критерію
формування крос-культурної компетентності майбутніх
менеджерів готельного бізнесу**

Рівні сформованості	Рефлексивно-фасилітаційний
елементарний	відсутністю здатності до професійної рефлексії, до стресостійкості, професійної мобільності, підприємливості, здатності до імпровізації, орієнтації на постійне самовдосконалення, здатності до прийняття рішень, творчого підходу до професійної діяльності.

Продовження таблиці 2.5

достатній	часткова здатність до професійної рефлексії, високій ефективності праці, стресостійкості, професійній мобільності, підприємливості, здатності до імпровізації, орієнтації на постійне самовдосконалення, здатності до прийняття рішень, творчого підходу до професійної діяльності.
творчий	здатність до професійної рефлексії, творчій ефективності праці, стресостійкості, професійній мобільності, підприємливості, творчій здатності до імпровізації, орієнтації на постійне самовдосконалення, здатності до прийняття рішень, творчого підходу до професійної діяльності.

Реалізація моделі передбачає наявність конкретних результатів у формуванні крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, перехід на більш високий рівень крос-культурної компетентності майбутніх фахівців від елементарного до творчого. Результатом є сформованість крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

2.3. Адаптивне цифрове середовище як засіб технології педагогічного коучингу формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу

За визначенням Міжнародної Федерації Коучингу в основі коучингу лежить партнерство з клієнтом у процесі розумового та креативного мислення, що надихає клієнта максимізувати свій особистий та професійний потенціал. Коучинг побудований на взаєморозумінні коуча та майбутнього менеджера, який готовий розвивати свій потенціал для досягнення особистих і корпоративних цілей в готельному бізнесі. Дж. Уїтмор, розглядаючи коучинг як метод управління персоналом, що покликаний розкрити потенціал особистості з метою підвищення його ефективності, підкреслює, що він базується на внутрішній силі лідера.

Ствердженням Т. Голві, коучинг є мистецтвом створення середовища комунікації, яке полегшує рух людини до означеної мети так, щоб цей рух приносив задоволення [155, 194]. Роблячи ставку на розкриття індивідуальних особливостей кожної людини, Т. Голві підкреслює, що коучинг спрямований не на консультування, надання відповіді на ті чи інші життєві питання, а допомагає розкрити свій потенціал, свої здібності й можливості, знайти в собі резерви та сили розв'язати проблему, що дає можливість працювати та жити із задоволенням. Дж. Уїтмор зазначає, що коучинг як вплив, основною і постійною метою якого є формування впевненості в собі незалежно від змісту конкретного завдання [156], допомагає людині розкрити свою самомотивацію, приховані таланти і ресурси, стимулює до креативності та ініціативи.

В колективній роботі використовується корпоративний коучинг, що за визначенням Міжнародної Федерації Коучингу, є процесом розвитку навичок, інструментів, знань і можливостей індивідуумів і команд, спрямований на підвищення продуктивності, ефективності, на розвиток творчого підходу до

вирішення завдань. Безсумнівними результатами коучингу, на думку його засновників і дослідників, є підвищення продуктивності діяльності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, покращення взаємовідносин у колективі, здатність швидко й ефективно реагувати в критичних ситуаціях, гнучкість і адаптивність до змін [156].

Нині коучинг розглядається як вид психолого-управлінського консультування, як метод навчання працівників, як сучасна технологія підвищення ефективності навчального процесу, як сучасна інтерактивна технологія в освіті, нова технологія в професійній освіті. Загально визнаною є ідея важливості використання коучингу у професійній освіті і особливо в процесі формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, чия діяльність по своїй природі є найбільш близькою до коучингової.

У численних дослідженнях сучасних вчених виявляються різноманітні особливості використання коучингу в педагогічному процесі ЗВО на заняттях мовного циклу [157], для розвитку емоційної компетентності [158], самоосвітньої компетентності [159], професійної компетентності вчителів [159], та ін., в яких охарактеризовано «особливості застосування технології коучингу ЗВО у процесі викладання навчальних дисциплін на практичних і семінарських заняттях, для виконання науково-дослідних завдань, курсових і дипломних робіт з метою стимулювання самостійного пізнавального пошуку, прийняття рішень, розвитку відповідальності, впевненості у власних можливостях» [160]. Цікавими є здійснені В. Сидоренко дослідження педагогічного коучингу як «інноваційної технології науково-методичного супроводу, яка сприяє підвищенню якості підготовки, перепідготовки та підвищенню кваліфікації керівних і педагогічних кадрів освіти, формуванню у них педагогічної дії нової якості, здатності неперервно навчатися впродовж усього життя» [161].

Коучинг як дуже багатогранний феномен сучасної психолого-педагогічної науки і практики має величезний потенціал для підвищення ефективності навчально-виховного процесу в усіх ланках освіти на засадах розвитку суб'єктності й активізації творчого потенціалу усіх учасників освітньої взаємодії. Для забезпечення повноти реалізації коучингу в професійно-педагогічній освіті, на нашу думку, мало визнавати його значущість і усвідомлювати специфіку його інструментарію, варто цілеспрямовано впроваджувати продумані дії.

Впровадження коучинг-технології в практику формування крос-культурної компетентності реалізовувалось в цілісній, організованій і керованій системі впровадження коучингу в професійну підготовку майбутніх менеджерів готельного бізнесу. Керівникам ЗВО і стейкхолдерам варто всерйоз замислитись над ефективним впровадженням коучингу в практику професійної освіти, для чого потрібно здійснювати певні організуючі і стимулюючі впливи на процес використання коучингу.

Організовуючи вектор коучинг-впровадження необхідно охоплювати різні напрямки використання коучингу в професійній освіті (кураторський, викладацький, стейкхолдерський та науковий), щоб забезпечити цілісне, а не фрагментарне застосування коучинг-технологій для реалізації завдань формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

Стейкхолдерський напрям впровадження спрямовується на забезпечення використання потенціалу й інструментарію коучингу для сприяння індивідуальному становленню майбутніх менеджерів готельного бізнесу в професії (через побудову індивідуальної освітньої траєкторії, вибору тактики і стратегії особистісного і професійного зростання та ін.). За умови задіяння стейкхолдера-коуча для індивідуальної і колективної роботи з майбутніми менеджерами готельного бізнесу, реалізується професійне становлення, саморозвиток, самоудосконалення.

Залучення стейкхолдерів коучів-професіоналів є невиправданою розкішшю в умовах наявних у ЗВО трудових ресурсів і функціональних обов'язків працівників. Коучингові функції формування крос-культурної компетентності сприяють професійному самовизначенню і зростанню самооцінки. Тому, можливо, коучингові функції покласти на стейкхолдера або розведення функцій та задіяння усіх викладачів до реалізації коучингових функцій в індивідуальному режимі взаємодії з майбутніми менеджерами готельного бізнесу

Разом з тим, майбутні менеджери готельного бізнесу можуть самі обрати серед представників стейкхолдерів коуча як індивідуального наставника, що з урахуванням їхніх індивідуальних уподобань та людської співзвучності. Як практика показує коуч може працювати не більше як з п'ятьма студентами на рік, турбуючись про їхнє особистісне і професійне зростання за час навчання у ЗВО.

Стейкхолдерський напрям впровадження коучингу у професійній підготовці полягає в активному використанні коучингу як інтерактивної технології, що сприяє розкриттю внутрішнього потенціалу майбутніх менеджерів готельного бізнесу, підвищенню якості навчання у ЗВО за рахунок налагодженню партнерської взаємодії з стейкхолдерами.

Застосування ідей педагогічного коучингу, як зазначає В. Сидоренко, «означає поступовий перехід від традиційних аудиторних занять до тренінгової, індивідуальної, проєктної, дистанційної форм роботи. Впроваджуючи технологію ефективним є урізноманітнення процесу формування крос-культурної компетентності видами занять: тренінгами, тематичними дискусіями, «круглими столами», консультаціями, дистанційним консультуванням тощо [158, с. 19].. Тобто основою методології та інструментарію коучингу виступає інтерактивна комунікація, дискусія (питання-відповідь, Q&A), партнерські взаємовідносини (рівноправні,

фасилітативні) стейкхолдера-викладача-коуча та майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

Ефективність технології педагогічного коучингу у ЗВО «можливе під час професійної підготовки різних форм навчання: практичні та семінарські заняття, виконання науково-дослідних завдань, курсові, бакалаврські і магістерські роботи з метою стимулювання творчого пізнавального пошуку, прийняття рішень, розвитку незалежності, рішучості та відповідальності студента» – підкреслює М. Жовнір [157, с. 92]. У своїх роботах дослідниця Ю. Земліна [81] надає перевагу у застосуванні інноваційних технологій у сфері підготовки фахівців готельного бізнесу.

Пріоритетним завданням сучасної ВО є підготовка таких фахівців, які б мали високий професійний рівень, вміли самостійно приймати нестандартні рішення і творчо мислити, генерувати нові цікаві й альтернативні ідеї, ініціативи та втілювати їх у життя з метою як підвищення власного соціального статусу і добробуту, так і розвитку суспільства і держави в цілому. Впровадження технології педагогічного коучингу у освітній процес ЗВО дозволить майбутнім менеджерам готельного бізнесу ефективно самостійно користуватися навчально-методичною літературою та матеріалами, засвоювати професійні знання; розвинути проблемно-пошукове мислення; сформувати професійне міркування; займатися науково-дослідницькою роботою; здійснювати самоконтроль.

Особлива увага використанню педагогічної коучинг-технології має бути приділена в ході викладання дисциплін: «Готельна індустрія», «Технологія і організація готельного бізнесу», «Основи сервісу», «Поведінка споживача», «Управління якістю продукції та послуг у готельному-ресторанному господарстві», «Соціологія», «Історія культурної спадщини України», «Українська мова за професійним спрямуванням», «Психологія міжособистого спілкування», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства», «Міжнародний туристський бізнес». Під час проходження

практик: навчальної (вступ до фаху), виробничої (технологічної та організаційної) та комплексної (бакалаврської): – майбутній менеджер готельного бізнесу розвивається як суб'єкт професійної діяльності, розвиваючи крос-культурну компетентність, формуючи навички крос-культурної взаємодії. І від зразка стейкхолдера, багато в чому формується орієнтир майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

Виробнича практика є майданчиком професійного становлення майбутніх менеджерів готельного бізнесу, де формуються його особистісна траєкторія самореалізації. Процес формування крос-культурної компетентності є цілісною сукупністю поступально-змінних освітніх ситуацій, під якими розуміється система психолого-педагогічних, дидактичних умов і мотивів для розвитку, коригування та реалізації власної траєкторії професійно-особистісного саморозвитку [177; с. 134].

Фаховий напрям впровадження коучингу передбачає ознайомлення майбутніх менеджерів готельного бізнесу з сутністю і специфікою використання коучингу в професійній діяльності та саморозвитком з питань особистісно-професійного зростання (як селф-коучинг). Для висвітлення усіх цих питань мало оновлення змісту дисциплін, потрібен цілий комплексний спецкурс «Коучинг в діяльності майбутніх менеджерів готельного бізнесу». Таким чином, коучинг має набути в подальшому окремого напрямку в професійній підготовці в умовах дуального навчання.

В нашому дослідженні ми наповнили дисципліну „Технологія та організація готельного бізнесу” виконанням курсової роботи, що передбачено навчальним планом спеціальності 241 „Готельно-ресторанна справа” (Додаток 3).

Під час виконання курсової роботи необхідним є усвідомлення здобувачами їх місця та ролі у майбутній професійній діяльності та концентрації зусиль на самостійному опрацюванні нормативних документів та літературних джерел при вирішенні конкретних практичних завдань. При

написанні роботи головна увага приділяється методичним питанням складання змісту роботи, використання літературних джерел з питань методики проведення досліджень стосовно обраної теми, підбору необхідного матеріалу до розкриття основних положень роботи.

Написання курсової роботи формує у майбутніх менеджерів готельного бізнесу:

- вміння користуватись на практиці основними положеннями законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного бізнесу;
- вміння впроваджувати у професійну діяльність отриману базу знань готельної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних послуг;
- володіння державною та іноземною мовами усно і письмово та вміння використовувати у професійній діяльності;
- здійснювати аналіз сучасних тенденцій розвитку готельного бізнесу;
- володіти принципами, процесами та технологіями організації роботи суб'єктів готельного бізнесу;
- організовувати процес обслуговування споживачів готельних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;
- володіти навичками комунікації зі споживачами готельних послуг;
- володіти та впроваджувати сучасні технології обслуговування споживачів;
- саморозвивати вміння розв'язувати ситуаційні професійні та відповідати за результати своєї діяльності;
- відстоювати, аргументуючи свої погляди у розв'язанні ситуаційних завдань зі споживачами та суб'єктами готельного бізнесу.

Для ефективності реалізації організуючого вектору впровадження педагогічної коуч-технології в практику формування крос-культурної компетентності визначаємо особливість коучингу:

- залежність від наявного рівня суб'єктності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, від мотивації та бажання навчатись у коучів;
- устремління до професійного зростання і відповідального ставлення до власної траєкторії професійної підготовки.

Проте великою проблемою використання педагогічної коуч-технології є те, що насправді коуч може допомогти не усім учасникам, а лише тим, які справді бажають досягти реальних змін у своєму професійному розвитку.

Окремо слід зауважити, що коучинг не навчає, він допомагає навчатись, але якщо не актуалізованою залишається потреба майбутніх менеджерів готельного бізнесу у навчанні, у пізнанні, у професійному зростанні (що відносяться до вищих потреб учителя), то даремними будуть усі наші коуч-старання. Тому є важливість психологічно-виваженого стимулюючого впливу на мотивацію навчання майбутніх менеджерів готельного бізнесу. Дана умова ефективності використання коучингу в освіті обумовлює необхідність другого вектору впровадження коучингу у професійній підготовці – стимулюючого, який має забезпечити зростання рівня суб'єктності майбутніх менеджерів готельного бізнесу для адекватного сприйняття технології педагогічного коучингу.

У впровадженні технології педагогічного коучингу необхідно враховувати дві сторони: перша – підвищувати коучингові компетентності викладацького складу ЗВО й збагачувати коучинговими тенденціями зміст професійної освіти (організуючий вектор), а з іншої – всіляко забезпечувати зростання бажання у майбутніх менеджерів готельного бізнесу навчатися за технологією педагогічного коучингу (стимулюючий вектор). Такий підхід передавання знань та формування навичок називають ізоморфізмом [167].

Важливим вважаємо, що «коли фахівці з досвідом викладання з використанням ЦТ формують спільноту практики, вони надають підтримку для їх постійного вивчення технології педагогічного коучингу що посилює процес навчання, де пропагують навички до досліджень і формування лідерства, щоб допомогти витримати вплив змін, тому що в спільноті легше інтегрувати освітні технології в поточний процес навчання [168].

Таким чином, необхідно впроваджувати серед спільноти викладачів-стейкхолдерів, коучів, зосереджуючись на безперервному процесі формування відповідних неперервних взаємозв'язків [167]. На думку цих авторів, саме ситуаційне навчання в професійно-зорієнтованому середовищі залучає майбутніх менеджерів готельного бізнесу як повноправних учасників спільноти, де існує ідентичність по відношенню до групи та взаємодії, що сприймає процес формування крос-культурної компетентності як соціальне.

Практична цінність технології педагогічного коучингу визначається дистанційним вектором методичного супроводу формування крос-культурної компетентності під час призупинення освітнього процесу в приміщеннях з метою попередження розповсюдження респіраторних захворювань (Постанова України від 11.03.2020 року 211 про запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS_CoV-2).

Тобто ми впевнились у висновку, який було окреслено у розділі 1 – для того, щоб формувати крос-культурну компетентність майбутніх менеджерів готельного бізнесу із ключових позицій є створення електронних навчальних середовищ, які сприяють розвитку навичок у XXI ст., таких як цифрова компетентність та неперервність професійної співпраці.

Цифрову компетентність можна розуміти як сукупність знань, стратегій і навичок, які дозволяють особі вирішувати типові та виникаючі проблеми (тобто ті, що стосуються майбутнього та нових ситуацій, що виникають), пов'язані з цифровим світом.

Цифрова компетентність має додатковий вимір, який стосується природи технологічних систем та інструментів як об'єкта пізнання. Інтелектуальна діяльність, пов'язана з програмуванням, вчить мислити абстрактно, логічно і структуровано, сприяє розвитку автономної та інноваційної ментальності, допомагає розвивати «обчислювальне мислення», тобто міркування та інтуїцію, які допомагають розробляти проблеми-стратегії вирішення.

Цифрова компетентність – це поняття, яке широко використовується і може бути визначено різними способами дослідниками та політиками. Цифрова компетентність складається з чотирьох компонентів:

- технічні навички, необхідні для використання цифрових технологій;
- вміння використовувати та застосовувати цифрові технології в різних робочих ситуаціях;
- здатність критично оцінювати цифрові технології щодо їх етичних проблем, обмежень та проблем;
- мотивація брати участь у цифровій культурі та прихильність до неї.

У багатьох країнах розроблено стандарти, спрямовані на підвищення ефективності роботи вчителів. Деякі, включаючи стандарти ISTE (раніше NETS) для вчителів [165] та стандарти ЮНЕСКО ЦТ для вчителів (ЮНЕСКО 2011), включають знання та практики, необхідні для розвитку навичок двадцять першого століття.

ЮНЕСКО у співпраці зі світовими лідерами промисловості та провідними експертами у сфері ЦТ розроблено міжнародний стандарт, який визначає компетентності, необхідні для ефективного навчання з використанням ЦТ. Відповідно до рекомендованої ЮНЕСКО (рис.2.4) структури, недостатньо бути компетентними в галузі ЦТ і здатними навчати цього учнів.

СТРУКТУРА ІКТ-КОМПЕТЕНТНОСТІ ВЧИТЕЛІВ. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЮНЕСКО			
	ТЕХНОЛОГІЧНА ГРАМОТНІСТЬ	ПОГЛИБЛЕННЯ ЗНАНЬ	СТВОРЕННЯ ЗНАНЬ
РОЗУМІННЯ РОЛІ ІКТ В ОСВІТІ	Знання освітньої політики	Розуміння освітньої політики	Інновації в освітній політиці
НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА ТА ОЦІНЮВАННЯ	Базові знання	Застосування знань	Навички суспільства знань
ПЕДАГОГІКА ІКТ	Використання технологій	Виконання складних завдань	Самоосвіта
ОРГАНІЗАЦІЯ ТА КЕРУВАННЯ	Базовий інструментарій	Складний інструментарій	Новітні технології
ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ВЧИТЕЛІВ	Звичайний клас	Групи співпраці	Організації, що навчаються
	Грамотність у цифрових технологіях	Керування та спрямування	Учитель як зразковий учень

Рис.2.4 Структура ЦТ-компетентності (Рекомендації ЮНЕСКО)

Структура покликана допомогти кожній країні розробити всеосяжну національну стратегію та відповідні стандарти у сфері ЦТ-компетентності (ЦТ-компетентності), і має розглядатися як важлива складова генерального плану впровадження ЦТ до освітнього процесу. Структурою передбачено три різні підходи до навчання. Першим із них є підхід «Технологічна грамотність», за якого учні навчаються використовувати ЦЗН для ефективнішого навчання. Другий – «Поглиблення знань»: дає змогу здобувачам освітніх послуг формувати трансверсальні компетентності та застосовувати їх у вирішенні складних проблем реального життя. Третій підхід – «Створення знань»: забезпечує набуття майбутніми менеджерами готельних послуг навичок крос-культурної взаємодії для побудови більш гармонійного, досконалого та заможного суспільства.

Перш за все, стейкхолдери, викладачі та коучи повинні мати відкрите ставлення – вони повинні бути готові аналізувати можливості, які відкривають для них цифрові інструменти для оновлення професійного середовища, в якому здійснюється освітній процес.

По-друге, усі учасники освітнього процесу повинні стати командою, ділитися своїми авторськими напрацюваннями, цьому може сприяти організація їх співпраці в дистанційному форматі.

По-третє, усі учасники повинні фіксувати свою діяльність (запис відео, презентації, розроблення авторських рекомендацій тощо) з подальшим обміном своїми інноваціями.

По-четверте, потрібне бачення інновацій, яке дає майбутнім менеджерам готельного бізнесу можливість експериментувати і робити помилки, навчання на яких дає нам змогу вчитися та розвиватися.

Зазначене вище вказує на потребу створення цілісної системи застосування технології педагогічного коучингу у підготовці майбутніх менеджерів готельного бізнесу в умовах дистанційного навчання, яка могла б привести до формування крос-культурної компетентності з метою забезпечення успішної самореалізації протягом усього життя.

Це може передбачати створення адаптивного цифрового освітнього середовища як можливості у майбутніх менеджерів готельного бізнесу сформувати нові професійні та трансверсальні компетентності у використанні ЦЗН, можливість поділитися прикладами передового досвіду, покращити співпрацю між каїнами партнерами.

Аналіз переваг і недоліків інформаційно-освітніх середовищ, сучасного стану інформаційних технологій і засобів телекомунікацій, дозволяє сформулювати наступні принципи, на яких має ґрунтуватися середовище як засіб застосування педагогічного коучингу у підготовці майбутніх менеджерів готельного бізнесу в умовах дистанційного навчання [166]:

- багатокomпонентність (навчально-методичні матеріали, цифрові тренінгові системи, цифрові засоби, бази даних і інформаційно-довідкові системи, наукоємне програмне забезпечення, веб-сховища інформації, включаючи графіку, системи контролю знань, відео та ін.);

- адаптивність (динамічна та неперервна мінливість інформаційного ядра та цифрового інструментарію з відображенням вимог цифрового суспільства);

- інтегральність (включає необхідну сукупність базових знань у галузях науки і техніки із залученням світових ресурсів, які визначаються програмою професійної підготовки з вираховуванням міждисциплінарних зв'язків, інформаційно-довідкової бази міжгалузевих освітніх матеріалів, з метою деталізації та поглибленням знань);

- розподіленість (інформаційна компонента оптимальним чином розподілена по сховищах інформації (серверам) з урахуванням вимог і обмежень сучасних технічних засобів та економічної ефективності).

Зважаючи на сьогоднішню потребу в організації навчання на відстані, слід зробити ЦН обов'язковим компонентом цифрового середовища ЗВО. ЦТ мають багато потенційних переваг для ЗО, які при правильному та відповідальному використанні можуть покращити чотири ключові площини освітнього процесу:

- взаємоспілкування та співробітництво в освітньому середовищі;
- творчість: цифрові інструменти дають можливість використовувати традиційні моделі навчання у нових контекстах, заохочувати прийняття рішень та пошук альтернативних рішень;

- інсценування та рольові ігри: існує величезний потенціал для інтеграції ЦТ в успішно випробувані різні навчальні програми;

- навчання для навчання: ЦТ можуть підтримувати розвиток цифрових компетентностей тощо.

Існує низка цифрових та веб-ресурсів, які можна задіяти в формуванні адаптивного цифрового освітнього середовища як засобу застосування педагогічного коучингу у підготовці майбутніх менеджерів готельного бізнесу в умовах дистанційного навчання.

Найперше, це технології Web 2.0, такі як вікі, блоги та подкасти – їх ефективне використання в педагогічних ЗО може покращити процес навчання та підвищити рівень залученості та співпраці всіх учасників освітнього процесу, оскільки їх якості можуть підтримувати діалогову взаємодію, зворотний зв'язок та залучення соціальних мереж. Таким чином, виникає необхідність переглянути засоби цифрових технологій для сприяння спільному навчанню педагогічного колективу в освоєнні ЦТ.

Згідно з дослідженням видання Finances Online, яке готує огляди програм для бізнесу, кількість провайдерів веб-платформ, що використовуються у організації ДН станом на 2019 р. перейшло за 1000 [167]. Наразі, враховуючи складність ситуації 2020р., їх значно більше. ЮНЕСКО запропоновано перелік найбільш популярних ресурсів, які призначені для організації навчання на відстані (Рис.2.5.).

На сайті «наведено перелік освітніх програм, платформ і ресурсів спрямований на те, щоб допомогти батькам, вчителям, школам і адміністраторам ЗО полегшити навчання і забезпечити соціальну допомогу та взаємодію під час закриття ЗО. Більшість запропонованих рішень є безкоштовними, і багато з них обслуговують декількома мовами. Хоча ці рішення не мають явного схвалення ЮНЕСКО, вони, як правило, мають широке охоплення, потужну базу користувачів і докази впливу. Вони класифікуються на основі потреб дистанційного навчання, але більшість із них пропонують функції в кількох категоріях [164].



Системи управління цифровим навчанням

- **CenturyTech** - Особисті навчальні шляхи з мікроуроками для подолання студентам та сприяння довготривалому збереженню пам'яті.
- **ClassDojo** - з'єднує вчителів із учнями та батьками для побудови спільноти.
- **Edmodo** - Інструменти та ресурси для управління аудиторіями та віддачі різноманітні мови.
- **Edraak** - онлайн-освіта на арабській мові з ресурсами для школярів та вчителів.
- **EKStep** - відкрита навчальна платформа з колекцією навчальних ресурсів.
- **Google Classroom** - Допомогає класам віддаленому навчанню.
- **Moodle** - відкрита навчальна платформа, що краще підходить для навчання арабськими мовами.
- **Nafham** - платформа онлайн-навчання арабськими мовами відповідають єгипетським та сирійським навчальним матеріалам.
- **Паперові літаки** - відповідає особам з персоналом, проводяться на платформах відеоконференцій.
- **Школогія** - Інструменти для навчання, навчання.
- **Гойдалки** - дозволяє створювати спільні та спільні навчальні матеріали.
- **Skooler** - Інструменти для перетворення програмного контенту.

Системи, побудовані для використання на базових мобільних телефонах

- **Cell-Ed** - навчальна платформа, орієнтована на учнів, навчальна платформа, що базується на навичках, з офлайн-опціями.
- **Eneza Education** - Перегляд та навчальні матеріали для основних функціональних телефонів.
- **Funzi** - мобільний навчальний сервіс, який підтримує викладання та навчання великих груп.
- **KaiOS** - програмне забезпечення, яке надає можливості смартфонів недорогим мобільним телефонам та допомагає відкрити портали для навчальних можливостей.
- **Ubongo** - використовує розваги, засоби масової інформації та підключення мобільних пристроїв, щоб забезпечити локалізоване навчання африканським сім'ям за низькою ціною та в масштабі, доступному на кісваїлі та англійській мові.
- **Ustad Mobile** - отримуйте доступ та обмінюйтесь навчальним контентом у режимі офлайн.

Системи з потужною офлайн-функціональністю

- **Kolibri** - Навчальна програма для підтримки загальної освіти, доступна більш ніж на 20 мовах.
- **Румі** - Освітні інструменти та вміст, що дозволяють навчатись протягом усього життя для незабезпечених громад.

Масивні платформи відкритого онлайн-курсу (МООС)

- **Елісон** - Інтернет-курси від експертів, доступні англійською, французькою, іспанською, італійською та португальською мовами.
- **Canvas Network** - Каталог курсів, доступний для вчителів безкоштовно для підтримки навчання протягом усього життя та професійного розвитку.
- **Coursera** - Інтернет-курси, які викладають викладачі з відомих університетів та компаній.
- **European Schoolnet Academy** - Безкоштовні онлайн-курси підвищення кваліфікації для вчителів англійською, французькою, італійською та іншими європейськими мовами.
- **EdX** - Інтернет-курси провідних навчальних закладів.
- **iCourse** - курси китайської та англійської мови для студентів університетів.
- **Future Learn** - Інтернет-курси, які допомагають учням навчатися, формувати професійні навички та спілкуватися з експертами.
- **Курси** - курси китайської мови для студентів університетів.
- **Школа Землі TED-Ed** - Інтернет-уроки про природу постійно доступні протягом 5-тижневого періоду між Днем Землі (22 квітня) та Всесвітнім днем довкілля (5 червня).
- **Udemy** - курси англійської, іспанської та португальської мов щодо навичок ІКТ та програмування.
- **XuetangX** - Інтернет-курси, що проводяться колекцією університетів з різних предметів китайською та англійською мовами.

Рис. 2.5. Distance learning solutions (Рішення для дистанційного навчання)

Наразі відомі дві основні категорії організаційних платформ:

– система управління навчанням (*англ.*: Learning management system, LMS) – програмне забезпечення, яке використовується для розроблення, управління та онлайн-поширення навчальних матеріалів із забезпеченням спільного дистанційного доступу; система, яка в першу чергу використовується для управління ресурсами навчального курсу та навчання в закладі освіти та поза ним, як правило, включає інформацію про курси, зарахування, навчальну програму, розклад, відвідування, оцінювання (детальне та підсумкове) тощо;

– студентська інформаційна система (*англ.*: Student Information System (SIS)) – це система, яка, в основному, використовується для управління

інформацією про здобувачів освітніх послуг у закладі освіти; вона може включати інформацію, яка стосується біографії, прийому, зарахування, відвідуваності, оцінок, підсумкових атестацій з навчальних дисципліни тощо.

Однак, у виборі ресурсу слід враховувати, яких цілей необхідно досягти в навчанні. Адже, основна мета означених систем полягає у організації, проведенні та управлінні онлайн-навчання.

Як правило, використовуючи LMS, заклад освіти має на меті не тільки зробити навчання доступним для всіх учасників освітнього процесу, а, що головне – створити адаптивне віртуальне, цифрове освітнє середовище – веб-середовище. Сформоване веб-середовище відкриває неперервний доступ до відкритих навчальних ресурсів для вчителів у форматі ДН.

Повертаючись до уточнення характеристик, необхідно наголосити, що LMS дозволяє керувати контентом, контролювати та діагностувати результати навчання, зберігати дані про учасників освітнього процесу та спілкуватися з користувачами (вмикати та вимикати спілкування). Їх можна використовувати практично в будь-якому пристрої для навчання, управління та підключення учнів. Проте, вирішальне значення має тип технології, яку використовує LMS.

Отже, перед формуванням адаптивного віртуального, цифрового освітнього середовища як засобу організації управління педагогічного колективу в освоєнні цифрових технологій, з'являється запитання: як вибрати правильну платформу?

Відома низка LMS, які застосовуються для ДН в режимі реального часу – через організацію онлайн уроків, надання лекцій та проведення семінарів.

Із визначень, які наведено вище, бачимо відмінності та збіги між SIS та LMS. Найкращим варіантом для ЗО можна вважати можливість їх взаємоінтеграції – тобто їх синергія буде забезпечувати повноцінне функціонування ЗО в дистанційному режимі з можливістю взаємного передавання даних. У цілому система дистанційного навчання в ЗО має бути

сконструйована та налаштована таким чином, щоб всі процеси були повною мірою оцифровані та автоматизовані.

Враховуючи означене вище, здійснимо певні уточнення щодо вибору LMS з метою застосування педагогічного коучингу у підготовці майбутніх менеджерів готельного бізнесу в умовах дистанційного навчання.

Існує дуже багато LMS як майданчиків для дистанційного навчання або навчання з використанням елементів цифрового навчання, але при виборі навчального майданчика слід визначити для себе конкретну стратегію і мету, для чого саме буде впроваджуватися та чи інша платформа.

Якщо мова йде про освіту, то необхідно з'ясувати чи платформа розгортається для цифровізації освітнього процесу або ж для дистанційного навчання. Умовно за критерієм вибору мети впровадження дистанційного навчання LMS можна розподілити на:

- платформи для впровадження дистанційного навчання в школах, вищій школі;
- системи для впровадження деяких елементів дистанційного навчання, тобто для цифровізації освітнього процесу;
- платформи для корпоративного навчання;
- платформи для проведення бізнес-тренінгів.

Пошук програмного забезпечення для створення зазначеного середовища є важливим для отримання очікуваних результатів. Наведемо якості та характеристики, на які слід звернути увагу в процесі його відбору:

- можливість ефективного спілкування: наявність функцій чату та відео-конференцій, що дозволяє користувачам спілкуватися безперебійно та в режимі реального часу, проводити віртуальні зустрічі, вебінари тощо та забезпечувати постійне оновлення всіх учасників освітнього процесу;
- інструментарій для спільного використання: наявність функцій обміну файлами та їх редагування у режимі реального часу; створення нотаток та коментарів до файлів;

- засоби підвищення продуктивності: відстеження терміну діяльності;
- ефективне управління: інструменти для координації діяльності вчителів та учнів, призначення та надання завдань, встановлення термінів виконання, наявність розкладу;
- простота в обміні навчально-методичними матеріалами: наявність функціоналу обміну файлами (Веб-бібліотеки);
- підвищення відчуття командної роботи та морального стану: можливість взаємодії вчителів, спілкування з колегами за допомогою інструментів чату та відео-конференцій.

Однак, слід враховувати, що програмне забезпечення наражається на деякі потенційні проблеми.

1. Залежність зв'язку: підключення до Інтернету є основою віддаленої діяльності. Хоча деякі програми все ще можуть функціонувати в режимі офлайн, вони все ще потребують синхронізації з сервером. Інші взагалі не можуть працювати без Інтернет-зв'язку. Зазвичай рекомендується резервне підключення до Інтернету.

2. Кібербезпека. Під час роботи в ЗО, як правило, безпека в Інтернеті та підключення до Інтернету є безпечними. Це означає, що конфіденційні дані також відносно безпечні. Однак, в ДН розмови, файли, документи тощо можуть бути використані зловмисниками. Важливо розгорнути додаткові функції безпеки, щоб гарантувати безпеку віддаленого робочого освітнього простору.

3. Відсутність синхронізації у налаштуваннях спільної роботи. Як правило, всі, хто працює вдома, задоволені програмними та технічними налаштуваннями. Однак, хоча багато засобів комунікації полегшують спілкування в режимі реального часу, цифрові взаємодії все ще знаходяться на іншому рівні соціального масштабу, ніж особисті. Для цього ЗО повинен

виділити певний час для зв'язків, наприклад, онлайн-зустрічі та відео-конференції.

Програмне забезпечення для ДН надає багато переваг, таких як просте налаштування, доступ та інтеграція, а також безпека даних. Щоб вибрати ідеальну LMS під свої вимоги, потрібно підійти до цього досить зважено.

Певні з них, як, наприклад, платформа Udemy, надають інструменти, що дозволяють користувачам створювати власні комерційні, професійно спрямовані навчальні курси, що призначені для підвищення кваліфікації. Онлайн-платформи Ruzuku, Teachable, Skillshare, LearnWorlds так само пропонують послуги по створенню власних комерційних онлайн шкіл та ЕОР із десятків готових шаблонів або конструкторів. Можна назвати ще десятки подібних досить популярних ресурсів в США, Канаді, Європі та інших країнах та, однак, мало відомими чи не використовуваними в Україні. Серед причин формування цього явища можна назвати їхній комерційний складник або зорієнтованість на англомовну аудиторію.

Проведені пошуки вказали на велику кількість ПЗ, яке використовується освітянами світу для організації ДН. Серед популярних виокремимо, опираючись на власні розвідки та на погляди дослідників, наступні: Teachable, Udemy, Skillshare, LearnWorlds, CourseCraft, Thinkific, Academy of Mine, WizIQ, Ruzuku та ін.

ezTalks (www.eztalks.com). Ресурс для ефективного відео спілкування, що використовує хмарні технології що має важливе значення, оскільки зменшує експлуатаційні витрати. Це найповніший безкоштовний набір функцій і можливостей, що пропонують безкоштовний відео-зв'язок. Навіть платні системи не завжди містять такого асортименту функцій.

Переваги:

– Простий та безкоштовний доступ для користувачів, легке з'єднання з будь-якого місця тощо.

Надає наступні можливості для користувачів безкоштовно:

- можливість участі в конференції до 100 учасників;
- обмеження тривалості конференції до 40 хвилин;
- можна проводити необмежену кількість конференцій;
- конференції можна проводити відразу, а можна попередньо запланувати і проводити за розкладом;
- можливість проводити повторні конференції;
- у кабінеті передбачений календар, де можна планувати конференції;
- передбачена пряма онлайн трансляція через браузер;
- можливість приєднатися в відео-конференції по телефону;
- HD відео і аудіо спілкування;
- існує приватний і груповий чат;
- можливість ділитися зображеннями з екрану з широким набором інструментів для збільшення наочності.

Недоліки: Для того, щоб скористатися безкоштовною платформою необхідно зареєструватися. Щоб провести конференцію необхідно встановити програмне забезпечення, яке дозволить створювати відео кімнати прямо з браузера.

На жаль, запустити додаток не завжди вдається, оскільки ліцензійний Windows блокує його як потенційно небезпечне.

Зазвичай програму не дає встановлювати антивірус. Також повністю перекреслює можливість встановити додаток через його блокування самою операційною системою. Якщо ще антивірус можна відключити, то операційну систему не відключити.

WeVideo (www.wevideo.com). Video Editor and Maker – безкоштовний додаток, розроблений для використання з веб-браузером Google Chrome.

Призначений для створення і редагування відео прямо в своєму браузері, WeVideo – Video Editor and Maker пропонує безліч корисних інструментів для редагування і підтримує в цілому 22 мови. Для редакторів будь-якого стилю

це програма, яка дозволяє легко редагувати відеоролики на ходу, і доступ до них можна отримати будь-де, де є підключення до Інтернету і браузер Chrome.

Переваги: Широкий спектр візуальних та звукових ефектів; зрозумілий інтерфейс; простота експорту відео для подальшого використання. Оскільки WeVideo працює безпосередньо в браузері Chrome, користувачі можуть отримати доступ до набору інструментів і функцій для редагування будь-якої операційної системи, що підтримує Google Chrome. Це робить редагування на відстані простим і легким. І з такими функціями, як перетягування, обрізка, додаткові анімації і текст, запис голосу, без роялті та багато іншого, немає обмежень на кількість спроб редагування відео. Він також дуже сумісний і працює з Google Диском. Доступний і практичний.

Хоча WeVideo використовується виключно в браузері Google Chrome, його інтерфейс дружелюбний. У користувачів є все необхідне на бічній панелі і з перетягуванням, додавання медіафайлів та вимагає тільки декількох клацань миші або трекпада. За допомогою WeVideo можна отримати якісне відео, відредаговане в найкоротші терміни.

Недоліки: висока собівартість; низька якість відео для користувачів, які беруть участь на основі безкоштовної реєстрації.

Scribe (www.scribe.com). Ресурс містить інструменти для обміну нотатками між здобувачам освітніх послуги, планування спільних проєктів, створення відкритих форумів тощо.

Переваги: легко інтегрується з іншими програмами, наприклад веб-переглядачами та пошуковими системами, Facebook і Twitter, Google Документами та іншими; надає бажані формати цитування, такі як MLA, APA тощо; можливість відслідковування діяльності учасників освітнього процесу.

Недоліки: користувачі можуть анотувати тільки тексти, без зображення чи відео; регулярне вимикання системи призводить до витрат часу на повторний вхід в систему.

Speak (www.speek.im). Speak – доповнення до процесу навчання, що сприяє взаємодії між здобувачам освітніх послуги та викладачами; містить чати. Переваги: «розумний» і простий інтерфейс. Недоліки: потрібна достатня пропускна здатність Інтернету; доступно лише в США та Канаді.

EasyCampus (www.easycampuslearn.com). Потужним, серед інших, можна назвати, EasyCampus – повноцінну онлайн-платформу, на основі якої можна налаштувати онлайн-школу та створити онлайн-курс.

Переваги: Кожен EasyCampus поставляється з засобами комунікації, дискусійними форумами, конструктором вікторин, надбудовами для звітування, групування курсів, проведення вебінарів тощо. Е-середовище, сформоване інструктором EasyCampus є гнучким, динамічним та легко настроюється. Автори ресурсу стверджують, що ресурс є безпечнішим і зручнішим, ніж безкоштовні альтернативи, такі як Moodle і набагато дешевшим, ніж Blackboard.

Недоліки: для освіти України він досить складно адаптується, оскільки є англomовним – без додаткової оплати розробник пропонує п'ять шаблонів для створення лиш одного курсу.

Ruzuku (www.ruzuku.com). Досить потужний комерційний ресурс для створення курсів, що складаються з багатьох уроків. Автор отримує можливість публікувати контент у вигляді текстових, відео та аудіо файлів. В кінці кожного уроку є можливість створити «Запрошення до обговорення». Це дозволяє здобувачам освітніх послуг завантажувати текст, фотографії, відео або документи. Багато авторів курсів використовують цю функцію, щоб заохочувати здобувачів освітніх послуг завантажувати тут «домашні завдання». Відзначимо, що всі дискусійні теми досить привабливі та сучасні за оформленням.

Переваги: можливість створення необмеженої кількості курсів; залучення безмежної кількості учнів; розблокування кожного наступного модуля після того, коли учень/студент завершує попередній.

Крім того, автор може зробити всі свої модулі доступними для учнів, як тільки вони надійдуть. Якщо автор обрав тарифні плани «Up-and-Comer» або «University», то він може проводити відеоконференції в режимі реального часу за участю до 1,500 учасників зі своєї панелі Ruzuku. Автор може приймати платежі через Stripe і PayPal незалежно від того, який тарифний план Ruzuku він обрав. Якщо ціна курсу висока, автор може запропонувати учасникам освітнього процесу план оплати. Автори курсів можуть створювати купони на знижку для споживачів (незалежно від того, який тарифний план вони вибирають).

Недоліки: надто обмежені налаштування; розділ фото на обкладинці на сторінці продажів занадто малий; обмеженість у переміщенні по сторінці і завантаження відео.

Teachable (<https://teachable.com>). Досить потужний ресурс, який містить інструментарій для побудови он-лайн школи як кампусу. Це веб-сайт, на якому розміщені будуть розміщені курси та інші додаткові елементи. Teachable дозволяє налаштувати все, що торкається освітнього процесу. Основні сторінки, як можуть бути використані у побудові освітнього середовища:

- Homepage/Landing Page як головна веб-сторінка, на ній повинні бути вказані відповідні курси, а також опис школи, назва і цілі, місія тощо.
- умови використання/Політика конфіденційності; Teachable надає повний список за замовчуванням; їх можна інтегрувати їх безпосередньо в школу після декількох налаштувань або скласти особисту унікальну політику.
- довідник курсів – ця сторінка повинна систематично описувати всі курси школи з відповідними категоріями і короткою інформацією.

Teachable дозволяє створити школу з необмеженою кількістю курсів. Наприклад, за \$ 39 в місяць. Базовий план може містити від одного до навіть тисяч різних курсів. На даний момент ресурс привернув до себе більше онлайн-викладачів 7500, які створили програми 20,000 для мільйонів учнів/студентів.

В результаті викладачі заробили на платформі більше \$ 50 мільйонів.

Переваги: надає функції для налаштування онлайн-курсів для спілкування між учасниками освітнього процесу; містить функції для заробітку викладачів на особистих навчальних програмах; Teachable буде стягувати з розробника плату в якості комісії за продаж авторського курсу.

Недоліки: комерційність ресурсу.

Moodle (<https://moodle.org>). Іншим прикладом подібного ресурсу є Модульне об'єктно-орієнтоване динамічне навчальне середовище (англ.: Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment (Moodle)) – е-платформа, що призначена для об'єднання діяльності адміністрації, вчителів і здобувачів освітніх послуг в інтегровану систему для створення персоналізованого освітнього середовища. Подібно до Blackboard, Moodle також є системою управління навчанням. Розробники також рекомендують її для підтримки очного навчання та розроблення традиційних дистанційних курсів. Примітним є те, що це один із тих ресурсів, який доступний для використання українською мовою та є безкоштовним. Віртуальне навчальне середовище (VLE) Moodle має розвинутий набір інструментів для навчання.

Moodle – безкоштовна система електронного навчання з відкритим кодом. За роки розробки навколо Moodle сформувалося сильне співтовариство, яке і створює нові модулі (плагіни) для платформи. Модуль – це ZIP-архів, який при установці на платформу додає нові функції або змінює дизайн. Сьогодні Moodle перекладена більш ніж на 100 мов і підтримує понад 1500 плагінів.

Moodle підтримує найпопулярніші стандарти в електронному навчанні: IMS, AICC і SCORM. Підтримка xAPI (Tin-Can) включається через плагін Logstore API. Крім того, в Moodle можна завантажувати презентації, зображення, відео, аудіо та текстові файли. У Moodle можна створювати текстові лекції та опитування. Якщо підключити плагін Interactive Content

H5P, ви зможете додавати навчальний контент з H5P: веб-сервісу для створення інтерактивних навчальних матеріалів.

Для створення більш якісних уроків можна використовувати окремі програми, наприклад, iSpring Suite. За замовчуванням користувачам можна призначати ролі і об'єднувати їх в групи. Всі інші функції, на зразок масового призначення курсів і настройки умов реєстрації, додаються за допомогою плагінів. Як приклад наведемо найбільш популярні функції:

- Email-based self-registration with admin confirmation – включає самореєстрацію користувачів
- AutoEnrol – автоматично додає нових користувачів до проходження курсу
- File Upload – при реєстрації користувачі можуть завантажити вже готову анкету з інформацією про себе
- Inactive User Cleanup – видаляє неактивних користувачів із системи
- Merge User Accounts – дозволяє об'єднувати дві облікові записи в одну

У Moodle ви можете налаштувати систему звітів під себе – вибрати лише ті дані, які потрібні для аналізу успішності учнів/студентів. Наприклад, можна подивитися, скільки часу вони витрачають на вивчення курсу, як часто заходять на платформу, які помилки в тестах допускають. Набір звітів у вашій системі, залежать від плагіна, який ви встановите. Всього їх 38. Наприклад, можна налаштувати статистику по успішності користувачів і їх активності, популярності курсів, роботі платформи (збір помилок, кількість заходів тощо).

Moodle можна встановити на свій сервер або спробувати хмарну версію Moodle Cloud. Початковий функціонал досить бідний, тому його краще доповнити плагінами, які можна завантажити безкоштовно з сайту Moodle:

- на головному сайті в самому низу знаходимо Plugins в підміню Downloads;

- в меню Навігація справа вибираємо Plugin Types;
- вибираємо потрібну категорію, знаходимо потрібний плагін і викачуємо його як ZIP-архів.

Якщо потрібно знайти плагін за назвою – скористайтеся пошуком на цій же сторінці. Щоб встановити плагін, зайдіть на свій сайт де встановлено Moodle, потім зайдіть в Адміністрування, виберіть Додатки та Установку плагінів.

Особливості Moodle.

- Налаштування платформи через плагіни. Функціонал і дизайн Moodle змінюється за допомогою плагінів, які можна безкоштовно скачати з інтернету або створити самому.
- Система з відкритим кодом – розробку може вести хто завгодно. Як правило, плагіни розробляють самі користувачі, і потім викладають їх в інтернет для загального доступу.
- Інтеграція з іншими сервісами. Moodle легко об'єднати з іншими платформами, як, наприклад, WordPress або вебінарів Zoom.

Спробувати безкоштовну веб-версію Moodle можна на офіційному сайті. За замовчуванням сайт запропонує один з двох варіантів – Mount Orange School або Moodle Sandbox. Mount Orange School – ви працюєте з готовою навчальною платформою з усіма параметрами. Тут навіть є завантажені курсу і боти, тобто віртуальні учні/студенти, на яких курси можна протестувати.

Moodle Sandbox – платформа, яку потрібно налаштовувати з нуля. Цей варіант для тих, кому налаштована майданчик не підходить, наприклад, вони хочуть розібратися в установці плагінів.

Переваги: безкоштовність найпростішої версії; відкритість; можливість внесення змін у код.

Недоліки: складність в користуванні; необхідність самонавчання; обмеженість інструментарію в безкоштовній версії; потреба в оновленні технічного забезпечення як наслідку оновлення програмного забезпечення;

відсутня можливість проведення вебінарів; відсутня підтримка синхронного віртуального класу (заняття в класі); у впровадження Moodle початкові інвестиції будуть низькими (дехто розраховує що їх може не бути), проте в подальшому, чим більше користувачів буде і чим більше курсів сума буде рости, тому що з'явиться необхідність в високопродуктивних серверах і великої місткості сховища.

NEO (<https://www.neolms.com/>). Для того щоб користуватися системою NEO необхідно запросити у даній компанії ліцензію. Також можна спробувати безкоштовну пробну версію, яка доступна 14 днів, надалі якщо система сподобається запросити ліцензію. Переваги: на відміну від Moodle є можливість проведення вебінарів; підтримка синхронного віртуального класу. Недоліки: комерційність – оплата стягується в залежності від кількості учасників освітнього процесу.

Враховуючи означені характеристики веб-ресурсів приходимо до висновку, що проблему впровадження цифрових засобів навчання у формуванні крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу можна вирішити за допомогою формування адаптивного, цифрового освітнього середовища, в основі якого можна покласти LMS із запропонованого переліку. Від вибору залежать умови представлення теоретичного матеріалу в цифровому форматі для Веб-лекцій, організації практичних занять в окремих групах (онлайн), групової роботи (офлайн), тематичних вебінарів, самостійної роботи офлайн та проведення Веб-лекцій-дискусій. Означені ресурси мають бути адаптовані відповідно до рівня знань кожного, хто навчається, та включати модуль оцінювання рівня засвоєння матеріалу.

Проектоване середовище, як адаптивна система навчання, відкриє змогу забезпечувати диференціацію та персоніфікацію освітнього процесу на високому якісному рівні.

Основна мета пропонованого середовища – створити умови формування мотивації менеджерів готельного бізнесу до саморозвитку, самоосвіти шляхом надання необхідних цифрових ресурсів і забезпечення відкритого та повноцінного доступу до інформації.

Функціональна структура інформаційно-освітнього середовища визначається системою цілей і завдань освітнього процесу, функцій навчальної діяльності і складається з таких проблемно-орієнтованих блоків:

- інформаційне обслуговування стейкхолдерів, викладачів, коучів та здобувачів освітніх послуг (забезпечення доступу до електронних каталогів, електронних підручників і глосаріїв);
- організація навчального діалогу в інформаційно-освітньому середовищі;
- цифрове навчання і контроль, адміністрування освітнього процесу.

Висновок до другого розділу

У процесі аналітико-синтетичної переробки значного масиву інформації здійснено наукове обґрунтування педагогічних умов формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

Педагогічні умови формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу визначено як сукупність зовнішніх і внутрішніх чинників, що поєднують спеціально змодельовані й взаємообумовлені зміст, форми, методи, прийоми і засоби освітньої діяльності, які спрямовані на формування крос-культурної компетентності здобувачів освіти означеного профілю у професійній підготовці.

Перша педагогічна умова спрямована на пробудження мотивації студентів до формування їх крос-культурної компетентності з урахуванням особливостей майбутньої професійної діяльності у готельному бізнесі та до саморозвитку впродовж кар'єрного зростання: прагнення проникнути в сучасні гуманістичні орієнтації, бажання працювати в готельному бізнесі, готовність до адаптації та відповідальності за результати власної професійної діяльності мотивація на досягнення високих рівнів у професійній діяльності, прагнення розвивати себе як професіонала. Реалізація цієї умови забезпечує формування у майбутніх менеджерів готельного бізнесу здатності створювати комфортну комунікативну атмосферу (вміти надавати психологічну підтримку, розв'язувати конфлікти, володіти методами діагностики, сприяти соціальній адаптації суб'єктів, дотримання норм етичного кодексу). Дана педагогічна умова впливає на ціннісно-мотиваційний компонент формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу та надає можливість вдосконалювати соціальні та особистісно-професійні якості (здібності, характер, психічні процеси та стани, самосвідомість, індивідуальний стиль, креативність як творчий потенціал), що визначають їх неповторність та унікальність, орієнтацію на успіх у готельному бізнесі. Ця

педагогічна умова реалізовувалася для розроблення програми траєкторії саморозвитку та самореалізації майбутніх менеджерів готельного бізнесу у процесі емпіричних досліджень (методика вивчення афіліації дозволяє визначити ступінь розвиненості мотивації афіліації у учасника, методика визначення комунікативних та організаторських здібностей - КОС-1) завдяки інтерактивним методам: ділова гра («Стилi поведінки гостей в готельному бізнесі»), гра-спілкування «Правила користування готелями», ситуаційні задачі з участю стейкхолдерів), методи візуалізації (освітня робота з веб-ресурсами, онлайн-зустрічі з працівниками різних служб готелю) в процесі онлайн-тренінгів («Вплив пандемії на завантаження готелів в Києві та інструменти для покращення, «Виходи з конфліктних ситуацій»), вебінарів («Культура як туристична паска для міжнародного гостя», «Гостинний персонал – імідж готелю»), хакатонів («InnSide: всередині готельного бізнесу», «Імідж, гостинність, комфорт: реалії конкурентоспроможності готелю»), перегляд та обговорення виступів конференцій. Мета розроблення програми траєкторії саморозвитку та самореалізації майбутніх менеджерів готельного бізнесу полягає в тому, щоб допомогти їм соціалізуватися й адаптуватися до професійного середовища готельного бізнесу шляхом оптимального розвитку його потенційних можливостей, у самопрогнозуванні, у самовдосконаленні, плануванні роботи над собою, розробленні і реалізації програми саморозвитку.

Реалізація другої педагогічної умови, а саме: створення методичного супроводу для забезпечення формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу через змістове наповнення дисциплін циклу соціально-гуманітарної підготовки («Українська мова за професійним спрямуванням», «Психологія міжособистого спілкування», «Соціологія», «Історія культурної спадщини України»), професійної та практичної підготовки («Готельна індустрія», «Основи сервісу», «Поведінка споживача», «Управління якістю продукції та послуг у готельному-

ресторанному господарстві», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства», «Міжнародний туристський бізнес») з впровадженням авторської програми дисципліни «Технологія і організація готельного бізнесу», з використанням термінологічного словника, – відбувалася завдяки впровадженню технології педагогічного коучингу в освітній процес на підґрунті поєднання принципів консультування та тренінгу з метою мотивування суб'єктів освітнього процесу до якісних змін: знаходити та розвивати свої сильні сторони, навички та можливості, формувати самостійність у подоланні різних бар'єрів, мотивація на успіх.

Технологія педагогічного коучингу є студентоцентрованою з її динамічним розвитком, потребами та переконаннями, постійною модернізацією у позитивному спектрі життєвих орієнтирів та дієвим закріплення їх у життєвих цінностях. Дану педагогічну умову реалізовували в процесі проведення ділових ігор («Вивчення структури готелю за допомогою карт з описом служби», «Розробка сценарію продажу готельних послуг») форм візуалізації («Віртуальна екскурсія в готель через відео-чат», «Робота з презентаціями для візуалізації теми об'єкта») освітня робота з веб-ресурсами («Використання гугл-карт», «Характеристика готелю», «Використання програми «Освіта» для засвоєння матеріалу»), *онлайн-тренінгів* («Актуальні теми в готельній індустрії», «Алгоритм бронювання номерів») онлайн-конкурсів (проведення гівів на Інтернет-платформах: Twitter, Instagram, Facebook). Практична цінність технології педагогічного коучингу визначається дистанційним вектором методичного супроводу формування крос-культурної компетентності під час призупинення освітнього процесу в приміщеннях з метою попередження розповсюдження респіраторних захворювань (Постанова України від 11.03.2020 року 211 про запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS_CoV-2).

Втілення третьої педагогічної умови – спрямування на практико-орієнтовану професійну підготовку через залучення стейкхолдерів в освітнє середовище з метою поглиблення та розширення можливостей удосконалення процесу формування крос-культурної компетентності, стимулюванні розвитку творчої самореалізації), – залучення стейкхолдерів до різних форм освітнього процесу та керівництва практиками (навчальної (вступ до фаху), виробничої (технологічної та організаційної) та комплексної (бакалаврської), з метою модернізації програм практик з урахуванням взаємодії теоретичної та практичної складових професійної підготовки. Реалізація взаємодії теоретичної та практичної складових професійної підготовки відбувалась під час проведення тренінгів та онлайн-тренінгів «Автоматизована система управління готелю Fidelio V8», «Автоматизована система управління готелю Opera» та «Автоматизована система управління готелю Otelms». Дана педагогічна умова була націлена на формування самостійності, уможливлення розвитку творчої самореалізації, стимулювання активної мисленнєвої діяльності, вияву креативності та інтеграції кроскультурної взаємодії майбутніх менеджерів готельного бізнесу зі стейкхолдерами у проектуванні та плануванні програми траєкторії саморозвитку.

Розроблено модель формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу у професійній підготовці у єдності її цільової, теоретико-методологічної, процесуальної та результативної складових.

Цільова складова моделі включає в себе соціальне замовлення, яке виражається у потребі менеджерів готельного бізнесу із сформованою професійною культурою, здатних встановлювати зв'язки між різними культурними системами у готельній індустрії для створення унікальних конкурентних переваг на міжнародному ринку. Мета полягає в процесі формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу. Виділені завдання: спрямування професійної підготовки

на формування крос-культурної компетентності та мотивації майбутніх менеджерів готельного бізнесу до індивідуальної траєкторії саморозвитку та самореалізації впродовж кар'єрного зростання.

Теоретико-методологічна складова передбачає реалізацію основних функцій (інформаційно-орієнтована, оптимізаційно-адаптаційна, спонукально-розвивальна, регулятивна, соціалізуюча, комунікативна) освітнього процесу майбутніх менеджерів готельного бізнесу і містить *компоненти* (емоційно-мотиваційний, фасилітаційний, комунікативно-діяльнісний). Визначено основні методологічні *підходи* (системний, діяльнісний, особистісно-розвивальний, компетентнісний, культурологічний) та *принципи* (мотиваційності з врахуванням індивідуальності особистості, крос-культурної спрямованості освітнього процесу, мобільності, емоційності, толерантності, творчої реалізації).

Модель формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу містить процесуальну складову, яка включає технологію педагогічного коучингу формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу: традиційні та особливо актуальні під час пандемії COVID-19 інноваційні віртуальні форми (онлайн-курси, онлайн-тренінги, онлайн-воркшопи, хакатонів, вебінарів, соціальні мережі, платформи спілкування за науковими інтересами, міжнародні онлайн-конкурси та конференції та ін.) для забезпечення дистанційного навчання. Впровадження моделі крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу потребує застосування відповідних методів навчання, а саме: інтерактивні методи, ділові ігри, проектні технології, методи візуалізації, освітня робота з веб-ресурсами та ін.

Визначено критерії сформованості крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу: ціннісно-мотиваційний, когнітивно-усвідомлюваний, професійно-діяльнісний.

Реалізація моделі передбачає наявність конкретних результатів у формуванні крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, перехід на більш високий рівень крос-культурної компетентності майбутніх фахівців від елементарного до творчого. Результатом є сформованість крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

Основні наукові положення розділу викладено в опублікованих працях [177, 178].

РОЗДІЛ 3

ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ФОРМУВАННЯ КРОС-КУЛЬТУРНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

3.1. Формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу в умовах експериментальної програми

Дослідно-експериментальна робота виконувалася з 2016 до 2021 року. У процесі її здійснення у вищих навчальних закладах, які брали участь в експерименті, впроваджено модель, методiku та методичне забезпечення процесу формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

Під експериментом розуміють метод наукового пізнання, що полягає в цілеспрямованому вивченні будь-якого явища дійсності в контрольованих і керованих умовах [172, с.32].

Методiku проведення експерименту С. Важинський та Т. Щербак розуміють як сукупність обдуманих і фізичних операцій, здійснюваних у визначеній послідовності задля досягнення поставленої мети. Дослідники зазначають, що програма експерименту містить такі етапи: мета і завдання експерименту; вибір змінних чинників; визначення кількості дій та послідовності зміни чинників; вибір кроку зміни факторів, визначення інтервалів між майбутніми експериментальними точками; обґрунтування вибору засобів для вимірювання; опис проведення експерименту; обґрунтування вибору способів оброблення та аналізу результатів експерименту [173, с.98-99].

Докладну структуру експерименту наводять В. Шейко та Н. Кушнарєнко. Дослідники вважають, що складовими експерименту є:

- гіпотеза, яка передбачає формулювання предмета експериментального дослідження;
- розробка програми експериментального дослідження (обґрунтування методики й розробка плану створення експериментальних ситуацій);
- реалізація програми (безпосереднє створення експериментальної ситуації, спостереження і контроль);
- аналіз результатів (отримання сумарного результату, його факторний аналіз, оцінка реального і пізнавального результатів) [174, с.102].

Організація експериментальної роботи конструювалася відповідно до завдань дослідження та передбачала визначення його етапів і методів, розробки програми експерименту, встановлення критеріїв формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, підготовку експериментальної бази, визначення умов запровадження моделі формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, проведення експерименту, а також перевірку результатів на валідність.

Розроблено й зреалізовано констатувальний і формувальний етапи експериментальної роботи. Експериментально-дослідницька робота здійснювалася на базі Київського університету туризму, економіки і права, Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова, Академія праці, соціальних відносин і туризму.

Докладно етапи організації експериментального дослідження педагогічних умов формування крос-культурної компетентності наведено у таблиці 3.1.

В подальшому експерименті, під час формувального етапу прийняло участь 104 респонденти контрольної групи (КГ), які навчалися за традиційною методикою, а професійна підготовка 103 респондентів у експериментальній групі (ЕГ), здійснювалася в напрямі цілеспрямованого формування крос-культурної компетентності, впровадженням технології педагогічного

коучингу у процесі вивчення дисципліни «Технологія і організація готельного бізнесу» та варіативної «Психологія міжособистого спілкування».

Таблиця 3.1

**Організація експериментального дослідження педагогічних умов
формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів
готельного бізнесу**

Етап	Мета	Зміст проведеної роботи
Підготовчий 2016 – 2017 н. рр.	Визначення теоретико-методологічних засад формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу	Аналіз нормативно-правової документації та наукових джерел з питань формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу дозволив довести актуальність порушеної проблеми і виявити наявний стан в Україні
		Узагальнення та систематизація наукової психолого-педагогічної літератури забезпечили конкретизацію змісту, сутності і структури ключових понять дослідження.
		Обґрунтування вимог до майбутніх менеджерів готельного бізнесу у професійній підготовці.
<i>Базовий, 2017 – 2019 н. рр.</i>	Розробка технології педагогічного коучингу з змістовим наповненням формування крос-культурної компетентності професійної підготовки	Виокремити, науково обґрунтувати педагогічні умови формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу
		Розробити модель формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.
		Визначення критеріїв, показників крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу та їх рівні сформованості.
<i>Інтеграційний 2019 – 2021 н. рр.</i>	Представлено програму та зміст організації педагогічного експерименту.	Визначення початкового рівня сформованості крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу констатувального експерименту. Вибірка експериментального дослідження з виокремленням контрольних та експериментальних груп.

Продовження таблиці 3.1.

	Узагальнення результатів педагогічного експерименту	Апробація моделі формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, перевірка виокремлених педагогічних умов. Виявлення рівня сформованості крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу проведеного експерименту шляхом здійснення контрольного зрізу. Застосування методів аналізу, узагальнення, систематизації, порівняння, інтерпретації та методів математичної статистики для формулювання висновків щодо ефективності розробленої моделі.
--	---	---

Програма формувального експерименту реалізовувалася на практиці у три етапи (*підготовчий, базовий, інтеграційний*). На *підготовчому етапі* відбувалося становлення основ крос-культурної компетентності майбутнього фахівця, – формувався *ціннісно-мотиваційний критерій*: ціннісні орієнтації, прагнення підвищувати дану компетентність. Сформованість критерію досягнена у процесі контекстного наповнення змісту дисциплін циклу загальної, варіативної та професійної підготовки.

Базовий етап передбачав формування *когнітивно-усвідомлюваного критерію* крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, що виявлялося в усвідомленому й умілому використанні респондентами фахових знань у змодельованих професійних ситуаціях. На основі сформованої потреби в особистій самореалізації майбутні менеджери готельного бізнесу набували глибоких та ґрунтовних знань за фахом, оволодівали професійними компетентностями. У руслі сформованості критерію стимулювали науково-пошукову діяльність з доповненням тематики курсових робіт і програми виробничої практики, проведено міні-конференції.

На *інтеграційному етапі* відбувалося формування *професійно-діяльнісного критерію* крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів

готельного бізнесу спрямовану на творчу активність у застосуванні професійних знань та готовність до майбутньої професійної діяльності.

В ході дослідження використовувалися такі і інтерактивні методи, як: метод конкретних ситуацій (вдосконалення власних знань здобувачів освіти через розгляд, вивчення та обговорення конкретних проблемних життєвих ситуацій), метод емоційного стимулювання (формування пізнавального інтересу відбувалося шляхом створення позитивних емоцій до запропонованого виду діяльності, підвищення зацікавленості та мотивації формування крос-культурної компетентності); метод проектів (пропагувалось самостійне конструювання знань та самостійні орієнтації в інформаційному просторі), метод візуалізації (здійснювалася публічна демонстрація результатів вирішення завдання та захисту обраної траєкторії дій), освітня робота з веб-ресурсами.

Обираючи інтерактивні методи ми опиралися досягнення дослідників Н. Бабіна [201], І. Бурачек [200], Р. Котенко [198], І. Кругляк [199], Д. Ярмолюк [200] (застосування коуч інструментів), С. Беляєва [195], Г. Васильєва [206] (актуальні питання організації тренінгових програм), О. Альховіцька [196], О. Килин [197], Ю. Тимчишин [197], О. Шикіна [203] (формування персоналу підприємства готельного господарства: вітчизняний та зарубіжний досвід).

Одним із завдань констатувального етапу експерименту було виявлення рівня сформованості крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу. Під час вирішення цього завдання спиралися на змістове наповнення компонентів крос-культурної компетентності, а саме: емоційно-мотиваційний, фасилітаційний, комунікативно-діяльнісний. Кожен з виокремлених компонентів реалізовувався через відповідні критерії та показники обґрунтовані в параграфі 2.3.

Валідність використаного інструментарію та методик виявлення стану сформованості досліджуваної проблематики підтверджено шляхом

експертного обговорення на засіданнях кафедр: гуманітарних дисциплін та кафедри теорії і практики туризму та готельного господарства Київського університету туризму, економіки і права; менеджменту та інноваційних технологій соціокультурної діяльності Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова; кафедри економіки підприємств та менеджменту Академії праці, соціальних відносин і туризму та пробного пілотажного дослідження.

Залежно від особливостей прояву критеріїв і показників було виокремлено рівні сформованості крос-культурної компетентності, а саме: творчий, достатній, елементарний.

Вибірку експериментального дослідження на констатувальному етапі склали 207 респондентів. Унаслідок обробки результатів констатувального етапу засвідчено актуальність порушеної проблеми і практичну потребу в цілеспрямованому формуванні у майбутніх менеджерів готельного бізнесу досліджуваної компетентності. Аналіз результатів констатувального експерименту на основі запропонованих методик, а також із врахуванням успішності здобувачів освіти із фахових дисциплін та їх умінь розв'язувати ситуативні завдання, дав змогу зробити висновок, що у майбутніх менеджерів готельного бізнесу превалює задовільний рівень сформованості крос-культурної компетентності. Так, лише 28 респондентів (13,5 %) виявили творчий, 69 респондентів (33,4 %) – достатній, 110 (53,1 %) – елементарний рівні сформованості досліджуваного феномену.

На формувальному етапі педагогічного експерименту динаміка обумовлена забезпеченням розробленого науково-методичного та цифрового супроводу, а саме:

– робочі програми дисциплін циклу соціально-гуманітарної підготовки («Українська мова за професійним спрямуванням», «Психологія міжособистого спілкування», «Соціологія», «Історія культурної спадщини України»), професійної та практичної підготовки («Готельна індустрія»,

«Основи сервісу», «Поведінка споживача», «Управління якістю продукції та послуг у готельному-ресторанному господарстві», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства», «Міжнародний туристський бізнес»);

– посібники практичного призначення: «Технологія та організація готельного бізнесу : Методичні рекомендації до вивчення дисципліни та виконання курсової роботи для здобувачів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»; «Термінологічний словник з дисципліни «Технологія готельного бізнесу»; «Методичні рекомендації навчально-ознайомчої практики для респондентів III курсу за напрямом підготовки 028 «Менеджмент соціокультурної діяльності» спеціалізації 241 «Готельно-ресторанна справа», освітнього ступеня бакалавр»;

– технологія педагогічного коучингу формування крос-культурної компетентності з наповненням відповідного змісту, форм, методів і засобів освітнього процесу.

Використання цифрових ресурсів та організації онлайн-заходів: методи візуалізації (освітня робота з веб-ресурсами, онлайн-зустрічі з працівниками різних служб готелю) в процесі онлайн-тренінгів («Вплив пандемії на завантаження готелів в Києві та інструменти для покращення, «Виходи з конфліктних ситуацій»), вебінарів («Культура як туристична паска для міжнародного гостя», «Гостинний персонал – імідж готелю»), хакатонів («InnSide: всередині готельного бізнесу», «Імідж, гостинність, комфорт: реалії конкурентоспроможності готелю»).

Зауважимо, що технологію педагогічного коучингу застосовували на усіх етапах формувального експерименту, систематично і послідовно. Таким чином забезпечували міждисциплінарні зв'язки, культуровідповідність, варіативність, гнучкість і динамічність освітнього процесу, не порушуючи логіки організації професійної підготовки майбутніх фахівців сфери послуг та туризму загалом.

Під час упровадження розробленої моделі значну увагу приділяли організації науково-дослідної діяльності, яка в освітньому процесі ЗВО виконує низку функцій, а саме: «забезпечує систематичну науково-дослідну, експериментальну, конструкторську і винахідницьку діяльність майбутніх менеджерів готельного бізнесу з різних галузей науки, техніки, мистецтва і культури та спрямовується на створення умов для творчого самовдосконалення, виявлення, розвитку та підтримки молодих талантів і обдарувань» [183, с.65]. У руслі проведеного формувального експерименту науково-дослідну діяльність організовували шляхом виконання відповідно до навчальних планів і програм курсових робіт, участі у конференціях, семінарах, практикумах, тренінгах тощо.

Як відомо, науково-дослідна діяльність має значний вплив на формування крос-культурної компетентності, сприяє формуванню наукового світогляду, передбачає оволодіння методологією і методами наукового дослідження, розвиток творчого мислення та індивідуальних здібностей, прищеплення навичок самостійної науково-пошукової діяльності, розвиток ініціативи, здатності застосовувати теоретичні знання у практичній роботі, залучення до розв'язання наукових проблем, що мають суттєве значення для науки і практики, постійне оновлення знань й удосконалення навичок їх аналізу, узагальнення й систематизації тощо [184, с.6].

Для організації науково-дослідної діяльності респондентів ЕГ використовували низку методів, як-от: вивчення наукової літератури, спостереження, експеримент, моделювання, проектування, опитувальні методи, вивчення продуктів діяльності, анкетування, тестування тощо. Перелічені методи реалізовували із застосуванням сучасних інформаційних технологій (джерельні бази мережі Інтернет, створення онлайн-опитувальників, анкет, спеціальних сервісів для моделювання, проектування досліджень тощо). Для стимулювання науково-дослідницької діяльності

респондентів ЕГ залучали до участі у онлайн-конкурсах, пропонували участь у конференціях.

У межах експериментального дослідження респонденти ЕГ вже з першого курсу опрацьовували наповнений зміст спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». Зміст передбачав вивчення пріоритетних напрямів розвитку сфери послуг та туризму в різних регіонах України та світу; аналіз природних, екологічних, економічних і соціокультурних умов для розвитку різних видів послуг чи туристичних дестинацій; використання сучасних технологій для розробки і просування турпродукту, надання відповідних готельних послуг; аналіз впливу соціальних мереж на популяризацію готельного бізнесу та ін.

Завдяки впровадженню технології педагогічного коучингу здобувачі були залучені до групової дослідницької діяльності, отримали досвід роботи в команді для вирішення спільного завдання, можливості показати результати роботи у вигляді доповідей, презентацій, проектів, анімації, відеороликів тощо. Найбільш ґрунтовні і якісні розробки було представлено на всеукраїнських та міжнародних наукових конференціях, а їх результати опубліковано у збірниках наукових праць.

Одним із засобів реалізації технології педагогічного коучингу в процесі впровадження розробленої моделі було встановлення системи зворотного зв'язку, «фідбеку» (від англ. feedback — зворотній зв'язок, відгук), за допомогою якого визначали ступінь зацікавленості проблемою, рівень розуміння, наявність труднощів, якість викладання тощо. Упродовж усіх етапів формування експерименту систематично використовували техніки зворотного зв'язку, які стимулювали мотивацію майбутніми менеджерами готельного бізнесу та відповідальністю стейкхолдерів (коучів) за якість та результат процесу формування крос-культурної компетентності. Технологія педагогічного коучингу потребує успішного «фідбеку», а саме:

- пояснення завдання – сутність «фідбеку», принципи, форми, методи та практична цінність цього методу взаємодії з майбутніми менеджерами готельного бізнесу;
- контекст – актуалізація досвіду вивчення курсу, пригадування фактів, процесу підготовки до занять, перевірних робіт тощо;
- час і своєчасність – якісний зворотний зв'язок потребує достатньо часу, усвідомлення, обґрунтування;
- анонімність – забезпечує щирість і відвертість відповідей;
- подяка – навіть якщо коуч-викладач чи коуч-стейкхолдер не погоджується з усім, варто подякувати майбутнім менеджерам готельного бізнесу за пророблену роботу;
- правильне завершення, конструктивний діалог, взаємодія;

Аналізуючи наприкінці результати здійсненої роботи виявили, що одним з найбільш оптимальних є онлайн-відгук, оскільки є доступним для всіх учасників освітнього процесу, зручним, дає можливість сформулювати думки, враження про заходи, засоби. Було виявлено, що використання коучами засобів зворотного зв'язку сприяло створенню позитивної психологічної атмосфери, налагодженню суб'єкт–суб'єктних взаємовідносин у крос-культурній взаємодії між усіма учасниками процесу.

Відповідно до робочої програми дисципліни «Технологія та організація готельного господарства», освітній процес реалізовували у формі лекцій та практичних занять, самостійної роботи. Курс передбачав використання традиційних форм і методів навчання у поєднанні з інноваційними, що актуалізувало принцип варіативності навчання. Відповідно до тверджень Н.Мачинської та С. Стельмах, з-поміж різноманітних форм організації навчання лекція є «найекономнішим способом передачі та засвоєння навчальної інформації і загалом інтелектуальної культури поколінь, вміщеної в межі педагогічних форм навчання» [185, с.12].

Дослідники поділяють лекції на вступну, інформаційну (тематичну), завершальну (підсумкову), оглядову та нетрадиційні: міні-лекцію, багатоцільову, проблемну, лекцію-брейнстормінг, лекцію із заздалегідь запланованими помилками, лекцію-конференцію, лекцію-прес-конференцію, лекцію-брифінг, лекцію-круглий стіл, лекцію-диспут, лекцію-візуалізацію, інтерактивну, бінарну) [185, с.15; 186, с.67]. У процесі вивчення спецкурсу було застосовано як традиційні, так і інноваційні лекції.

Аналізу сучасних наукових розвідок [187; 185; 186; 188; 189] вияв, що лекції виконують низку функцій, як-от: інформаційну, мотиваційну, організаційно-орієнтаційну, професійно-виховну, методологічну, оцінну, розвивальну тощо. У процесі експериментальної роботи зміст лекцій та методика їх проведення реалізовували перелічені функції.

Зокрема, на початку вивчення дисципліни було проведено вступну лекцію для зацікавлення майбутніх менеджерів готельного бізнесу, стимулювання пізнавальних інтересів та мотивації до вивчення навчального матеріалу. Під час вступної лекції представлено мету і цілі дисципліни, перелічено ключові завдання, окреслено позиції крос-культурної взаємодії у готельному бізнесі. Перед початком висвітлення основних положень навчального матеріалу, коучем було проведено вправу на визначення очікувань студентів за допомогою інтерактивного сервісу «AnswerGarden». Після оголошення назви спецкурсу студенти отримали завдання сформулювати одним поняттям свої очікування від вивчення дисципліни і записати їх за відповідною інтернет-адресою (hostynnist@gmail.com), використовуючи власний смартфон. Пізніше, дізнавшись мету, цілі, завдання дисципліни, студенти мали змогу доповнити власні відповіді. Таким чином активізували рефлексію студентів ЕГ, а коуч мав змогу проаналізувати відповіді студентів і доповнити зміст навчального матеріалу відповідно до їхніх очікувань. Упродовж вступної лекції було використано метод візуалізації, презентовано ключові положення змісту лекції у вигляді схем і

таблиць. Водночас було зrealізовано діалогічний метод, оскільки упродовж лекції коуч стимулював обговорення, студенти мали змогу ставити питання, уточнювати незрозумілі положення.

Під час вивчення дисципліни поряд з традиційними методами навчання (бесіда, дискусія, наукове повідомлення, практичні справи тощо), використовували низку інноваційних методів та прийомів. Розглянемо деякі з них.

«Вивчення структури готелю за допомогою карток з описом служби», надає змогу здобувачам в професійній підготовці для вдосконалення функціональних обов'язків заздалегідь до початку праці. Початок засвоювання починається з деталізації кожного підрозділу і обговорення деталізації кожної служби. Мета здобувача за певний час описати кожний підрозділ і розповісти його обов'язки в готелі з урахуванням нюансів і проблемних моментів роботи.

«Розробка сценарію продажу готельних послуг». Підготовка здобувачів до різних моментів продажу готельних послуг. Готель – це новий сценарій кожен день, як кажуть театр починається з плечиків, готель починається з реєстрації, цей етап спрямований на підготовку до різних моментів і прийому гостей різних культур і різних ситуацій.

Приклад: Приїзд заброньованої групи до готелю у пік завантаженості. У готелі загальна місткість 230 номерів, продано на момент заїзду групи 239 номерів, задача здобувачів вирішити питання розселення інших гостей, які заїжджають до готелю і не мають можливості заселення.

1. По загальним правилам: розселити гостей до інших готелів по спец. домовленості між готелями
2. Запропонувати розселення в номерах з доставлянням додаткових місць

3. Зв'язатися з гостями заздалегідь і повідомити про відсутність можливості поселення у даному готелі з перспективою в майбутньому надання додаткових знижок і спеціальних пропозицій.

«Віртуальна екскурсія в готель через відео-чат». Спрямування майбутніх фахівців готельної справи на побудову роботи з готелями на різних ділянках. Можливість надання інформації гостям з різних куточків світу для побудови перших вражень про об'єкт свого майбутнього відвідування. Деталізація об'єкту без індивідуального відвідування готельного комплексу і отримання повного враження про об'єкт на віддалені.

«Робота з презентаціями для візуалізації теми об'єкта». Робота в професійній підготовці майбутніх менеджерів готельної індустрії з тематичними презентаціями, чітка побудова надання послуг в даному об'єкті, надання інформації через презентаційну інформацію про можливість розселення і комфорт проживання, деталізація об'єкту через фотогалерею готельного комплексу, надання додаткових послуг і їх відображення у презентації; демонстрація основних послуг і презентацією тарифікації об'єкту для легкості ознайомлення гостя з майбутнім місцем відпочинку чи перебування в цілому. Підготовка до презентації потребує навичок роботи з пресою [208, 209, 210, 211], відбором та оформленням сценарію.

«Використання гугл-карт». Гугл – карти – це сучасний допоміжний ресурс, який дає змогу кожному гостю отримати легкий маршрут до місця розташування об'єкту. Задача цього освітнього процесу роботи з веб ресурсами надає змогу в професійній підготовці ознайомити майбутніх фахівців надавати можливість гостям з легкістю знаходити об'єкт свого вибору, підв'язавши гугл карти під ресурс сайту готелю, ми надаємо можливість гостю з точки А прибути до точки Б, без зайвих клопотів.

«Характеристика готелю». Знайомство на сайті готелю один з перших кроків для правильного вибору місця локації. Характеристика готелю – це перше враження, яке в сьогоднішній конкуренції є одним з найважливіших

кроків кожного подорожуючого. Від опису готелю, залежить напряду завантаженість і конкурентоспроможність готелю.

Тренінг «Актуальні теми в готельній індустрії». Актуальність обраної теми для тренінги майбутніх фахівців обумовлена, зокрема, тим, що розвиток готельного бізнесу в Україні та світі, зростаюча конкуренція та попит на готельні послуги вимагають постійного підвищення якості готельних послуг, потребують підвищення вимог до всіх категорій персоналу готелів, побудови розуміння крос-культурних бар'єрів, оскільки якість готельного сервісу, перш за все, визначається роботою служб, що відповідають за стан номерного фонду та безпосередньо контактують із клієнтами.

Тренінг «Алгоритм бронювання номерів». Алгоритм бронювання номерів тема для тренінгу для побудови чіткого розуміння і налагодження чіткого алгоритму бронювання по стандартам готелю. Яким процесом має володіти фахівець готельної індустрії, щоб задовольнити перший етап гостя при виборі готелю; скільки часу має витратити адміністратор з бронювання на індивідуального чи групового бронювання; які фрагменти спілкування неможливі при бронюванні номерів з гостям; як скласти перше враження, щоб гість був задоволений до прибуття в готель.

Одним із аспектів було доповнення програми виробничої практики на 3 курсі індивідуальними завданнями для студентів ЕГ, спрямованими на формування крос-культурної компетентності у процесі безпосередньої професійної діяльності. Відповідно до плану проходження виробничої практики, майбутні менеджери готельного бізнесу мають поглибити і закріпити теоретичні знання, набути необхідні практичні навички управлінської, лідерської та крос-культурної компетентності. У руслі виконаного дослідження нами було акцентовано на особливостях кроскультурної взаємодії шляхом оволодіння алгоритмом міжособистісних взаємодій для результативної професійної діяльності у готельному бізнесі.

Вплив на формування крос-культурної компетентності студентів передбачав виконання курсових робіт. Як відомо, підготовка курсової роботи чи проекту передбачає «розвиток навичок самостійного пошуку, підбору, систематизації, аналізу і узагальнення літературного і довідкового матеріалу; систематизацію, закріплення і творче використання теоретичних знань за фахом; оволодіння методиками наукового дослідження і набуття початкового досвіду науково-дослідної роботи; розвиток умінь і навичок логічного і послідовного оформлення наукових висновків, власних думок, використання наукової термінології, аргументації своїх висновків і пропозицій; підвищення культури оформлення наукового, методичного і довідкового матеріалу» [190, с.4].

У межах формувального експерименту тематику курсових робіт х спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», було доповнено темами, які передбачали дослідження окремих аспектів крос-культурного менеджменту.

Зауважимо, що тематика курсових робіт була доступна для всіх студентів факультету відповідно до спеціальності, а не лише для учасників формувального експерименту, а вибір тем здійснювався студентами довільно. Вивчаючи обраний аспект проблеми, студенти працювали під керівництвом викладачів – наукових керівників курсових робіт і зверталися за консультаціями до дисертантки.

Захист курсових робіт відбувся у форматі міні-конференції із залученням студентів експериментальних груп, які мали змогу долучатися до обговорення питань, дискутувати з приводу актуальних проблем крос-культурного менеджменту в готельному бізнесі.

За рекомендаціями дослідниці Г. Матукової, було створено умови для розвитку крос-культурних компетентностей майбутніх менеджерів готельного бізнесу, закладено ключові засади їх бізнес-культури і акцентовано на особистісно-рефлексивній готовності до продуктивної діяльності та особистісно-професійного саморозвитку [191, с.122].

Основними формами освітньої роботи на цьому етапі було реалізовано додаткові позааудиторні заходи, як-от: проведення професійно-орієнтованих тренінгів, виконання респондентами ЕГ тематичних підсумкових проектів у малих групах і складання програми траєкторії саморозвитку. Ефективним було використання тренінгів, метою яких було формування міжособистісної складової майбутньої професії, розвиток психодинамічних характеристик, емоційного інтелекту та крос-культурної компетентності. Методика проведення тренінгів охоплювала використання низки активних форм, методів і прийомів навчальної діяльності, які позитивно впливали на формування крос-культурної компетентності та трансверсальних (універсальних навичок, актуальних для різних напрямів діяльності, як-от: навички комунікації, критичне мислення, емоційний інтелект, креативність, когнітивна гнучкість, презентаційні навички тощо).

Поширення розроблених буклетів у соціальних мережах дозволило збільшити інтерес потенційних туристів та відпочиваючих до представлених готелів. Таким чином майбутні менеджери готельного бізнесу у практичній діяльності ознайомилися з формами, методами і прийомами цифрових маркетингових технологій, що вплинуло на підвищення рівня ціннісно-мотиваційного критерію формування крос-культурної компетентності.

Отже стимулювання мотивації, творчої самореалізації, та креативності потребу розвивати власну крос-культурну компетентність, поповнювати знання, удосконалювати уміння і навички міжособистісного спілкування відповідає потребам часу і є основою для збереження конкурентоздатності майбутніх менеджерів готельного бізнесу в умовах ринкової економіки.

3.2. Аналіз та інтерпретація результатів експерименту

Упродовж формувального етапу експериментальної роботи в професійну підготовку було впроваджено педагогічні умови, які є визначальними у моделі формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу. Для перевірки ефективності розробленої моделі було використано порівняльний метод, який передбачав зіставлення результатів, отриманих у контрольних та експериментальних групах на констатувальному етапі та після завершення формувального експерименту.

Вибірка засвідчила, що в КГ та ЕГ групах розподіл респондентів за рівнями сформованості критеріїв статистично однаковий, причому за кожним із критеріїв у кожній з груп переважають достатній та елементарний рівні.

Освітній процес у КГ здійснювали за традиційною методикою, а в ЕГ впроваджували модель формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, а саме критеріїв: ціннісно-мотиваційний, когнітивно-усвідомлюваний, професійно-діяльнісний. На констатувальному етапі визначали початковий рівень сформованості кожного критерію і загальний коефіцієнт крос-культурної компетентності в КГ та ЕГ. Порівняльний аналіз змін було визначено за кожним критерієм в обидвох групах.

Після проведення формувального експерименту результати контрольного зрізу заносили у таблиці з показниками рівнів сформованості до експерименту та після. У таблиці 3.2. представлено рівні сформованості ціннісно-мотиваційного критерію крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

Таблиця 3.2.

**Рівень сформованості ціннісно-мотиваційного критерію
крос-культурної компетентності в КГ та ЕГ
(перед та після формувального експерименту)**

Рівні сформованості	До експерименту, %		Після експерименту, %		Динаміка	
	ЕГ	КГ	ЕГ	КГ	ЕГ	КГ
Творчий	15,5	16,3	31,1	20,2	15,6	3,9
Достатній	36,9	37,5	38,8	40,4	1,9	2,9
Елементарний	47,6	46,2	30,1	39,4	-17,5	-6,8

Результати визначення ціннісно-мотиваційного критерію крос-культурної компетентності показали значні зміни у показниках респондентів ЕГ, оскільки виявлено на 15,6% більше респондентів з творчим рівнем сформованості досліджуваного критерію, в той час, як в КГ таких респондентів виявилось лише на 3,9% більше, ніж на початку експериментального дослідження. Достатній рівень виявили у 37,5% студентів ЕГ, що на 1,9% більше, ніж під час констатувального експерименту. Натомість значно зменшилася кількість студентів ЕГ з елементарним – на 17,5% менше. Таким чином, акцентування на мотивації майбутніх менеджерів готельного бізнесу на формуванні крос-культурної компетентності, цілеспрямована робота для формування ціннісних орієнтацій, використані засоби активізації пізнавальних інтересів і формування спрямованості респондентів ЕГ на досягнення успіху формування крос-культурної взаємодії у професійній діяльності сприяли підвищенню рівня досліджуваного критерію. В респондентів КГ результати сформованості ціннісно-мотиваційного критерію крос-культурної компетентності також підвищився, однак різниця між показниками респондентів ЕГ відчутна.

Рівні сформованості когнітивно-усвідомлюваного критерію крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу представлено у таблиці 3.3.

Вище наведені результати засвідчили відмінності в показниках, отриманих до формувального експерименту і після його проведення. В учасників ЕГ спостерігали значне підвищення рівня сформованості досліджуваного критерію. Кількість респондентів з творчим рівнем ЕГ респондентів когнітивно-усвідомлюваного критерію збільшилася на 13,6 %, з достатнім рівнем – на 15,6%. Натомість значно зменшилася кількість респондентів в ЕГ з елементарним рівнем – 29,2%. У респондентів КГ показники когнітивно-усвідомлюваного критерію крос-культурної компетентності також зазнали позитивних змін, однак порівняння результатів і використання статистичних обчислень переконали, що ці зміни незначні (табл. 3.3.).

Таблиця 3.3

**Рівень сформованості когнітивно-усвідомлюваного критерію
крос-культурної компетентності в КГ та ЕГ
(перед та після формувального експерименту)**

Рівні сформованості	До експерименту, %		Після експерименту, %		Динаміка	
	ЕГ	КГ	ЕГ	КГ	ЕГ	КГ
Творчий	10,7	9,6	24,3	16,4	13,6	6,8
Достатній	29,1	29,8	44,7	31,7	15,6	1,9
Елементарний	60,2	60,6	31	51,9	-29,2	-8,7

Показники професійно-діяльнісного критерію крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу представлено у таблиці 3.4. Як представлено в таблиці, рівень професійно-діяльнісного критерію підвищився в учасників ЕГ і КГ. У респондентів ЕГ з творчим рівнем означеного критерію виявлено на 20,3% більше, ніж на початку

експериментальної роботи. Достатній рівень продемонстрували на 11,7% більше респондентів. Значно зменшилася кількість респондентів з елементарним рівнем (стало 20,4% на противагу 52,4% - початкові показники).

Таблиця 3.4.

**Рівень сформованості професійно-діяльнісного критерію
крос-культурної компетентності в КГ та ЕГ
(до та після формульовального експерименту)**

Рівні сформованості	До експерименту, %		Після експерименту, %		Динаміка	
	ЕГ	КГ	ЕГ	КГ	ЕГ	КГ
Творчий	14,6	14,4	34,9	21,1	20,3	6,7
Достатній	33	33,7	44,7	43,3	11,7	9,6
Елементарний	52,4	51,9	20,4	35,6	-32	-16,3

В КГ кількість респондентів з творчим та достатнім рівнем також зросла, що зумовлено підвищенням орієнтованості професійної підготовки на формування крос-культурної компетентності в традиційній системі, змістом дисциплін професійного циклу, результатами проходження виробничої практики тощо, оскільки професійно-діяльнісний критерій базується на усвідомленості формування крос-культурної компетентності, які формуються цілеспрямовано та стихійно під впливом низки чинників. Зауважимо, що у змісті впровадженої моделі така робота здійснювалася цілеспрямовано і передбачала комплекс заходів, зорієнтованих на формування показників крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, їх самоудосконалення та саморозвиток.

Якість ефективності результатів проведеного педагогічного експерименту відображено у таблиці 3.5, де загальний рівень сформованості обчислюються як середнє арифметичне відповідних рівнів за трьома критеріями.

Встановлено позитивну динаміку в ході формувального етапу експерименту КГ та в ЕГ творчого та достатнього рівнів сформованості крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу порівняно з встановленою статистичною рівністю даних між групами під час констатувального етапу (Рис. 3.1).

Констатовано відхилення рівнів сформованості ціннісно-мотиваційного критерію (табл. 3.2), когнітивно-усвідомлюваного (табл. 3.3), професійно-діяльнісного (табл. 3.4). у ЕГ та КГ групах констатувального та формувального етапів. Узагальнення одержаних результатів за всіма компонентами крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу в КГ та ЕГ до та після впровадження організаційно-педагогічної моделі представлено в таблиці 3.5.

Таблиця 3.5

Динаміка рівнів сформованості крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу до і після експерименту
(в кількості респондентів і %)

кіль /%	Експериментальна група (103)						Контрольна група (104)					
	до експерименту			після експерименту			до експерименту			після експерименту		
	елемента рний	достатній	творчий	елементарний	достатній	творчий	елементарний	достатній	творчий	елементарний	достатній	творчий
ціннісно-мотиваційний критерій												
кіль	49	38	16	31	40	32	48	39	17	41	42	21
%	47,6	36,9	15,5	30,1	38,8	31,1	46,2	37,5	16,3	39,4	40,4	20,2
когнітивно-усвідомлюваний критерій												
кіль	62	30	11	32	46	25	63	31	10	54	33	17
%	60,2	29,1	10,7	31	44,7	24,3	60,6	29,8	9,6	51,9	31,7	16,4
професійно-діяльнісний критерій												
кіль	54	34	15	21	46	36	54	35	15	37	45	22
%	52,4	33	14,6	20,4	44,7	34,9	51,9	33,7	14,4	35,6	43,3	21,1
загальний рівень сформованості												
кіль	55	34	14	28	44	31	55	35	14	44	40	20
%	53,4	33	13,6	27,2	42,7	30,1	52,9	33,6	13,5	42,3	38,5	19,2

0,73

Як свідчать наведені в таблиці результати і порівняння даних, одержаних на констатувальному етапі експерименту та після формувального етапу, ефективність упровадження розробленої моделі підтверджено за усіма критеріями крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу в ЕГ, як зазначено вище.

В експериментальній групі відбулося значне зростання кількості респондентів з творчим (на 16,5 %) і достатнім (на 9,7 %) рівнями крос-культурної компетентності за рахунок зниження кількості майбутніх фахівців із елементарним (на 26,2 %) рівнем. У контрольних групах хоча і відбулися аналогічні позитивні зміни: творчий і достатній рівні крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу збільшилися відповідно на 5,7 % і 4,9 %, а елементарний рівень зменшився на 10,6 %, але вони були несуттєвими.

Динаміка рівнів сформованості крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, залучених до експериментальної роботи, на початку та наприкінці експериментального дослідження наведена на рис. 3.1.

Вибірка експериментальних досліджень вчених Дж. Вайнеберг, Дж. Шуменер [212], Дж. Гласс, Дж. Стэнли [213], Н. Кремер [214], Е. Личковський, П. Свердан [215].

Сформульовано наступні гіпотези:

– нульова гіпотеза H_0j - рівень сформованості компетентностей за j -тим критерієм в експериментальній та контрольній групах на констатувальному етапі експерименту однаковий;

– альтернативна гіпотеза H_1j - рівень сформованості компетентностей за j -тим критерієм в ЕГ та КГ на констатувальному етапі експерименту відрізняється суттєво.

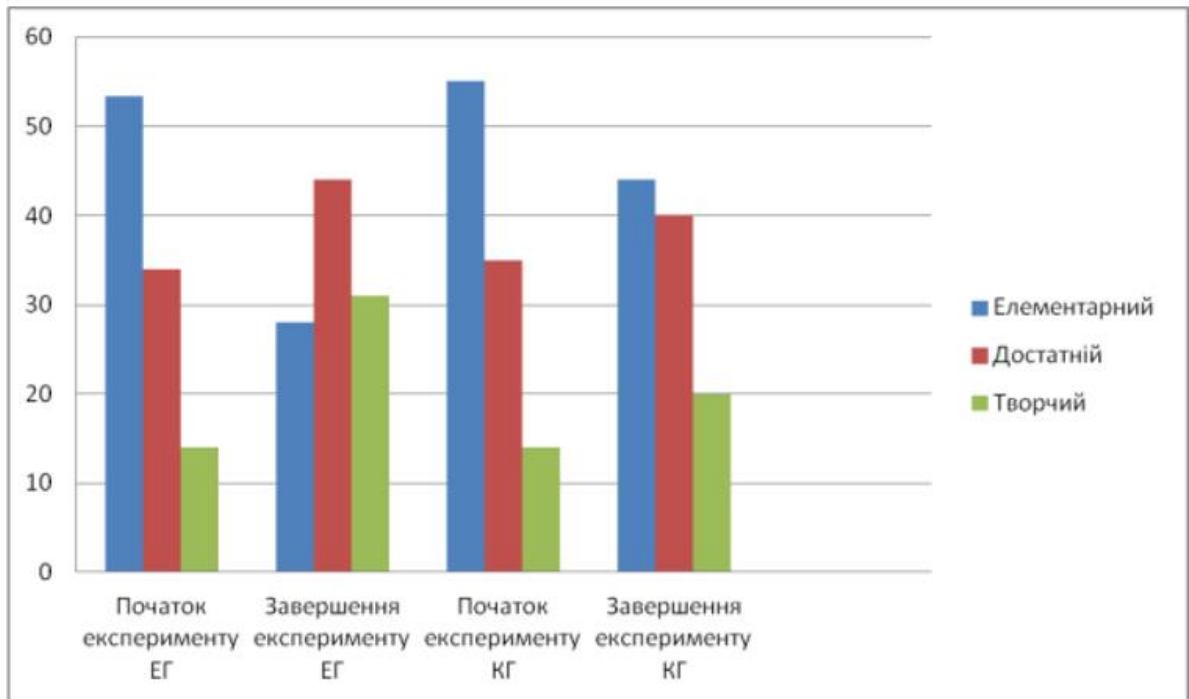


Рис.3.1. Динаміка рівнів сформованості майбутніх менеджерів готельного бізнесу EG та KG у відсотках упродовж експериментального дослідження

Перевірку гіпотез здійснимо за критерієм К. Пірсона, (χ^2 – хі-квадрат) який дає оцінку відмінності між двома розподілами. Доцільність використання цього критерію в такому випадку полягає у висуванні так званої нульової гіпотези H_0 , за якою невідповідність між законами розподілу показників рівнів досліджуваного явища чи процесу EG і KG абсолютно випадкова. У відповідності до загальної схеми використання критерію злагоди висуваємо нульову гіпотезу H_0 відносно закону розподілу показників; задаємо рівень значимості – α ; вибираємо ступені вільності (міру відхилення) – K .

Вираховуємо з вибірки величину критерію злагоди К.Пірсона за формулою:

$$\chi^2_{\text{злагоди}} = \frac{1}{n_1 \cdot n_2} \cdot \sum_{s=1}^3 \frac{(n_1 \cdot l_{2js} - n_2 \cdot l_{1js})^2}{l_{1js} + l_{2js}},$$

де $n_1=104$ $n_2=103$, l_{1js} та l_{2js} – число об'єктів першої (експериментальної) та другої (контрольної) груп відповідно, які за j -тим критерієм отримали s -ту оцінку (рівень) вибірки s -тої категорії, $s=1,2,3$. Вирахувавши критерій злагоди χ_0^2 , прийmemo рівень значимості $\alpha = 0,01$, результати обчислень наведено у табл.3.6 $\chi_{крит}^2$ знаходять за степенями вільності $k=3-1=2$ (кількість рівнів $s=3$ відняти 1) та за даним рівнем значущості (похибкою) α [1-3].

Оскільки $\chi_{спост. j}^2 < \chi_{крит}^2$, то приймається гіпотеза H_0j про статистичну рівність з надійністю 0,01 рівня за усім трьома критеріями рівня знань здобувачів освіти в обох групах. Величина χ^2 визначена на рівні 9,2. Якщо всі значення критерію злагоди К. Пірсона для досліджуваних явищ чи процесів менше 9,2, то нульова гіпотеза H_0 приймається.

Таблиця 3.6

Значення χ^2 -критерію Пірсона для експериментальної і контрольної груп на констатувальному етапі експерименту

Критерії Значення χ^2	Ціннісно-мотиваційний	Когнітивно-усвідомлюваний	Професійно-діяльнісний
$\chi_{спост. j}^2$	1,11	0,9	0,96
$\chi_{крит. (\alpha=0,05)}^2$	6,8		
$\chi_{крит. (\alpha=0,01)}^2$	9,2		

Організована інтерактивна взаємодія у мікрогрупах призвела до активної пізнавальної діяльності всіх респондентів, їх мотивації до формування крос-культурної компетентності, самостійного набуття знань, отримання досвіду професійної діяльності, рефлексивної оцінки власних здібностей, здатностей, готовності до успіху на ринку праці, спроможності до соціальної включеності у взаємодію та активністю до громадянської діяльності.

Переваги використання інтерактивних вправ різного спрямування при вивченні фахових і психолого-педагогічних дисциплін полягало в тому, що в процесі професійної підготовки респондентів експериментальної групи комплексно реалізовувалися всі визначені педагогічні умови формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

Для перевірки валідності розробленої моделі системи професійної підготовки майбутніх менеджерів соціокультурної діяльності використали статистичні методи з теорії гіпотез. Аналогічно перевірено достовірність отриманих результатів за допомогою χ^2 - критерію К. Пірсона.

Висунуті гіпотези: пряма гіпотеза H_0 – відмінність результатів за рівнями сформованості крос-культурної компетентності в ЕГ та КГ групах не суттєва; альтернативна гіпотеза H_a – відмінність результатів за рівнями сформованості крос-культурної компетентності в ЕГ та КГ групах суттєва. Результати наведено обчислено $\chi^2_{спост.}$ – узагальнене значення критерію К. Пірсона. Оскільки для $\alpha=0,05$ всі спостережувані значення критерія К. Пірсона перевищують критичне значення

$$\chi^2_{спост.j} > \chi^2_{крит}, \chi^2_{спостj} > \chi^2_{крит},$$

то з надійністю $p=0,95$ можна стверджувати про зростання у респондентів ЕГ рівня сформованості крос-культурної компетентності за всіма критеріями і загалом.

У випадку посилення рівня надійності до $\alpha=0,01$ одержано підтвердження висновків про покращення рівня сформованості крос-культурної компетентності ЕГ тільки за ціннісно-мотиваційним та когнітивно-усвідомлюваним критеріями з надійністю $p=0,99$.

Результати експериментальної перевірки підтвердили ефективність виокремлених і науково обґрунтованих педагогічних умов формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

Висновок до третього розділу

В розділі представлено програму та зміст організації педагогічного експерименту; описано технологію поетапного впровадження моделі формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу для експериментальної перевірки ефективності педагогічних умов формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу в професійній підготовці; узагальнено результати педагогічного експерименту.

Розроблено й зrealізовано констатувальний і формувальний етапи експериментальної роботи. Експериментально-дослідницька робота здійснювалася на базі Київського університету туризму, економіки і права, Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова, Академія праці, соціальних відносин і туризму.

Вибірку експериментального дослідження на констатувальному етапі склали 207 респондентів. Унаслідок обробки результатів констатувального етапу засвідчено актуальність порушеної проблеми і практичну потребу в цілеспрямованому формуванні у майбутніх менеджерів готельного бізнесу досліджуваної компетентності. Аналіз результатів констатувального експерименту на основі запропонованих методик, а також із врахуванням успішності здобувачів освіти із фахових дисциплін та їх умінь розв'язувати ситуативні завдання, дав змогу зробити висновок, що у майбутніх менеджерів готельного бізнесу превалює задовільний рівень сформованості крос-культурної компетентності. Так, лише 28 респондентів (13,5 %) виявили творчий, 69 респондентів (33,4 %) – достатній, 110 (53,1 %) – елементарний рівні сформованості досліджуваного феномену.

В подальшому експерименті, під час формувального етапу прийняло участь 104 респонденти контрольної групи (КГ), які навчалися за традиційною методикою, а професійна підготовка 103 респондентів у експериментальній

групі (ЕГ), здійснювалася в напрямі цілеспрямованого формування крос-культурної компетентності, впровадженням технології педагогічного коучингу у процесі вивчення дисципліни «Технологія і організація готельного бізнесу» та варіативної «Психологія міжособистого спілкування».

Програма формувального експерименту реалізовувалася на практиці у три етапи (*підготовчий, базовий, інтеграційний*). На *підготовчому етапі* відбувалося становлення основ крос-культурної компетентності майбутнього фахівця, – формувався *ціннісно-мотиваційний критерій*: ціннісні орієнтації, прагнення підвищувати дану компетентність. Сформованість критерію досягнена у процесі контекстного наповнення змісту дисциплін циклу загальної, варіативної та професійної підготовки. *Базовий етап* передбачав формування *когнітивно-усвідомлюваного критерію* крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, що виявлялося в усвідомленому й умілому використанні респондентами фахових знань у змодельованих професійних ситуаціях. На основі сформованої потреби в особистій самореалізації майбутні менеджери готельного бізнесу набували глибоких та ґрунтовних знань за фахом, оволодівали професійними компетентностями. У руслі сформованості критерію стимулювали науково-пошукову діяльність з доповненням тематики курсових робіт і програми виробничої практики, проведено міні-конференції. На *інтеграційному етапі* відбувалося формування *професійно-діяльнісного критерію* крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу спрямовану на творчу активність у застосуванні професійних знань та готовність до майбутньої професійної діяльності. В ході дослідження використовувалися такі і інтерактивні методи, як: метод конкретних ситуацій (вдосконалення власних знань здобувачів освіти через розгляд, вивчення та обговорення конкретних проблемних життєвих ситуацій), метод емоційного стимулювання (формування пізнавального інтересу відбувалося шляхом створення позитивних емоцій до запропонованого виду діяльності, підвищення

зацікавленості та мотивації формування крос-культурної компетентності); метод проектів (пропагувалось самостійне конструювання знань та самостійні орієнтації в інформаційному просторі), метод візуалізації (здійснювалася публічна демонстрація результатів вирішення завдання та захисту обраної траєкторії дій), освітня робота з веб-ресурсами.

У процесі проведення формувального експерименту виявлено позитивну динаміку формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу ЕГ впровадженням технології педагогічного коучингу (табл. 1).

Наприкінці формувального етапу експерименту проаналізовано його результативність шляхом проведення підсумкового зрізу та використання статистичних методів. В експериментальній групі відбулося значне зростання кількості респондентів з творчим (на 16,5 %) і достатнім (на 9,7 %) рівнями крос-культурної компетентності за рахунок зниження кількості майбутніх фахівців із елементарним (на 26,2 %) рівнем. У контрольних групах хоча і відбулися аналогічні позитивні зміни: творчий і достатній рівні крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу збільшилися відповідно на 5,7 % і 4,9 %, а елементарний рівень зменшився на 10,6 %, але вони були несуттєвими.

Організована інтерактивна взаємодія у мікрогрупах призвела до активної пізнавальної діяльності всіх респондентів, їх мотивації до формування крос-культурної компетентності, самостійного набуття знань, отримання досвіду професійної діяльності, рефлексивної оцінки власних здібностей, здатностей, готовності до успіху на ринку праці, спроможності до соціальної включеності у взаємодію та активністю до громадянської діяльності.

Переваги використання інтерактивних вправ різного спрямування при вивченні фахових і психолого-педагогічних дисциплін полягало в тому, що в процесі професійної підготовки респондентів експериментальної групи

комплексно реалізовувалися всі визначені педагогічні умови формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

Значущість і достовірність одержаних експериментальних показників підтверджено за допомогою χ^2 - критерію К. Пірсона. Висунуті гіпотези: пряма гіпотеза H_0 – відмінність результатів за рівнями сформованості крос-культурної компетентності в ЕГ та КГ групах не суттєва; альтернативна гіпотеза H_a – відмінність результатів за рівнями сформованості крос-культурної компетентності в ЕГ та КГ групах суттєва.

Результати експериментальної перевірки підтвердили ефективність виокремлених і науково обґрунтованих педагогічних умов формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

Основні наукові положення розділу викладено в опублікованих працях [178, 179, 181].

ВИСНОВКИ

У дисертації запропоновано розв'язання проблеми педагогічних умов формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, викладено результати узагальнення теоретичних аспектів, збагачено практичний досвід розв'язання порушеної проблеми у професійній підготовці. Результати наукового пошуку аргументовано у загальних висновках.

1. Аналіз стану досліджуваної проблеми у світовій та вітчизняній педагогічній теорії та практичній діяльності конкретизував теоретико-методологічні засади формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу: виокремлено закономірності цього процесу (узгодження освітніх завдань з особливостями розвитку галузі і запитів ринку праці; проектування навчально-методичного забезпечення з урахуванням сучасних тенденцій організації освітнього процесу в професійній підготовці; моделювання освітніх траєкторій з урахуванням індивідуальних здібностей і потреб особистості) та методологічні підходи до організації професійної підготовки (системний, діяльнісний, особистісно-розвивальний, компетентнісний). З метою забезпечення належної якості професійної підготовки майбутніх менеджерів готельного бізнесу та входження в європейське освітнє співтовариство визначено особливості формування крос-культурної компетентності.

2. Розкрито сутність понятійного апарату дослідження. Формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу розглядається як процес набуття необхідних поглядів, умовиводів, знань та умінь для готовності до взаємодії культур, шляхом оволодіння алгоритмом міжособистісних взаємодій для результативної професійної діяльності у готельному бізнесі. Теоретично обґрунтовано структурні компоненти крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, до яких

віднесено: емоційно-мотиваційний, фасилітаційний, комунікативно-діяльнісний.

3. Визначено критерії, їх показники та схарактеризовано рівні (елементарний, достатній і творчий) сформованості крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу. Показниками за ціннісно-мотиваційним критерієм є: соціальна активність; соціальний оптимізм; внутрішній мотив, мотив самоповаги, розвинутість інтуїції, оцінка свого потенціалу, ініціативність, організованість; орієнтація на досягнення успіху. Показниками за когнітивно-усвідомлюваним критерієм є: винахідливість, гнучкість, ерудованість, уважність, пунктуальність, справедливість, здатність до конструктивного вирішення конфліктних ситуацій, почуття гідності, лідерство, здатність брати на себе відповідальність за прийняття і реалізацію рішень, здатність до конструктивної взаємодії, оперативність у прийманні рішень та ін. Показники за професійно-діялісним критерієм є: здатність до професійної рефлексії, високій ефективності праці, стресостійкості, професійній мобільності, підприємливості, здатності до імпровізації, орієнтації на постійне самовдосконалення, здатності до прийняття рішень, творчого підходу до професійної діяльності.

4. Розроблено модель формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, яку подано в єдності її цільової, теоретико-методологічної, процесуальної та результативної складових. Цільова складова моделі включає в себе соціальне замовлення, яке виражається у потребі менеджерів готельного бізнесу із сформованою крос-культурною компетентністю, здатних встановлювати зв'язки між різними культурними системами у готельній індустрії для створення унікальних конкурентних переваг на міжнародному ринку. Теоретико-методологічна складова моделі включає: методологічні підходи (системний, діяльнісний, особистісно-розвивальний, компетентнісний, культурологічний); принципи (мотиваційності з врахуванням індивідуальності особистості, крос-культурної

спрямованості освітнього процесу, мобільності, емоційності, толерантності, творчої реалізації); функції (інформаційно-орієнтована, регулятивна, оптимізаційно-адаптаційна, спонукально-розвивальна, соціалізуюча, комунікативна). Процесуальна складова моделі включає технологію педагогічного коучингу формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу з наповненням відповідного змісту, форм, методів та засобів, яка є студентоцентрованою з спрямованістю на підвищення крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу, готовністю їх до крос-культурної взаємодії, спроможністю розв'язувати професійні завдання для досягнення самореалізації, самоствердження, кар'єрного росту упродовж життя, забезпечення професійної реалізованості.

Результативна складова моделі містить структурні компоненти, критерії, показники та рівні сформованості крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу. Результатом є сформованість крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

5. Виокремлено, науково обґрунтовано педагогічні умови формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу та експериментально перевірено їх ефективність: пробудження мотивації до формування крос-культурної компетентності з урахуванням особливостей майбутньої професійної діяльності у готельному бізнесі для саморозвитку впродовж кар'єрного зростання; створення методичного супроводу для забезпечення формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу через змістове наповнення дисциплін циклу соціально-гуманітарної підготовки («Українська мова за професійним спрямуванням», «Психологія міжособистого спілкування», «Соціологія», «Історія культурної спадщини України»), професійної та практичної підготовки («Готельна індустрія», «Основи сервісу», «Поведінка споживача», «Управління якістю продукції та послуг у готельному-ресторанному

господарстві», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства», «Міжнародний туристський бізнес»); спрямування на практико-орієнтовану професійну підготовку через залучення стейкхолдерів в освітнє середовище з метою поглиблення та розширення можливостей удосконалення процесу формування крос-культурної компетентності, стимулюванні розвитку творчої самореалізації.

Результати педагогічного експерименту засвідчують позитивну динаміку формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу у професійній підготовці у ЕГ (16,5 %; 9,7 %; -26,2 %), відповідно у КГ (5,7 %; 4,9 %; -10,6 %). За допомогою використаних статистичних методів (χ^2 - критерію К. Пірсона.) встановлено достовірність одержаних результатів.

Перспективу подальших наукових досліджень вбачаємо в застосуванні сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у професійній підготовці майбутніх менеджерів готельного бізнесу, зокрема дистанційних форм навчання, поглибленому вивченні шляхів формування трансверсальних компетентностей майбутніх менеджерів готельного бізнесу, необхідних для ефективної професійної діяльності.

Список використаних джерел

1. Любарець В. В. Особливості педагогічної технології формування навички гостинності майбутніх фахівців сфери туризму. *Новітні концепції туризму та сучасні туристичні практики в Україні (за матеріалами ЮНВТО)* : матеріали XIII аспірант. чит. Київ, 2014. С. 17–23.
2. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. Київ : Центр навч. літ., 2009. 472 с.
3. Свида І. В. Регіональні механізми розвитку готельного бізнесу в умовах ринкової економіки : автореф. дис. ... канд. екон. наук : 08.00.05 / Ужгородський національний університет. Ужгород, 2008. 22 с.
4. Ремеслова О. Л. Готельне господарство як об'єкт дослідження в умовах ринкової економіки. URL : http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/Vdnuet/econ/2009/pdf. (дата звернення: 15.11.2019).
5. Liubarets V. Cross-cultural approach in the personnel management of the hospitality industry. *Innovative technologies in science and education. European experience*. Helsinki, Finland. November 12–15 2018. Helsinki, Finland, 2018. P. 350-352.
6. Гайовий І. І. Формування професійних умінь майбутнього фахівця ресторанної справи у процесі фахової підготовки : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / Вінницький державний педагогічний університет ім. М. Коцюбинського. Вінниця, 2010. 22 с.
7. Грибова Л. В. Організаційно-методичні засади підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / Вінницький державний педагогічний університет ім. М. Коцюбинського. Вінниця, 2010. 22 с.

8. Віндюк А. Професійна підготовка майбутніх фахівців з готельно-курортної справи в умовах ступеневої освіти: теорія та методика : монографія. Запоріжжя : КПУ, 2011. 340 с.

9. Дудка Т. Ю. Структуротворчий характер крос-культурної компетентності крізь призму професійної підготовки викладачів вищої школи / Актуальні проблеми вищої професійної освіти. Київ, 2021. С. 26-27

10. Литовка-Деменіна С. Г. Формування готовності майбутніх фахівців сфери туризму до екскурсійної діяльності в процесі професійної підготовки : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / Прикарпатський національний університет ім. В. Стефаника. Івано-Франківськ, 2018. 19 с.

11. Маковецька Н.В., Конох О. Є. Можливості застосування дистанційного навчання у підготовці фахівців галузі туризму та готельно-ресторанної справи. *Збірник наукових праць Херсонського державного університету. Педагогічні науки*. 2017. Вип. 80 (3). С. 178-182.

12. Сокол Т. Г. Основи туристичної діяльності : підручник / за ред. В. Ф. Орлова. Київ : Грамота, 2011. 262 с.

13. Стратегічне управління готельними підприємствами в умовах глобалізації : кол. моногр. / за заг. ред. проф. В. М. Зайцевої. Запоріжжя : ЗНТУ, 2018. 1 електрон. опт. диск (DVD-ROM); 12 см. Назва з тит. екрана.

14. Шапран О. І., Шапран О. Ю. Особливості застосування технології «первернутого навчання» у закладах вищої освіти. Київ : Видавець Домбровська Я. М., 2019. 235 с.

15. Формування професійної компетентності фахівця сфери послуг і туризму : навч.-метод. посіб / Лозовецька В. Т. та ін. : за заг. ред. В. Т. Лозовецької. Київ, 2010. 382 с.

16. Лук'янова Л. Г. Освіта в туризмі : навч.-метод. посіб. для студ. вищих навч. закл. Київ : Вища шк., 2008. 719 с.

17. Мальцева Л. В. Шляхи вдосконалення навчального процесу при підготовці фахівців сфери туризму. *Вісник Луганського національного*

університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки. 2013. № 18 (3). С. 124-130.

18. Савух І. В. Моделі професійної компетентності менеджера туристичної індустрії як основа конкурентоспроможності галузі. *Економіка. Управління. Інновації. Економічні науки*. 2010. № 2. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2010_2_38 . (дата звернення: 13.09.2016).

19. Фастовець О. О. Екологічна підготовка майбутніх менеджерів з туризму у вищих навчальних закладах : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / Інститут педагогічної освіти і освіти дорослих НАПН України. Київ, 2008. 21 с.

20. Федорченко В. К. Теоретичні та методологічні засади підготовки фахівців для сфери туризму : монографія / за ред. Н. Г. Ничкало. Київ : Видав. дім «Слово», 2004. 472 с.

21. Фоменко Н. А. Стандартизація туристської освіти: теорія, методика : монографія. Київ : Вища шк., 2011. 287 с.

22. Хмілярчук Н. С. Педагогічні умови організації навчальної практики майбутніх менеджерів туристичної сфери : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / Вінницький державний педагогічний університет ім. М. Коцюбинського. Вінниця, 2007. 16 с.

23. Цехмістрова Г. С., Фоменко Н. А. Управління в освіті та педагогічна діагностика : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Київ : Видав. дім «Слово», 2005. 280 с.

24. Чорна Л. В. Підготовка фахівців з туризму в США. *Науковий вісник Донбасу*. 2012. № 2. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvd_2012_2_25Л. (дата звернення: 06.11.2017).

25. Земліна Ю. В. Формування професійної готовності майбутніх фахівців з туризму в процесі навчально-виробничої практики : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / Вінницький державний педагогічний університет ім. М. Коцюбинського. Вінниця, 2014. 23 с.

26. Зінькова І. І. Педагогічні умови формування підприємницької культури майбутніх фахівців сфери послуг і туризму : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника». Івано-Франківськ, 2020. 289 с.

27. Любарець В. В. Формування професійної компетентності майбутніх агентів з організації туризму у професійному коледжі : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди». Переяслав-Хмельницький, 2013. 21 с.

28. Полуда В. В. Формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства у процесі фахової підготовки : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / Вінницький державний педагогічний університет ім. М. Коцюбинського. Вінниця, 2010. 364 с.

29. Тупчій А. Ф. Формування фахової компетентності майбутніх спеціалістів бухгалтерського обліку в процесі навчання : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди». Переяслав-Хмельницький, 2013. 18 с.

30. Benedict R. The races of mankind by ruth benedict and gene weltfish. URL : <https://www.berose.fr/IMG/pdf/1943-racesofmankind-3rd-ed-1961.pdf>. (Accessed: 19 May, 2017).

31. Gudikunst W., Kim Y. Y. Communicating with strangers : an approach to intercultural communication. Boston : McGraw-Hill, 2003. URL : <https://u.to/jVXVGw> (Accessed: 01 May, 2017).

32. Kardiner A. The Psychological Frontiers Of Society. New York : Columbia University Press, 1946. URL : <https://u.to/plXVGw> (Accessed: 29 June, 2017).

33. Kim Nadia Y. Imperial Citizens Koreans and Race from Seoul to LA. URL : <https://www.sup.org/books/title/?id=8887> . (Accessed: 19 June, 2018).

34. Murdoch J. Religious Reform: Popular Hinduism, Part 1. Leopold Classic Library (November 20, 2015) 112 p
35. Mead M. Continuities in Cultural Evolution. URL: <https://u.to/z1XVGw> (Accessed: 19 June, 2018).
36. Morgan L. Systems of Consanguinity and Affinity of the Human Family. URL : https://en.wikipedia.org/wiki/Systems_of_Consanguinity_and_Affinity_of_the_Human_Family . (Accessed: 19 May, 2018).
37. Tylor E. B. Primitive Culture, Volume II (Dover Thrift Editions). 2016. 480 p.
38. Cross-Cultural Psychology: Research and Applications 3rd Edition / Berry J. W. ed. URL : <https://www.amazon.com/Cross-Cultural-Psychology-Applications-John-Berry/dp/0521745209> . (Accessed: 11 May, 2017).
39. Williams T. Innovative approaches to the formation and development of professional competence of future bachelors in hotel and restaurant business. URL : amtp.org.ua/index.php/journal/article/view/290 (Accessed:01 September, 2017).
40. Matsumoto D. R. Culture and psychology. Pacific Grove : Brooks/Cole Pub. Co., 1996. URL : <https://www.worldcat.org/title/culture-and-psychology/oclc/32347701> (Accessed: 19 September, 2017).
41. International Business, 8th Edition, 8th Edition / Narula R. Ed. URL : <https://www.twirpx.com/file/3518783/> (Accessed: 19 September, 2017).
42. Koch R. The Star Principle. How it can make you rich. Little Brown Book Group. Reprint edition, 2010. — 272 p.
43. Triandis H. C. The psychological measurement of cultural syndromes. *American Psychologist*. 1996. № 51 (4). URL : <https://u.to/OVbVGw> (Accessed: 16 October, 2017).
44. Hofstede G. Examples of Cultural Dimensions. URL: <https://www.business-to-you.com/hofstedes-cultural-dimensions/> (Accessed: 16 October, 2016).

45. Бех І. Д. Цінності як ядро особистості. *Цінності освіти і виховання*: наук.-метод. зб. / за заг.ред. О. В. Сухомлинської. Київ, 1997. С. 8-12.
46. Кочубей Н. В. Соціокультурна діяльність : навч. посіб. Суми : Університетська кн., 2015. 122 с.
47. Нестерова М. Перспективы и вызовы когнитивистики для адаптивных стратегий трансформативного обучения. *Всероссийская конференция по когнитивной науке КИСЭ-2017* : матеріали Всерос. Конф., 30 окт. – 3 нояб. 2017 г. Казань, 2017. С. 373–378.
48. Сейко Н. А. Соціальна педагогіка : курс лекцій. Житомир : Житомир. держ. пед. ун-т, 2002. 260 с.
49. Брунова-Калісецька І. В. Психологічна самоефективність як фактор крос-культурної адаптації : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05 / Інститут соціальної та політичної психології НАПН України. Київ, 2009. 20 с.
50. Резунова О. Мотивація до навчання як педагогічна умова формування крос-культурної компетентності майбутніх економістів-аграріїв. *Освітній вимір*. 2012. Вип. 35. С. 378–385.
51. Рашидов С. С. Виховання почуття патріотизму старшокласників на культурно-художніх традиціях Донбасу : автореф. дис... канд. пед. : 13.00.07 / Східноукраїнський національний університет ім. В. Даля. Луганськ, 2007. 20 с.
52. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики : підручник. Київ : Видав. центр «Академія», 2004. 346 с.
53. Демецька В. В. Адаптація як поняття перекладознавства й культурології. *Вісник СумДУ. Філологія*. 2007. Т. 2. № 1. С. 96-102.
54. Мальцева К. С. Дослідження гендерних стереотипів: конфліктність у міжгруповій та крос-культурній взаємодії (до питання про методологію). *Магістеріум. Культурологія*. 2009. Вип. 5 С. 90-97.

55. Художня культура світу: Європейський культурний регіон : навч. посіб. для загальноосвіт. навч. закл. України / Н. Є. Миропольська та ін. ; Ін-т пробл. виховання АПН України. Київ : Вища шк., 2001. 191 с.
56. Помірко Р. Мовленнєві жанри в міжкультурній комунікації : монографія. Львів : ПАІС, 2010. 279 с.
57. Мацик К. В. Крос-культурна комунікація в освітньому сегменті інформаційного суспільства: автореф. дисс... на здобуття ступеня канд. філос. Наук : спец. 09.00.10 / Національний технічний університет «Київський політехнічний інститут». К., 2007. 22 с.
58. Селиванова О. А. Психолого-педагогическая реадaptация безнадзорных подростков в условиях открытого социума : автореф. дисс. ... д-ра пед. наук : 13.00.01 / Гос. образоват. учрежд. высшего проф. образов. «Тюменский Государственный университет». Тюмень, 2005. 46 с.
59. Скубашевська Т. С. Мовні стратегії у формуванні міжкультурного діалогу у європейському просторі (соціально-філософський аналіз): автореф. дис... канд. філос. наук : 09.00.10 / Інститут вищої освіти НАПН України. К., 2005. 19 с.
60. Ареф'єва О. В. Крос-культурний менеджмент як детермінанта формування конкурентоспроможності підприємства. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. 2018. Вип. 20(1). С. 19-22.
61. Пелешок Е. Х., Гордієнко О. А. Розвиток ідеї міжпредметних зв'язків у педагогіці та проблема інтегрованого навчання. *Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка*. 2003. № 13. С. 35-37.
62. Ліфінцев Д. С. Формування корпоративної культури на основі концепції крос-культурного менеджменту. *Інвестиції: практика та досвід*. 2015. № 5. С. 23-26.

63. Приятельчук О. А. Формування та розвиток системи крос культурного менеджменту (на прикладі міжнародних корпорацій) : автореф. дис. ... канд. екон. наук : 08.02.03 / Київський національний університет ім. Т. Шевченка. Київ, 2006. 30 с.

64. Тодорова Н. Ю. Кроскультурний менеджмент : навч. посіб. Київ, 2003. 330 с.

65. Про туризм Законі України від 15.09.1995 № 324/95-ВР Дата оновлення: 16.10.2020. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text> . (дата звернення: 11.11.2016).

66. Про схвалення Концепції Державної цільової програми розвитку туризму та курортів на період до 2022 року : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 р. № 638-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/638-2013-%D1%80#Text> . (дата звернення: 28.11.2016).

67. Про Стратегію сталого розвитку України до 2030 року : Проект Закону України від 07.08.2018 № 9015. URL : <https://ips.ligazakon.net/document/ЖН6YF00A>. (дата звернення: 21.02.2019).

68. Стратегія розвитку туризму та курортів на період до 2026 року : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.03.2017 р. № 168-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-%D1%80#n9> . (дата звернення: 21.10.2016).

69. Совет Европы : Web-сайт. – Европейская культурная конвенция URL :<http://www.coe.int/ru/web/conventions/full-list/-/conventions/treaty/018> (дата звернення 12.05.2018).

70. Солодка А. К. Мовна соціалізація у кроскультурному контексті. *Кроскультурна взаємодія: теорія, методологія, практика* : монографія / за заг.ред А. К. Солодкої. Миколаїв : Іліон, 2014. С. 95-105.

71. Солодка А. К. Критерії готовності учасників педагогічного процесу до кроскультурної взаємодії: здатність до культурної трансформації

та полісуб'єктність діалогічної взаємодії. *Наукові праці. Серія : Педагогіка*. Миколаїв : Вид. ЧДУ ім. Петра Могили, 2012. Вип. 187. Т. 199. С. 36-42.

72. Солодка А.К. Міжнародна освіта і кроскультурне навчання. *Проблеми сучасної пед. освіти. Серія : Педагогіка і психологія*. Ялта : РВВ КГУ, 2013. Вип. 41. Ч.2. С. 17–25.

73. White Paper on Intercultural Dialogue: *Council of Europe. Mode of access*. URL : <http://surl.li/azexi> . (accessed: 19 May, 2016).

74. Про вищу освіту : Закон України від 01.07.2014 р. № 1556-VII. Дата оновлення: 21.11.2021. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-18#Text> . (дата звернення: 01.01.2017).

75. Про освіту : Закон України від 05.09.2017 р. № 2145- VIII. Дата оновлення: 21.11.2021. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19/page#Text> . (дата звернення: 29.10.2016).

76. Стандарт вищої освіти України другого (магістерського) рівня галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» : наказ Міністерства освіти і науки України від 05.01.2021 р. № 26. URL : http://ru.osvita.ua/doc/files/news/792/79270/241-hotelno-restoranna-sprava-mahistr_1.pdf. (дата звернення: 01.04.2021).

77. Стандарт вищої освіти України першого (бакалаврського) рівня галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» : наказ Міністерства освіти і науки України від 04.03.2020 р. № 384. URL : <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/2020/03/241-gotel-restoran-sprava-B.pdf>. (дата звернення: 25.07.2020).

78. Глобальний етичний кодекс туризму : Підписання 01.10.1999. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/983_001#Text. (дата звернення: 01.12.2017).

79. Стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти (ESG) : Ухвалено Міністерською

конференцією в Єревані, 14-15 травня 2015 р. URL: https://www.britishcouncil.org.ua/sites/default/files/standards-and-guidelines_for_qa_in_the_ehea_2015.pdf . (дата звернення: 01.12.2017).

80. The Bologna Process – The European Higher Education Area in the new decade. Communiqué of the Conference of European Ministers Responsible for Higher Education. Leuven and Louvain-la-Neuve, 28-29 April 2009. URL : http://ehea.info/media.ehea.info/file/20090223Ostend/54/2/BFUG_Board_CZ_19_4_draft_communique_200209_594542.pdf (accessed: 03 September, 2017).

81. Нова динаміка вищої освіти і досліджень для соціальних змін та розвитку / за ред. І. О. Вакарчука; упоряд. : Фініков Т. В. та ін. Київ : Агентство «Україна», 2009. 64 с.

82. Туризм як соціально-культурний феномен / О. Л. Карпова та ін. Філософія туризму : навч. посіб. Київ : Кондор, 2004. 268 с.

83. Солодка А. К. Теоретико-методичні засади кроскультурної взаємодії учасників педагогічного процесу вищих навчальних закладів : автореф. дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.07 / Східноукраїнський національний університет ім. В. Даля Київ, 2016. 42 с.

84. Грушевицкая Т. Г., Попков В. Д., Садохин А. П. Основы межкультурной коммуникации. Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2002. 352 с.

85. Petrenko V. O., Bezuhla I. V. Formuvannia transversalnykh kompetentnostei v umovakh zakladu vyshchoi osvity. In Suchasni problemy upravlinnia pidpriemstvamy: teoriia i praktyka: tezy konf. Kherson : Retrieved from, 2018. URL: https://www.researchgate.net/publication/337475946_Psychological_and_Pedagogical_Aspects_of_the_Compentent_Approach_in_Senior_School_Economic_Education (accessed: 03 January, 2019).

86. Cedefop. European Training Thesaurus. Luxembourg: Publications Office. Available from Internet. 2008. URL :

http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/3049_en.pdf (accessed: 19 November, 2017).

87. Welsch W. Reason and Transition. On the Concept of Transversal Reason. URL : <https://ecommons.cornell.edu/handle/1813/54> (accessed: 22 November, 2017).

88. Кузьмин А. А. Трансверсальный разум как базовая ценность современной культуры. *Вестник Новгородского государственного университета*. 2004. № 27. С. 21-25.

89. Любарець В. В. Компетентнісний підхід – орієнтир профілізації середньої освіти. *Психолого-педагогічні засади професійної підготовки майбутніх фахівців на компетентнісній основі* : матеріали IV міжнар. наук.-практ. інтернет-конф. Переяслав-Хмельницький, 2017. С. 115-117.

90. Liubarets V. Multimedia Technologies Use in Future Specialists in Service Sphere Training. *Web of Scholar*. 2018. № 8 (26). Vol. 2. P. 3-8.

91. Горбунова Л. Ключові компетенції у транснаціональному освітньому просторі: визначення та імплантація. *Філософія освіти. Philosophy of Education*. 2016. № 2 (19). С. 97-117.

92. Standard-15038-Final Draft. Translation services – Service requirements. URL : https://www.academia.edu/12288057/15038_2006_Translation_services_Service_requirements (accessed: 11 December, 2017).

93. Левадна К. Ю. Педагогічний аспект трансверсальних здібностей майбутніх менеджерів індустрії гостинності. *Стратегія післядипломної освіти для сталого розвитку* : монографія / за ред. Н. М. Рідей. Київ : НПУ імені М. П. Драгоманова, 2018. С. 214–223.

94. Intercultural communication theory / Wiseman Richard L. ed. *Thousands Oaks. Sage*. 2003. P. 247–270.

95. Ronnie L. L. Developing Cultural Competence in a Multicultural World, Parts 1 & 2, 2012. URL: <http://surl.li/aziaq> (accessed: 18 December, 2017).

96. Griffin Emory A. A first look at communication theory / special consultant, Glen McClish. Griffin, Emory A. A First Look at Communication Theory (6 ed). Boston : McGraw-Hill, 2006. URL: <http://trove.nla.gov.au/version/46677094> . (accessed: 23 December, 2017).
97. Griffin Emory A. A first look at communication theory / special consultant, Glen McClish. Griffin, Emory A. A First Look at Communication Theory (6 ed). Boston : McGraw-Hill, 2006. URL: <http://trove.nla.gov.au/version/46677094> (accessed: 19 May, 2018).
98. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. матеріали он-лайн. URL: <http://surl.li/azfsk> (дата звернення: 16.12.2017).
99. 9 TIPS for High-Impact Presentations Across Culture <https://www.globesmart.com/blog/9-tips-for-high-impact-presentations-across-cultures/> (accessed: 09 December, 2017).
100. Ніколаєва С. Ю. Міжкультурна іншомовна освіта в Україні: ключові проблеми. *Молодий вчений*. 2015. № 8. Ч. 1. С. 125–131.
101. Кроскультурна взаємодія: теорія, методологія, практика : монографія / А. К. Солодка та ін. Миколаїв : Іліон, 2014. 204 с.
102. Гура О. І. Психолого-педагогічна компетентність викладача вищого навчального закладу: теоретико-методологічний аспект : монографія. Запоріжжя : ГУ «ЗІДМУ», 2006. 332 с.
103. Горlach В. В. Формування вмінь кроскультурної комунікації у майбутніх фахівців сфери обслуговування : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / Запорізький національний університет. Запоріжжя, 2020. 23 с.
104. Рибалка В. В. Теорії особистості у вітчизняній філософії, психології та педагогіці : посібник. Житомир : ЖДУ ім. І. Франка, 2015. 872 с.
105. Гаврілова Л. Г. Науково-методологічні підходи до аналізу професійної компетентності майбутніх учителів початкових класів. *Професіоналізм педагога: теоретичні й методичні аспекти*. Слов'янськ : ДДПУ, 2015. Вип. 2. С. 7–17.

106. Сембрат А. Л. Теоретичні основи компетентнісного підходу в сучасній освіті: світовий досвід. *The scientific heritage*. 2021. № 68. С. 35-39.
107. Дмитренко Г., Каролоп О. Компетентнісний підхід та його значення в формуванні професійної компетентності майбутніх бакалаврів готельно-ресторанної справи. *Молодь і ринок*. 2020. № 6/7. С. 185-186.
108. Каролоп О. О. Формування професійної компетентності майбутніх бакалаврів готельно-ресторанної справи засобами інноваційних технологій навчання : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди». Київ, 2021. 306 с.
109. Теоретичні засади культурологічного підходу у підготовці педагога до виховної діяльності : монографія / С. В. Машкіна та ін. Київ : ІПОД НАПН України, 2016. 168 с.
110. Гомонюк О. М. Основні підходи до визначення поняття «педагогічна культура». *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»*. Хмельницький, 2012. Вип. 5. С. 53-57.
111. Сиволога В. Ф. Гуманізація та гуманітаризація вищої освіти. *Дослідження політичної взаємодії в умовах трансформації суспільства*. Одеса : ОНУ, 2013. С. 266-286.
112. Казьмерчук А. В. Формування професійної культури майбутніх менеджерів туризму в позааудиторній діяльності вищого навчального закладу : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / Житомирський державний університет і ім. Івана Франка. Житомир, 2017. 298 с.
113. Культурний інтелект : монографія / за наук. ред. А. К. Солодкої. Миколаїв : ФОП. Швець В. М., 2016. 244 с.
114. Svyatoho N. V., Khalilov L. A. On the question of the essence of the cross-cultural approach in the management of the personnel of an enterprise

(organization). *Culture of the peoples of the Black Sea*. 2014. № 278. V. 1. P. 174-177.

115. Вербицкий А. А., Дубовицкая Т. Д. Контексты содержания образования. Москва : РИЦ МГОПУ им. М. А. Шолохова, 2003. 80 с.

116. Любарець В. В. Особливості педагогічної технології формування навички гостинності майбутніх фахівців сфери туризму. *Новітні концепції туризму та сучасні туристичні практики в Україні (за матеріалами ЮНВТО)* : матеріали XIII-х аспірант. читань. Київ : Вид-во КУТЕП, 2014. С. 17-23.

117. Вільна енциклопедія <http://surl.li/azidv> (дата звернення: 15.09.2017).

118. Державне управління в освітній галузі : кол. моногр. / авт. кол.: Я. І. Арабчук, М. П. Баран, Д. І. Дзвінчук та ін. ; за заг. ред. проф. Д. І. Дзвінчука. Івано-Франківськ : ІФНТУНГ, 2012. 346 с.

119. Такер Роберт Би. Инновации как формула роста. Москва : Олимп–Бизнес, 2006. 240 с.

120. Плахотный А. Ф. Проблема социальной ответственности. Харьков : Вища шк. ; Изд-во при Харьк. ун-те, 1981. 190 с.

121. Степаненко В. Безвідповідальне суспільство? *Українське суспільство 1992–2009. Динаміка соціальних змін* / за ред. В. Ворони, М. Шульги. Київ : Ін-т соціології НАН України, 2009. С. 358-370.

122. Майковська В. І. Теорія і практика формування підприємницької компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах вищої освіти : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / Сумський державний педагогічний університет ім. А. С. Макаренка. Суми, 2021. 200 с.

123. Кожушкіна Т. Л. Формування культури міжособистісної взаємодії студентів педагогічного коледжу у процесі фахової підготовки : дис. ... д-ра філософії : 015 / ВНЗ «Університет імені Альфреда Нобеля». Дніпро, 2020. 404 с.

124. Травин И. А. К вопросу места и времени начала процесса формирования культуры саамского народа на примере культурной преемственности декоративно-прикладного искусства. *Культура и искусство*. 2020. № 10. С. 17–28.

125. Дорохіна І. В. Дидактичні засади формування індивідуально-особистісного стилю пізнавальної діяльності студентів вищих педагогічних навчальних закладів : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.08 / Кіровоградський державний педагогічний університет. Кривий Ріг, 2012. 235 с.

126. Бакум З. П., Пальчикова О. О. Крос-культурний підхід у викладанні іноземної мови студентам-філологам. *Теоретична і дидактична філологія*. Переяслав-Хмельницький, 2012. Вип. 13. С. 3-8.

127. Богданов О. Крос-культурний аспект лінгвістики як явище новітньої філософії освіти. *Схід. Філософія*. 2012. № 1 (115). С. 150-152.

128. Айзікова Л. В., Шиян Т. В. Формування крос-культурної компетентності в монолінгвальному навчальному середовищі. *Науковий вісник МНУ імені В.О. Сухомлинського. Педагогічні науки*. 2017. Вип. 2 (57). С. 39-45.

129. Резунова О. С. Формування крос-культурної компетентності майбутніх економістів-аграріїв шляхом підвищення професійної компетентності викладача вищого аграрного навчального закладу. *Науковий вісник Національного університету біоресурсів і природокористування України. Педагогіка. Психологія. Філософія*. Київ, 2014. Вип. 199. Ч. 1. С. 305-310.

130. Дем'яненко О. Є. Формування кроскультурної компетенції в процесі підготовки майбутнього викладача іноземної мови. *Наукові записки. Філологічні науки*. Кіровоград, 2010. Вип. 89 (2). С. 203-206.

131. Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи (Бібліотека з освітньої політики) : кол. моногр. / Бібік Н. М. та ін. ; заг. ред. О. В. Овчарук. Київ : «К.І.С.», 2004. 112 с.

132. Пальчикова О. О. Принципи формування крос- культурної компетентності іноземних студентів. *Українська мова і література в школах України*. 2014. № 6. С. 18–21.

133. Руденко Н. В. Формування міжособистісних взаємин студентів вищих технічних навчальних закладів у позанавчальній виховній роботі на засадах гендерного підходу : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.07 / Харківський національний педагогічний університет ім. Г. С. Сковороди. Харків, 2012. 172 с.

134. Горлач В. В. Формування вмій кроскультурної комунікації у майбутніх фахівців сфери обслуговування ; автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / Запорізький національний університет. Запоріжжя, 2020. 23 с.

135. Зеленін В. В. Сповідь тренера, або сім квазі-художніх листів до мовчазної більшості. Київ : Гнозис, 2012. 384 с.

136. Руденко Л. А. Формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах : монографія. Львів : Піраміда, 2015. 342 с.

137. Патинок О. Мовна свідомість студентів вищого навчального закладу: теоретичний аналіз. *Евалюація: наукові, освітні, соціальні проекти*. Київ, 2017. Вип. 3. С. 144-147.

138. Тимошенко В. І. Формування комунікативної компетентності зв'язку в майбутніх менеджерів у закладах вищої освіти : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / НПУ ім. М.П. Драгоманова. Київ, 2021. 29 с.

139. Левадна К. Ю. Педагогічний аспект трансверсальних здібностей майбутніх менеджерів індустрії гостинності. Стратегія післядипломної освіти для сталого розвитку : монографія / за ред. Н. М. Рідей. Київ : Вид-во. НПУ імені М. П. Драгоманова, 2018. С. 214–223.

140. Літвінова Т. В., Левадна К. Ю. Вища школа як соціокультурне середовище формування професійних лідерів. *Освіта майбутнього: концепції,*

методи, підходи : монографія / за ред. В. В. Любарець, Н. В. Бахмат. Київ : Міленіум, 2020. С. 145–151.

141. Кияшко К. Ю. Вимоги до майбутнього менеджера готельного бізнесу. *Роль глобального туристського ринку в сучасній економіці* : матеріали XVI аспірант. та магістер. чит., 15 черв. 2017 р. Київ, 2017. С. 125-127.

142. Becket N., Brookes M. Internationalising hospitality management degree programmes. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2011. Vol. 23. P. 241–260.

143. Земліна Ю. В. Педагогічні інновації у викладанні дисциплін циклу професійної та практичної підготовки фахівців готельно-ресторанної справи. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. Київ, 2018. № 1. С. 100-106.

144. Земліна Ю. В. Проблеми підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи та шляхи їх вирішення. *Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми*. 2015. Вип. 41. С. 307-311.

145. Сидоренко О. Мотиваційний тренінг: практическое руководство. Москва : Речь 2005. 240 с.

146. Лупак Н. М. Теорія і практика формування комунікативної компетентності майбутніх учителів мистецьких спеціальностей на засадах інтермедіальної технології : дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.04 / Тернопільський національний педагогічний університет ім. В. Гнатюка. Тернопіль, 2021. 610 с.

147. Філософський енциклопедичний словник / голов. ред. В. І. Шинкарук. Київ : Абрис, 2002. 750 с.

148. Поліщук В. А. Теорія і методика професійної підготовки соціальних педагогів в умовах неперервної освіти : монографія / за ред. Н. Г. Ничкало. Тернопіль : ТНПУ, 2006. 424 с.

149. Калаур С. М. Теорія і методика професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів у професійній діяльності : монографія. Тернопіль : Осадца Ю. В., 2018. 456 с.
150. Буряк О. С. Крос-культурна комунікація як наслідок глобалізаційних крос-культурних контактів. 2012. URL : http://www.nbuu.gov.ua/old_jrn/Soc_Gum/ (дата звернення: 15.11.2018).
151. Пальчикова О. О. Крос-культурна компетентність у навчанні української мови як іноземної. 2012. URL : <https://goo.gl/z6d3IJ>. (дата звернення: 03.12.2018).
152. Шайгородський Ю. Ж. Ціннісний конструкт мужкультурної комунікації. 2002. URL : <http://www.ukr-socium.org.ua/Arhiv/Stati/1.2002/41-48.pdf>. (дата звернення: 13.09.2018).
153. Малюк Л. П., Варипаєва Л. Х. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі : навч. посіб. Харків : ХДУХТ, 2016. 146 с.
154. Відлацька О. Педагогічний коучинг як технологія професійного розвитку керівника гуртка в системі позашкільної освіти : метод. посіб. Кам'янець-Подільський : Наук.-метод. відділ ЦДЮТ, 2018. 256 с.
155. Голви Т. Работа как внутренняя игра. Раскрытие личного потенциала. 2019. 304 с.
156. Уитмор Дж. Коучинг высокой эффективности / пер. с англ. Москва : Междунар. акад. корпорат. упр. и бизнеса, 2005. 168 с.
157. Ненашев Д. В. Коучинг как эффективная технология формирования эмоциональной компетентности будущих менеджеров : дис. ... кан. пед. наук : 13.00.08 / ГОУВПО «Московский государственный университет технологии и управления». Москва, 2009. 159 с.
158. Горук К. Коучинг як ефективна технологія формування самоосвітньої компетентності студентів. Проблеми підготовки сучасного вчителя. 2015. Вип. 11(1). С. 99-104.

159. Нежинська О. О., Тименко В. М. Використання коучингу в системі вищої освіти України. *Вісник післядипломної освіти*. 2015. Вип. 15. С. 236-245.

160. Жовнір М. М. Коучинг-технології на заняттях мовного циклу: до питання впровадження і контролю навчальних досягнень студентів. *Актуальні питання контролю якості освіти у вищих навчальних закладах* : матеріали наук.-практ. конф., 22 берез. 2018 р. Полтава : ВДНЗУ «УМСА», 2018. С. 91-93.

161. Сидоренко В. В. Педагогічний коучинг як інноваційна технологія науково-методичного супроводу професійно-особистісного розвитку вчителя в системі післядипломної освіти. *Наукова скарбниця освіти Донеччини*. Донецьк. 2014. № 3 (14). С. 13-19.

162. Хмельницька О. С. Коучинг як сучасна технологія підвищення ефективності навчального процесу. *Молодий вчений*. 2017. № 6 (46). С. 315-319.

163. Шевчук С. П., Шевчук О. С. Коучинг як метод навчання майбутніх учителів трудового навчання і технологій у контексті реформування вищої освіти України. *Наукові праці Чорноморського державного університету ім. П. Могили. Педагогіка*. Одеса, 2016. № 269 (257). С. 62–65.

164. Distance learning solutions. URL : <https://en.unesco.org/covid19/educationresponse/solutions>. (accessed: 29 May, 2019).

165. ISTE Standards. URL : www.iste.org/standards/standards-for-teachers (accessed: 19 June, 2019).

166. Кечиев Л. Н., Путилов Г. П., Тумковский С. Р. Информационно-образовательная среда технического вуза. URL: https://www.cnews.ru/reviews/free/edu/it_russia/institute.shtml (время обращения: 15.10.2021).

167. Join The Leading. Business Software Discovery & Research Platform 2.5 M users use FinancesOnline every month to find top B2B solutions & get market insights. URL : <https://reviews.financesonline.com/>. (accessed: 19 May, 2018).

168. Lave, J., & Wenger, E. (1991) *Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation*. Cambridge: Cambridge University
[https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1717435](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1717435) (accessed: 22 May, 2018).

169. Riel M., DeWindt, M., Chase, S., Askegreen J. Multiple strategies for fostering teacher learning with technology / In Vrasidas C. ed. *Preparing teachers to teach with technology*. USA : Information Age Publishing Inc, 2005. P. 1–98.

170. Vrasidas C., Glass G. Achieving technology integration in classroom teaching / In Vrasidas C. ed. *Preparing teachers to teach with technology*. USA : Information Age Publishing Inc, 2005. P. 1–20.

171. What Elementary School Teacher Careers Entail. URL : <https://www.alleducationschools.com/teaching-careers/elementary-school-teacher/> (accessed: 09 September, 2018).

172. Крупський Я. В., Михалевич В. М. Тлумачний словник з інформаційно- педагогічних технологій : словник. Вінниця : ВНТУ, 2010. 72 с.

173. Важинський С. Е., Щербак Т. І. Методика та організація наукових досліджень : навч. посіб. Суми : СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2016. 260 с.

174. Шейко В., Кушнарєнко Н. Організація та методика науково-дослідницької діяльності. 4-те вид., випр. і доп. Київ : Знання, 2004. 307 с.

175. Зінькова І. Методологічні засади формування підприємницької культури майбутніх працівників сфери послуг і туризму. *Науковий вісник Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки. Педагогічні науки*. 2019. Вип. № 2 (386). С. 50-56.

176. Зінькова І. Формування професійно значущих особистісних якостей майбутніх фахівців сфери послуг і туризму засобами самоменеджменту. *Педагогічний дискурс*. 2019. Вип. 27. С. 43-49.

177. Levadna K. Model of cross-cultural competence formation in future hotel business managers. *Science and education a new dimension*. 2018. Vol. 6 (30). Issue 184 (Dec.). P. 53–55.

178. Hospitality ethnics – the main image criterion of the tourism industry managers / Liubarets V. ed. *Revista Turismo: Estudos & Práticas*. 2021. V. 10. №. 2 (Jul.). P. 1–15.

179. Левадна К. Ю. Технологія та організація готельного бізнесу : метод. реком. до вивчення дисц. та виконання курсової роботи для здоб. спеціал. 241 «Готельно-ресторанна справа». Київ : Вид-во КУТЕП, 2018. 50 с.

180. Левадна К. Ю. Термінологічний словник з дисципліни «Технологія готельного бізнесу». Київ : Вид-во КУТЕП, 2020. 15 с.

181. Любарець В. В., Левадна К. Ю. Методичні рекомендації навчально-ознайомчої практики для респондентів III курсу за напрямом підготовки 028 «Менеджмент соціокультурної діяльності» спеціалізації 241 «Готельно-ресторанна справа», освітнього ступеня бакалавр. Київ : Вид-во КУТЕП, 2018. 18 с.

182. Любарець В. В. Професійна підготовка майбутніх менеджерів соціокультурної діяльності для індустрії гостинності: теоретичні обґрунтування : монографія. Суми : П.Ф «Видавництво «Університетська книга», 2018. 382 с.

183. Крупський Я. В., Михалевич В. М. Тлумачний словник з інформаційно-педагогічних технологій : словник. Вінниця : ВНТУ, 2010. 72 с.

184. Методика організації науково-педагогічних досліджень : метод. посіб. / уклад. : О. Є. Антонова, В. М. Єремєєва, Н. М. Мирончук. Житомир, 2018. 76 с.

185. Мачинська Н. І., Стельмах С. С. Сучасні форми організації навчального процесу у вищій школі: навчально-методичний посібник. Львів : Львів. держ. ун-т внутр. справ, 2012. 180 с.

186. Козлова Г. М. Методика викладання у вищій школі : навч. посіб. Одеса, ОНЕУ, ротапінт, 2014. 200 с.
187. Інновації у вищій освіті: вітчизняний і зарубіжний досвід : навч. посіб. / Артёмов І. В. та ін. Ужгород : ПП «АУТДОР- ШАРК», 2015. 360 с.
188. Стрельников В. Ю., Брітченко І. Г. Сучасні технології навчання у вищій школі : модуль. посіб. для слухачів автор. курсів підвищ. кваліф. виклад. МПК ПУЕТ. Полтава : ПУЕТ, 2013. 309 с.
189. Туркот Т. І., Коновал О. А. Педагогіка та психологія вищої школи : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Херсон : Олді- плюс, 2013. 466 с.
190. Грицак Ю. П., Шамара І. М. Організація туристичних подорожей : метод. вказ. з виконання курс. робіт. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2016. 32 с.
191. Матукова Г. І. Формування економічних компетентностей у фахівців вищої школи. *Молодий вчений*. 2018. № 3 (55). URL : <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2018/3/28.pdf> (дата звернення: 13.03.2019).
192. Готельно-ресторанна справа : Освітньо-професійна програма підготовки бакалавра за напрямом 6.140101 / кол. авт. під заг. кер. А. А. Мазаракі. Київ : КНТЕУ, 2007. 46 с.
193. Годя І. М. Організація готельного господарства : методичні рекомендації з вивчення навчальної дисципліни. Ужгород, 2018.
194. Опанащук Ю. Я. Культурний туризм в парадигмі національних державотворчих процесів. *Адміністративно-територіальні економічно-просторові кордони регіонів* : зб. матеріалів Міжнар. наук.-практ. конф., 19–20 берез. 2020 р. Київ, 2020. С. 134–139.
195. Беляєва С. С. Актуальні питання організації комплексних тренінгових програм навчання персоналу готелів. *Молодий вчений*. 2017. № 12 (52). URL : <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2017/12/131.pdf> (дата звернення; 23.11.2019).

196. Альховіцька О. Є. Перспективи розвитку ринку готельних послуг в Україні: світовий досвід та вітчизняна практика. URL: <http://surl.li/aziff> . (дата звернення; 01.01.2019).
197. Килин О. В., Тимчишин Ю. В. Формування персоналу підприємства готельного господарства: вітчизняний та зарубіжний досвід. URL : http://www.visnyk-econom.uzhnu.uz.ua/archive/22_2_2018ua/7.pdf. (дата звернення; 23.01.2019).
198. Котенко Р. М. Необхідність та передумови розвитку персоналу для підприємств готельного господарства. URL : <http://infotour.in.ua/kotenko3.htm> (дата звернення: 11.11.2018).
199. Кругляк І. Е. Коучинг: інноваційний метод управління персоналом. URL: <https://knute.edu.ua/file/MjIxNw==/e3e35aeaf0946a5c39bf64469e493cf8.pdf> (дата звернення; 23.04.2021).
200. Бурачек І. В., Ярмолюк Д. І. Коучинг на підприємстві: обґрунтування ефективності. *Приазовський економічний вісник*. 2019. Вип. 5 (16). С. 126-132.
201. Бабіна Н. І. Застосування коуч інструментів в управлінні персоналом українських підприємств готельного сервісу. URL : <http://surl.li/azifc> (дата звернення; 06.07.2017).
202. Гнаткович О. Д., Оленчин Ю. Ю., Простоніс Н. Ю. Конкурентна стратегія готельного господарства. URL : http://pev.kpu.zp.ua/journals/2019/5_16_uk/24.pdf (дата звернення; 03.11.2019).
203. Шикіна О. В. Міжнародна готельна індустрія макрорегіону Європи. URL : http://www.market-infr.od.ua/journals/2019/34_2019_ukr/6.pdf. (дата звернення; 03.11.2019).
204. Іванова Л. О. Світовий досвід застосування концепції маркетингу та франчайзингових систем у готельному бізнесі. URL : http://journals.khnu.km.ua/vestnik/pdf/ekon/2010_5_4/172-177.pdf. (дата звернення; 23.08.2019).

205. Інформаційні технології в готельній індустрії України: реалії та перспективи / Доценко В. Ф. та ін. URL : <http://surl.li/azifo> (дата звернення: 28.12.2019).

206. Васильєва Г. І. Формування методичної компетентності педагогічних працівників закладів загальної середньої освіти в умовах інклюзивного середовища дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / Національний педагогічний університет ім. М. П. Драгоманова. Київ, 2021. 252 с.

207. Наследов А. Д. Математические методы психологического исследования. Анализ и интерпретация данных : учеб. пособ. СПб. : Речь, 2004. 392 с.

208. Hotelier.Pro. URL : <https://hotelier.pro/marketing> /(дата звернення: 12.11.2021).

209. VI Всеукраїнський готельний форум - яскраво, потужно, незабутньо! Академія гостинності. 2021. № 05/06. URL : <https://e.hotel-rest.com.ua/> (дата звернення: 12.12.2021).

210. Welcome times : Новости отрасли. URL : <https://welcometimes.ru/> (дата звернення: 10.11.2021).

211. Гостиничный и ресторанный бизнес. URL: <http://prohotelia.com/magazine/> . (дата звернення: 13.09.2021).

212. Вайнеберг Дж., Шуменер Дж. Статистика: пер. с англ. М. : Статистика, 1979. 389 с.

213. Гласс Дж., Стэнли Дж. Статистические методы в педагогике и психологии. М. : Прогресс, 1976. 496 с.

214. Кремер Н.Ш. Теория вероятностей и математическая статистика. М. : ЮНИТИ, 2002. 311 с.

215. Личковський Е. І, Свердан П. Л. Вища математика. Теорія наукових досліджень: підручник. Київ : Знання, 2012. 476 с.

216. Основні аспекти і умови застосування χ^2 - квадрат критерію. URL : <http://surl.li/azifw> (дата звернення: 28.08.2019).

217. Сидоренко В. К. Основи наукових досліджень : навч. пос. К. : РННЦ «ДІНІТ», 2000. 259 с.

218. Сисоєва С. О., Кристопчук Т. Є. Педагогічний експеримент у наукових дослідженнях неперервної професійної освіти : навч.-метод. посіб. Луцьк : ВАТ «Волинська обласна друкарня», 2009. 460 с.

219. Тушева В. В. Основи наукових досліджень : навчальний посібник. УМО НАПН України. Харків : «Федорко», 2014. 408 с.

220. Фіцула М. М. Педагогіка вищої школи : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2006. 352 с.

ДОДАТКИ

Навчальний план



(набаччування центрального органу виконавчої влади, власника)
Київський університет туризму, економіки і права
 (повне найменування вищого навчального закладу)

Кваліфікація бакалавр з готельно-ресторанної справи
 (назва)
 Строк навчання 4 роки
 (роки і місяці)
 на основі Повна загальна середня освіта
 (зазначається освітній (освітньо-кваліфікаційний) рівень)

НАВЧАЛЬНИЙ ПЛАН

підготовки бакалавр
 (назва освітньо-кваліфікаційного рівня)
 галузь знань _____
 (шифр і назва галузі)
 напрям 2411 готельно-ресторанна справа (ОКР бакалавра)
 (шифр і назва напрямку)
 спеціальність _____
 (шифр і назва спеціальності)
 спеціалізація _____
 (назва спеціалізації)
 Форма навчання денна
 (денна, вечірня, зочна (дистанційна), екстернат)

I. ГРАФІК НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ

Курс	Вересень				Жовтень				Листопад				Грудень				Січень				Лютий				Березень				Квітень				Травень				Червень				Липень				Серпень						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51
1																																																			
2																																																			
3																																																			
4																																																			

Позн.: □ – теоретичне навчання; □ – екзаменаційна сесія; П – практика; – – канкули; / – складання державної атестації; // – підготовка дипломного проєкту (роботи); У – установча сесія

II. ЗВЕДЕНІ ДАНІ ПРО БЮДЖЕТ ЧАСУ, ТИЖНІ ПРАКТИКА

Курс	Теоретичне навчання	Екзаменаційна сесія	Практика	Виконання дипломного проєкту (роботи)	Державна атестація	Канікули	Усього
1	30	0	6	0	0	12	52
2	30	0	6	0	0	12	52
3	30	0	6	0	0	12	52
4	30	0	4	0	2	12	52
Разом	120	0	22	0	2	48	208

Назва	Семестр	Тижні
Навчальна (вступ до фаху)	2	3
Навчальна (вступ до фаху)	2	3
Виробнича (технологічна)	3	3
Виробнича (технологічна)	4	3
Виробнича (організаційна)	5	3
Виробнича (організаційна)	6	3
Практика комплексна (бач)	7	4

IV. ДЕРЖАВНА АТЕСТАЦІЯ

Назва навчальної дисципліни	Форма державної атестації (екзамен, дипломний проєкт (робота))	Семестр
Державна атестація з іноземної мови	Державна атестація	8
Державний комплексний екзамен (Ог)	Державна атестація	8

V. ПЛАН НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ																										
Шифр за ОПП	НАЗВА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	Розподіл за семестрами				Кількість кредитів ECTS	Кількість годин								Розподіл годин на тиждень за курсами і семестрами											
		Екзамени	ПМК	Курсові			Загальний обсяг	Аудиторних					Самостійна робота	I курс	II курс	III курс	IV курс	V курс	VI курс							
				проекти	роботи			Всього	лекції	Семінарські	лабораторні	практичні		Семестри												
		у тому числі:												1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
		Кількість тижнів в семестрі														15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
1. НОРМАТИВНА ЧАСТИНА																										
1. Цикл професійної та практичної підготовки																										
	Безпека життєдіяльності		2(1)			3	90	30	16	14	0	0	60	2												
	Економіка підприємства	8(1)	7(1)			8	240	84	56	8	0	20	156							3	3					
	Курсова робота з організації готельного			4(1)	1	30	0	0	0	0	0	0	30													
	Курсова робота з організації ресторанного			6(1)	1	30	0	0	0	0	0	0	30													
	Курсовий проект		8(1)			3	90	0	0	0	0	0	90													
	Маркетинг готельного і ресторанного господарства	7(1)	6(1)			6	180	60	32	28	0	0	120						2	2						
	Менеджмент готельно-ресторанного господарства	8(1)	7(1)			6	180	60	32	28	0	0	120							2	2					
	Облік і аудит		7(1)			3	90	30	16	0	0	14	60								2					
	Організація ресторанного господарства	6(1)	5(1)			9	270	90	60	0	8	22	180						3	3						
	Проектування об'єктів готельно-ресторанного	7(1)				3	90	30	16	0	0	14	60								2					
	Технологія продукції ресторанного господарства	5(1)	4(1)			6	180	60	32	14	6	8	120			2	2									
	Технологія та організація готельного бізнесу	4(1)	3(1)			6	180	60	32	14	14	0	120		2	2								2		
	Управління якістю продукції та послуг у готельно-	8(1)				3	90	30	16	14	0	0	60												2	
Всього						58	1740	534	308	120	28	78	1206	0	2	2	4	5	5	11	7	0	0	0	0	0
2. Цикл фундаментальної, природничо-наукової та загальноєкономічної підготовки																										
	Інженерна графіка		3(1)			3	90	30	16	10	4	0	60			2										
	Інформатика	1(1)				6	180	58	10	0	48	0	122	4												
	Вища та прикладна математика	1(1)				6	180	58	30	0	0	28	122	4												
	Громадське будівництво, інженерне обладнання та	5(1)				3	90	30	16	0	0	14	60						2							
	Економічна теорія (Мікроекономіка,	3(1)				6	180	58	30	28	0	0	122			4										
	Основи правознавства (Правознавство,	6(1)				6	180	58	30	28	0	0	122							4						
	Товарознавство, стандартизація, сертифікація і	2(1)				3	90	30	16	14	0	0	60		2											
	Харчова хімія	2(1)				6	180	58	30	14	0	14	122		4											
Всього						39	1170	380	178	94	52	56	790	8	6	6	0	2	4	0	0	0	0	0	0	0

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
3. Цикл соціально-гуманітарної підготовки																										
	Іноземна мова (за професійним спрямуванням)	2(1)	1(1)			10	300	96	0	0	96	0	204	3	3											
	Історія культурної спадщини України	1(1)				3	90	30	16	14	0	0	60	2												
	Українська мова (за професійним спрямуванням)	1(1)				4	120	60	16	0	0	44	60	4												
	Філософія	3(1)				5	150	48	32	16	0	0	102		3											
	Всього					22	660	234	64	30	96	44	426	9	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2. ЧАСТИНА САМОСТІЙНОГО ВИБОРУ ВНЗ																										
1. Варіативна частина (Цикл професійної та практичної підготовки)																										
	Іноземна мова (англійська)	6(1)	5(1)			30	900	288	0	0	288	0	612		3	3	3	3	3	3						
	Готельна індустрія		1(1)			3	90	30	16	14	0	0	60	2								2				
	Логістика у готельно-ресторанному господарстві		8(1)			3	90	34	18	16	0	0	56										2			
	Моніторинг світового ринку готельних і		5(1)			3	90	30	16	14	0	0	60													
	Основи сервісу		2(1)			3	90	30	16	14	0	0	60	2												
	Поведінка споживача		5(1)			3	90	30	16	14	0	0	60									2				
	Технологія напоїв		6(1)			3	90	30	16	0	0	14	60									2				
	Управління попитом		4(1)			3	90	30	16	14	0	0	60													
	Ціноутворення на готельно-ресторанні послуги		8(1)			3	90	34	18	10	0	6	56										2			
	Всього					54	1620	536	132	96	288	20	1084	2	2	3	5	7	5	3	8	0	0	0	0	0
2. ВЧ (Цикл фундаментальної, природничо-наукової та загальноєкономічної підготовки)																										
	Основи наукових досліджень		1(1)			3	90	30	16	14	0	0	60	2												
	Статистика		4(1)			3	90	30	16	0	0	14	60									2				
	Всього					6	180	60	32	14	0	14	120	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3. ВЧ (Цикл соціально-гуманітарної підготовки)																										
	Психологія міжособистісного спілкування (Основи		4(1)			4	120	42	16	12	14	0	78													
	Всього					4	120	42	16	12	14	0	78	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3. ЧАСТИНА ВІЛЬНОГО ВИБОРУ СТУДЕНТА																										
1. ВЧ (Цикл професійної та практичної підготовки) Пакет №1																										
	Інфраструктура готельного і ресторанного		6(1)			3	90	30	16	14	0	0	60									2				
	Міжнародний туристський бізнес		5(1)			3	90	30	16	14	0	0	60									2				
	Техніка продажу		8(1)			3	90	30	16	14	0	0	60										2			
	Всього					9	270	90	48	42	0	0	180	0	0	0	0	2	2	0	2	0	0	0	0	0
2. ВЧ (Цикл професійної та практичної підготовки) Пакет №2																										
	Друга іноземна мова		6(1)			9	270	90	0	0	90	0	180									2	2			
	Всього					9	270	90	0	0	90	0	180	0	0	0	0	2	2	0	2	0	0	0	0	0

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26			
3. ВЧ(Цикл соціально-гуманітарної підготовки) Пакет №1																												
	Друга іноземна мова (Пакет № 1)		4(1)			9	270	90	0	0	90	0	180	0	0	2	2			2							0	
Всього																												
4. ВЧ(Цикл соціально-гуманітарної підготовки) Пакет №2																												
	Логіка		4(1)			3	90	30	16	14	0	0	60				2											
	Політологія		7(1)			3	90	30	16	14	0	0	60			2					2							
	Соціологія		3(1)			3	90	30	16	14	0	0	60														0	
Всього																												
5. ВЧ(Цикл соціально-гуманітарної підготовки) Пакет №3																												
	Фізичне виховання					4	120	120	0	0	0	120	0	2	2	2	2											0
Всього																												
Загальна кількість аудиторних годин																												
Кількість кредитів ECTS на тиждень																												
Кількість екзаменів																												
Кількість ПМК																												
Кількість курсових робіт																												
Кількість курсових проєктів																												

Декан



(підпис)

О. В. Парубець

(ініціали та прізвище)

Завідувач навчально-методичного відділу



Л. В. Мороз

(підпис, ініціали та прізвище)

Додаток Б

Шановні готельєри!

Кафедра гуманітарних наук Київського університету туризму, економіки і права
Звертається до Вас з проханням прийняти участь у дослідженні важливості проблеми
формування крос-культурної компетентності у менеджерів готельного бізнесу.

1. Ваш вік _____ . Ваша стать _____ .
2. Стаж роботи у готельному бізнесі _____

Тест діагностики рівня крос-культурної обізнаності
(розроблений автором з використанням матеріалів досліджень В.Горлач)
Оберіть одну правильну відповідь на наступні тести:
Частина перша.

1. Вербальна комунікація – це:
 - а) письмова мова;
 - б) спілкування людей за допомогою мови;
 - в) несловесна мова;
 - г) жодна з відповідей не є вірною.
2. Культуру неможна вважати явищем:
 - а) набутим;
 - б) груповим;
 - в) релятивним;
 - г) індивідуальним.
3. Монохронним культурам притаманне:
 - а) людина працює за планом, займається тільки одним видом діяльності у певний відрізок часу;
 - б) традиція, держава, природа визначають шлях життя;
 - в) немає суворого розкладу;
 - г) час циклічний: минуле створює контекст сьогодення, майбутнє приходить само.
4. Поліхронним культурам притаманне:
 - а) пунктуальність і розпорядок дня не мають великого значення; б) час розглядається як довга пряма вулиця або як дорога вперед; в) людина розрізняє час для справи і час для емоційних контактів; г) нічого із зазначеного.
5. Якій культурі притаманні такі риси, як індивідуалізм, егалітаризм, прямолінійність:
 - а) західній діловій культурі;
 - б) східній діловій культурі.
6. Показниками низького індексу дистанції влади за Г. Хофстеде є:
 - а) відносна рівність статусу управлінців і працівників;
 - б) значне розходження статусу керівника і підлеглих;
 - в) тенденції до централізації;
 - г) висока питома вага управлінців;
 - д) велике значення привілеїв і прав.
7. Показниками високого індексу дистанції влади за Г. Хофстеде є:
 - а) невелика кількість рівнів ієрархії;
 - б) відносна рівність статусу управлінців і підлеглих працівників;
 - в) висока питома вага управлінців;
 - г) низька питома вага управлінців;
 - д) тенденції до децентралізації
8. У якій культурі ставляться до часу як до ресурсу, який треба планувати і раціонально використовувати:
 - а) західній діловій культурі;
 - б) східній діловій культурі.

9. Для культурно-комунікативної моделі за ознакою «індивідуалізм» згідно Г. Хофстеде характерно:

<p>а) суворе розмежування особистого й ділового; б) традиційність застосовуваних форм управлінського впливу; в) згуртованість соціальних зв'язків в організації; г) взаємодія заснована на лояльності й обов'язку; д) просування обумовлене стажем роботи.</p> <p>10. Для культурно-комунікативної моделі за ознакою «колективізм» згідно Г. Хофстеде характерно: а) виконання поставленого завдання превалює над будь-якими особистими взаємовідносинами; б) люди сприймають світ і формулюють своє ставлення до нього з позицій групи; в) зв'язки між людьми менш важливі; г) особисті цілі важливіші за групові.</p> <p>11. Серед ознак, що характеризують вузькоконтекстні корпоративні культури немає наступних: а) конфлікти можливі, а інколи й необхідні, як і відкрите висловлення протилежних позицій, що є шляхом до істини; б) прагнення більше слухати, ніж говорити; в) пряма і виразна манера мовлення, прагнення до чітких формулювань думок; г) другорядна роль невербальної комунікації, ігнорування пауз і мовчання.</p> <p>12. У країнах Європи і США жест «заклик вказівним пальцем» має значення:</p>

- а) наказ підійти;
 б) образливий жест (використання жесту в країні може призвести до арешту);
 в) табу.
13. В Японії жест «кінчики великого і вказівного пальців зімкнуті» має значення:
 а) все добре;
 б) грубий, образливий жест;
 в) нуль, нічма, не вартий уваги; с) непристойний, вульгарний жест; д) гроші.
 б) відчепися;
 в) іди геть, геть звідси.
 а) цифра 5;
 б) усе чудово;
 в) грубий, образливий жест;
 г) номер один;
 д) сексуальна образа; наказ замовчати.

21 – 30 балів

11 – 20 балів 10 і менше балів

Інтерпретація оцінювання:

Високий рівень кроскультурної обізнаності Середній рівень кроскультурної обізнаності Низький рівень кроскультурної обізнаності

Додаток В

Асоціація готельних об'єднань та готелів міст України**Головними напрямками діяльності Асоціації є:**

узагальнення досвіду роботи провідних готелів надання методичної і юридичної допомоги розроблення законодавчих та нормативних документів для готельної галузі розвиток міжнародних зв'язків з професійними об'єднаннями готелів інших країн організація конференцій та ділових зустрічей поїздки Україною та за кордон.

Нині членами Асоціації є близько 200 колективів, підприємств (об'єднань, установ, товариств) та інших організацій, пов'язаних з готельною індустрією.

Цілі Асоціації:

захист прав та інтересів членів асоціації пропаганда та узагальнення передового досвіду діяльності готельних підприємств надання методичної та юридичної допомоги організація виїздів за кордон фахівців з обміну досвідом роботи організація виставок, семінарів та конференцій

Уперше в Україні при Українському союзі промисловців і підприємців (колективним членом якого є Асоціація) створено Комісію з питань розвитку туризму і готельної галузі, у складі якої — спеціалісти та представники державної влади.

1. Готель «Прем'єр Палац»
2. Готель «Київ»
3. Готель «Україна»
4. Готель «Турист»
5. Готель «Кооператор»
6. Готель «Русь»
7. Готель «Президент готель»
8. Готель «Либідь»
9. Готель «Національний»
10. готель «Алмаз»
11. Готель «Харків», м Харків
12. Готель «Дніпро», м. Черкаси
13. Готель «Надія» м. Івано-Франківськ
14. Готель «Савой» м. Вінниця
15. Готель «Поділля» м. Вінниця

Методика визначення комунікативної обізнаності

Просимо вас узяти участь в анкетуванні та відповіді на наступні питання:

1. Дайте визначення поняття "крос-культурна компетентність".
2. Якими професійними компетентностями повинен володіти сучасний менеджер готельного бізнесу?
3. Які чинники заважають ефективній крос-культурній взаємодії у професійній діяльності сучасного менеджера готельного бізнесу?
4. Які чинники сприяють ефективній професійній діяльності менеджера готельного бізнесу?
5. Зазначте, будь ласка, які б власні якості ви хотіли б у собі розвинути?
6. Як Ви оцінюєте власний професійний рівень менеджера готельного бізнесу за 5 бальною шкалою?
7. Які заходи, на вашу думку, можуть сприяти формування крос-культурної компетентності менеджера готельного бізнесу?
8. Оцініть, будь ласка, ефективність такого семінару-тренінгу особисто для Вас (1-низька ефективність; 5-висока ефективність;): 1 2 3 4 5
9. Оцініть, будь ласка, ефективність такого семінару-тренінгу для Вашої майбутньої організації в цілому (1-низька ефективність; 5-висока ефективність;): 1 2 3 4 5
10. Ваші зауваження, побажання, коментарі

Додаток Д

Методика "Вивчення афіліації" (опитувальник А.Мехрабіана)

Досліджуваному видається лист для відповідей і опитувальник з інструкцією. Опитувальник складається з ряду тверджень, що стосуються окремих сторін характеру, а також думок і почуттів із приводу деяких життєвих ситуацій. Прочитайте твердження опитувальника й оцініть ступінь згоди або незгоди. При цьому на бланку для відповідей проти номера твердження поставте цифру, що відповідає обраній вами відповіді. Не витрачайте часу на обмірковування відповідей. Дайте ту відповідь, що першою прийшла вам на думку. Щоб оцінити ступінь вашої згоди або незгоди з кожним із тверджень, використовуйте наступну шкалу:

- + 3 – цілком згодний;
- + 2 – згодний;
- + 1 – швидше згодний, ніж не згодний;
- 0 – нейтральний;
- 1 – швидше не згодний, ніж згодний;
- 2 – не згодний;
- 3 – зовсім не згодний.

Лист відповідей

№ п/п	Цілком згоден	Згоден	Швидше згоден, ніж не згоден	Нейтральний	Швидше не згоден, ніж згоден	Не згоден	Повністю не згоден
1							
.....							
32							

Обробка результатів:

По кожній зі шкал підраховується сумарний бал.

«Ключ» до шкали СП:

так: 1, 2, 5, 7, 12, 14, 15, 20, 22, 26, 30;

немає: 3, 4, 6, 8, 9, 10, 11, 13, 16, 17, 18, 19, 21, 23, 24, 25, 27, 28, 29.

«Ключ» до шкали СО:

так: 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 12, 14, 15, 17, 18, 19, 22, 23, 25, 27, 28, 30, 32;

немає: 5, 6, 11, 13, 16, 20, 21, 24, 26, 29, 31.

На основі двох індексів НП і СН виділяються чотири типи мотивів. Сумарні бали вибірки піддослідних ранжуються як по шкалі НП, так і по шкалі СН, після чого на основі отриманих індексів НП і СН було виділено чотири групи індивідів: 1) НП вище медіани, СН нижче медіани; 2) НП нижче медіани, СН вище медіани; 3) НП вище медіани, СН вище медіани; 4) НП нижче

медіани, СН нижче медіани. Для першої групи індивідів властивим є високий мотив прагнення до прийняття (НП), для другої – мотив уникнення неприйняття (УН). В індивідів третьої та четвертої груп інтенсивність цих мотивів однаково висока, в четвертій – однаково низька.

- А) високий - низький (НП вище медіани, а СН нижче медіани);
- Б) низький - низький (НП нижче медіани, СН нижче медіани);
- В) високий - високий (НП вище медіани, СН вище медіани);
- Г) низький - високий (НП нижче медіани, СН вище медіани).

Шкала НП

1. Я легко схожусь з людьми.
2. Коли я розстроений, то частіше волю бути на людях, чим залишатися на самоті.
3. Якби я повинен був вибрати, то zvoliv би, що б мене вважали скоріше здатним і кмітливим, чим товариським і дружелюбним.
4. Я маю потребу в близьких друзях менше, ніж більшість людей.
5. Я говорю людям про свої переживання скоріше часто й охоче, чим рідко і в особливих випадках.
6. Від гарного фільму я одержую більше задоволення, чим від великої компанії.
7. Мені подобається заводити якнайбільше друзів.
8. Я скоріше zvoliv би провести свій відпочинок удалині від людей, чим на курорті де багато людей.
9. Я думаю, що більшість людей славу і пошану цінують вище дружби.
10. Я би віддав перевагу самостійній роботі, ніж колективній.
11. Зайва відвертість із друзями може зашкодити.
12. Коли я зустрічаю на вулиці знайомого, я скоріше намагаюся перекинутися з ним хоча б парою слів, чим просто пройти і привітатися.
13. Незалежність від прихильності до інших я ціную більше, ніж міцні дружні узи.
14. Я відвідую компанії і вечірки тому, що це гарний спосіб завести друзів.
15. Якщо мені потрібно прийняти важливе рішення, то я скоріше пораджуся з друзями, чим стану обмірковувати його наодинці.
16. Я не довіряю занадто відкритому проявові дружніх почуттів.
17. У мене дуже багато близьких друзів.
18. Коли я знаходжуся серед незнайомих людей, мені зовсім не важливо, подобаюся я їм чи ні.
19. Індивідуальні розваги я ціную більше, ніж групові.
20. Відкриті емоційні люди приваблюють мене більше, ніж серйозні, зосереджені.
21. Я скоріше прочитаю цікаву книгу або подивлюся телевізор, чим проведу час на вечірці.

21. Подорожуючи, я більше люблю спілкуватися з людьми, чим одному насолоджуватися видами й одному відвідувати визначні пам'ятні місця.
22. Мені легше вирішити важку проблему, коли я обмірковую її один, чим коли обговорюю з іншими.
23. Я вважаю, що у важких життєвих ситуаціях скоріше потрібно розраховувати тільки на свої сили, чим сподіватися на допомогу друзів.
24. Навіть у колективі мені важко цілком відвернутися від турбот і термінових справ.
25. Опинившись на новому місці, я швидко здобуваю широке коло знайомих.
26. Вечір, проведений за улюбленим заняттям, приваблює мене більше, ніж весела вечірка.
27. Я уникаю занадто близьких відносин з людьми, щоб не втратити особисту волю.
28. Коли в мене поганий настрій, я скоріше намагаюся не показувати своїх почуттів, чим намагаюся з ким-небудь поділитися.
29. Я люблю бувати з людьми і завжди радий провести час у веселій компанії.

Шкала СН

1. Я соромлюся йти в незнайому компанію.
2. Якщо вечірка мені не подобається, я все рівно не іду першим.
3. Мене б дуже зачепило, якби мій близький друг став би суперечити мені при сторонніх людях.
4. Я намагаюся менше спілкуватися з людьми критичного складу розуму.
5. Звичайно я легко спілкуюся з незнайомими людьми.
6. Я не відмовлюся піти в гості через те, що там будуть люди, що мене не люблять.
7. Коли двоє моїх друзів сперечаються, я волюю не втручатися в їхню суперечку, навіть якщо з кимось з них я не згодний.
8. Якщо я попрошу кого-небудь піти зі мною і він мені відмовить, то я не зважуся попросити його знову.
9. Я обережний у висловленні своїх думок, поки добре не познайомлюся з людиною.
10. Якщо під час розмови я щось не зрозумів, то краще я це пропущу, чим перерву того, хто говорить і попрошу повторити.
11. Я відкрито критикую людей і очікую від них того ж.
12. Мені важко говорити людям «ні».
13. Я все-таки можу отримати задоволення від вечірки, навіть якщо бачу, що одягнений не з нагоди.
14. Я болісно сприймаю критику у свою адресу.

15. Якщо я не подобаюся комусь, то намагаюся уникати цієї людини.
16. Я рідко соромлюся звертатися до людей за допомогою.
17. Я рідко суперечу людям з остраху їх зачепити.
18. Мені часто здається, що незнайомі люди дивляться на мене критично.
19. Усякий раз, коли я йду в незнайому компанію, я прагну брати із собою друга.
20. Я часто говорю те, що думаю, навіть якщо це неприємно співрозмовникові.
21. Я легко освоююся в новому колективі.
22. Часом я упевнений, що нікому не потрібний.
23. Я довго переживаю, якщо стороння людина недобре виражається в мою адресу.
24. Я ніколи не почуваю себе самотнім у компанії.
25. Мене дуже легко зачепити, навіть якщо це не помітно з боку.
26. Після зустрічі з новою людиною мене мало хвилює, чи правильно я поведився.
27. Коли я повинний з чим-небудь звернутися до офіційної особи, я майже завжди чекаю, що мені відмовлять.
28. Коли потрібно попросити продавця показати річ, що сподобалася мені, я почуваю себе непевно.
29. Якщо я незадоволений тим, як поводитьься мій знайомий, я звичайно прямо вказую йому на це.
30. Якщо в транспорті я сиджу, мені здається, що люди дивляться на мене з докором.
31. Виявившись у незнайомій компанії, я скоріше активно включаюся в бесіду, чим тримаюся осторонь.
32. Я соромлюся просити, щоб повернули мою книгу або якусь іншу річ, зайняту в мене на час.

Методика “КОЗ -1” (Б. Федоришин)

Інструкція для учасників дослідження: Методика ґрунтується на принципі відображення й оцінювання деяких особливостей поведінки в різних ситуаціях (потрібно дати відповідь на запитання; за позитивної відповіді ставиться “+”, негативної - “-”).

ЗАПИТАННЯ:

1. Чи багато у Вас друзів, з якими постійно спілкуєтесь?
2. Чи часто Вам вдається переконати товаришів у своїй правоті?
3. Чи довго Вас турбує почуття образи, заподіяної Вам кимось з Ваших товаришів?
4. Чи завжди Вам важко орієнтуватися в критичній ситуації?
5. Чи прагнете до нових знайомств з різними людьми?
6. Чи подобається Вам брати участь у суспільній праці?
7. Вам приємніше проводити час за читанням книжки або займатися іншими справами, ніж спілкуватися з людьми?
8. Якщо виникли певні перешкоди щодо здійснення Ваших намірів, чи легко відступаєте від них?
9. Чи легко налагоджуєте стосунки з людьми, які значно старші від Вас?
10. Чи любляете вигадувати й організовувати зі своїми друзями, товаришами різні ігри і розваги?
11. Чи важко Вам влитися в нові для Вас колективи?
12. Чи часто Ви відкладаєте на інші дні справи, які потрібно було б виконати сьогодні?
13. Чи легко Вам налагодити контакти із незнайомими людьми?
14. Чи прагнете, щоб Ваші друзі дослухалися до Ваших думок?
15. Чи важко при звичаюєтеся до нового колективу?
16. Чи правильно, що у Вас не буває конфліктів з друзями, якщо вони не виконують своїх обіцянок, зобов'язань?
17. Чи прагнете, якщо це зручно, познайомитись і поговорити з новою людиною?

18. Вирішуючи важливі справи, часто берете ініціативу в свої руки?
19. Чи дратують Вас оточуючі і чи хочеться Вам побути наодинці?
20. Чи справді Ви погано орієнтуєтесь у незнайомому Вам оточенні?
21. Чи подобається Вам повсякчас перебувати серед людей?
22. Чи дратуєтесь, коли не можете закінчити розпочату справу?
23. Чи відчуваєте Ви утруднення, незручність, якщо доводиться бути ініціативним, аби познайомитися з новою людиною?
24. Чи справді Ви втомлюєтесь від частого спілкування з друзями, товаришами?
25. Чи любляете Ви брати участь у колективних іграх, розвагах?
26. Чи часто Ви ініціативні, вирішуючи питання, які зачіпають інтереси Ваших друзів, товаришів?
27. Чи справді Ви відчуваєте себе невпевнено серед малознайомих Вам людей?
28. Чи правильно, що Ви майже ніколи не прагнете довести свою правоту?
29. Чи вважаєте, що Вам буде не важко внести пожвавлення у малознайому для Вас компанію?
30. Чи берете участь у суспільній роботі школи?
31. Чи намагаєтесь обмежити коло своїх знайомств невеликою кількістю людей?
32. Чи правильно, що не відстоюєте своєї думки або свого рішення, якщо їх з першого разу не зрозуміли Ваші друзі?
33. Чи почуваєтесь невимушено, потрапивши до незнайомого гурту?
34. Чи охоче беретеся до організації різних заходів для своїх друзів, товаришів?
35. Чи справді почуваєтесь достатньо впевненим і спокійним коли доводиться говорити щось великій групі людей?
36. Чи часто запізнюєтесь на ділові зустрічі, побачення?
37. Чи правильно, що у Вас багато друзів?

38. Соромитесь, почуваетесь незручно спілкуючись з малознайомими людьми?

39. Чи часто опиняєтесь у центрі уваги своїх друзів, товаришів?

40. Чи справді не дуже впевнено почуваетесь в оточенні великої групи своїх товаришів?

Для кількісної обробки даних використовують дешифратори, в яких проставлено максимальну суму “ідеальних відповідей”. Підраховується кількість відповідей, що збігаються з шифром, за кожним дешифратором окремо.

Дешифратор комунікативних здібностей			
1. +	11. -	21. +	31. -
3. -	13. +	23. -	33. +
5. +	15. -	25. +	35. -
7. -	17. +	27. -	37. +
9. +	19. -	29. +	39. -

Дешифратор організаторських здібностей			
2. +	12. -	22. +	32. -
4. -	14. +	24. -	34. +
6. +	16. -	26. +	36. -
8. -	18. +	28. -	38. +
10. +	20. -	30. +	40. -

Оцінний коефіцієнт K комунікативних і організаторських здібностей подається через відношення кількості відповідей, що збігаються з шифром, до максимальної можливої кількості збігів: $K = \frac{X}{20}$, де X – кількість відповідей, які збігаються з кожним окремим шифром, 20 – максимально можлива кількість збігів.

Здобуті результати порівнюються із шкалами оцінок комунікативних і організаторських здібностей.

Шкала оцінювання комунікативних здібностей		Шкала оцінювання організаторських здібностей	
K	Рівень виявлення комунікативних здібностей	O	Рівень виявлення організаторських здібностей
0.10.- 0.45.	Низький	0.20.- 0.55.	Низький
0.46.- 0.55.	Нижчий за середній	0.56.- 0.65.	Нижчий за середній
0.56.- 0.65.	Середній	0.66.- 0.75.	Середній
0.66.- 0.75.	Високий	0.71.- 0.80.	Високий
0.76.- 1.00.	Дуже високий	0.81.- 1.00.	Дуже високий

Додаток 3

КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ТУРИЗМУ,
ЕКОНОМІКИ І ПРАВА

Факультет туризму, готельного
та ресторанного бізнесу

Кафедра готельно-ресторанної справи



МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

Методичні рекомендації до вивчення та написання курсової роботи з
навчальної дисципліни «Технологія та організація готельного бізнесу» для
здобувачів галузі знань 24 «Сфера обслуговування»
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

галузь знань	«Сфера обслуговування»
спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
факультет	Туризму, готельного та ресторанного бізнесу

Київ – 2020

Методичні рекомендації до вивчення та написання курсової роботи з навчальної дисципліни «Технологія та організація готельного бізнесу» для здобувачів галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». КУТЕП, 2020 р. 50с.

Розробник:

Левадна К.Ю. – викладач циклової комісії

Рецензенти:

Василенко О.В. – к.пед.н., доцент кафедри готельно-ресторанної справи Київського університету культури

Полуда В.В. – к.пед.н., доцент, зав.кафедрою туризму та готельно-ресторанної справи Київського державного коледжу туризму та готельного господарства

ЗМІСТ

Вступ

1. Програма вивчення дисципліни
 - 1.1. Опис навчальної дисципліни
 - 1.2. Зміст навчальної дисципліни
 - 1.3. Структура навчальної дисципліни
 - 1.4. Теми та плани лекційних занять
 - 1.5. Теми та плани семінарських занять
 - 1.6. Теми лабораторних робіт
 - 1.7. Самостійна робота
 - 1.8. Індивідуальні завдання
 - 1.9. Методи навчання
 - 1.10. Методи контролю
 - 1.11. Розподіл балів
 - 1.12. Питання до іспиту
 - 1.13. Список використаних джерел
 2. Виконання курсової роботи
 - 2.1. Загальні положення
 - 2.2. Вибір теми курсової роботи
 - 2.3. Вивчення спеціальної літератури з обраної теми та збір вихідної інформації
 - 2.4. Загальні вимоги до структури та змісту курсової роботи
 - 2.5. Оформлення курсової роботи
 - 2.6. Порядок подання роботи на рецензування і захист
 3. Система оцінювання курсової роботи
 4. Список рекомендованої літератури
-

ВСТУП

Метою вивчення курсу «Технологія та організація готельного бізнесу» є засвоєння здобувачами освіти теоретичних основ організації, функціонування підприємства готельного господарства на ринку, сприйняття ними готельного господарства як невід'ємної частини сфери туризму України, яка набуває все більшого значення в економічному житті країни.

Завданням вивчення курсу є теоретична та практична підготовка здобувачів вищої освіти з питань:

- розгляду сучасного стану та тенденціям розвитку готельного господарства в Україні та за кордоном
- класифікації засобів розміщення в Україні та за кордоном;
- архітектури та інтер'єру в готельному господарстві;
- функціональної організації приміщень підприємств готельного господарства;
- організації житлової та не житлової груп приміщень підприємств готельного господарства;
- технології та організації роботи поверхового персоналу готелю;
- технології та організації роботи служби приймання та обслуговування у готельному господарстві;
- культурі обслуговування в готельному господарстві та крос-культурної компетентності фахівців готельного бізнесу.

У результаті опанування навчальної дисципліни здобувач повинен знати: характеристику основних типів засобів розміщення; класифікацію підприємств готельного господарства України та закордоном; технологію організації та служби приймання та розміщення споживачів у засобах розміщення; організації приміщень житлових та не житлових груп приміщень підприємств готельного господарства; архітектуру та інтер'єр у готельному господарстві; організації надання додаткових послуг у залежності від рівня комфорту та спеціалізації готелю.

Навчальним планом спеціальності 241 „Готельно-ресторанна справа” для здобувачів передбачено виконання курсової роботи з навчальної дисципліни „Технологія та організація готельного бізнесу”.

При виконанні курсової роботи необхідним є усвідомлення здобувача його місця та ролі у процесі підготовки фахівця та концентрація зусиль на самостійному опрацюванні нормативних документів та літературних джерел при вирішенні конкретних практичних завдань. При написанні роботи головна увага приділяється методичним питанням складання змісту роботи, використання літературних джерел з питань методики проведення досліджень стосовно обраної теми, підбору необхідного матеріалу до розкриття основних положень роботи.

В процесі вивчення навчальної дисципліни та написання курсової роботи у здобувачів освіти формуються:

Інтегральна компетентність: Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і хаарактеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності: 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; здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями; застосовувати навички використання інформаційних і комунікаційних технологій; здатність працювати в команді; здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово; застосовувати навички здійснення безпечної діяльності; здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу; здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях; здатність спілкуватися іноземною мовою.

Фахові компетентності:

Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.

Крос-культурні компетентності: Знання та розуміння предметної області крос-культурної компетентності фахівців готельного бізнесу. Здатність та готовність фахівця готельного бізнесу до ефективної комунікації з носіями інших культур у професійній діяльності індустрії гостинності з індивідуальною траєкторією саморозвитку. Формування теоретичних знань та практичних навичок щодо запобігання або мінімізації кроскультурного конфлікту. Вміння діагностувати джерела кроскультурних конфліктів.

Після вивчення навчальної дисципліни здобувачі отримують програмні результати навчання:

Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного бізнесу. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних послуг. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного бізнесу. Організувати процес обслуговування споживачів готельних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних послуг. Надавати послуги, використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного бізнесу.

1. Програма вивчення дисципліни

1.1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ



Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	
Кількість кредитів ЄКТС - 6	Галузь знань «Сфера обслуговування»	Цикл професійної та практичної підготовки	
Модулів -2			
Змістових модулів -4	Спеціальність 241 «Готельно- ресторанна справа»	Рік підготовки:	
Загальна кількість годин -180		другий	
		Семестр:	
		3,4	
Тижневих годин для денної форми навчання: 2	Перший(бакалаврський) рівень	Лекції	
		32	
		Семінарські	
		14	
		Лабораторні роботи	
		14	
		Сам. робота	
		120	
Всього: 180			
Вид контролю:			
ПМК(залік), іспит			

Мова навчання – українська

1.2. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1. Готельний бізнес: розвиток та класифікація

Тема 1. Сучасний стан та тенденції розвитку готельного господарства в Україні та за кордоном.

Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства в Україні та за кордоном. Ринок готельних послуг.

Понятійний апарат індустрії гостинності. Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі.

Вплив мети подорожі на функціональне призначення готелю. Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування.

Тема 2. Класифікація засобів розміщення.

Засоби розміщення – складова частина інфраструктури туризму. Терміни „засіб розміщення”, „тип засобу розміщення”, „готель”, „мотель”, „кемпінг” та їх визначення.

Структура сучасного ринку засобів розміщення: основні і додаткові, традиційні і нові готельні та туристичні комплекси, їх види і характеристика.

Історичні підходи до класифікації підприємств готельного господарства.

Основні критерії класифікації засобів розміщення. Класифікація засобів розміщення за рівнем комфорту. Поняття комфорту, види і рівень комфорту. Класифікація засобів розміщення в Україні та за кордоном.

Тема 3. Характеристика основних типів засобів розміщення.

Транзитні готелі – їх призначення, розташування та форми власності.

Ділові готелі – їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів такого типу: місцезнаходження, наявність умов для роботи в номері, максимальна ізоляція номерів від впливу зовнішнього середовища, надання умов для проведення нарад, конгресів, презентацій, виставок, бенкетів тощо, наявність розвинутої мережі служби зв'язку та фінансового забезпечення тощо.

Курортні готелі – їх призначення. Специфічні особливості місцезнаходження, медичного обслуговування, надання профілактичного і дієтичного харчування, наявності торговельної мережі лікувальних і курортних товарів, внутрішнього обладнання номерів, широкого кола додаткових послуг.

Готелі для сімейного відпочинку – призначення, основний обслуговуючий контингент. Особливості функціонування сімейних готелів: наявність приміщень для дітей різного віку, створення умов для відпочинку дорослих дітей і організації спортивно-оздоровчих занять.

Тема 4. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку.

Туристично-екскурсійні готелі (туристичні, готелі для масового туризму) для туристів з пасивним засобами пересування, їх місцезнаходження, строк перебування туристів, особливості структури приміщень.

Туристично-спортивні готелі – особливості їх місцезнаходження. Функціональні особливості готелів даного типу: наявність приміщень туристично - спортивного обслуговування та спортивно-оздоровчого призначення, наявність трас, шляхів, споруд, що відповідають вимогам маршруту, створення умов для медичного, профілактично-лікувального

обслуговування. Особливості функціонування готелів для спортсменів, що займаються окремими видами спорту.

Спеціалізовані туристичні готелі – їх призначення, місцезнаходження.

Змістовий модуль 2. Архітектура, інтер'єр в готельному господарстві. Організація приміщень підприємств готельного господарства.

Тема 5. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві.

Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр.

Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єр в приміщеннях засобів розміщення.

Інтер'єр як художня композиція. Основні методи створення художньої композиції, що застосовуються в створенні інтер'єрного простору приміщень: масштаб, тектоніка, єдність підпорядкування, співвідношення форм за різними характеристиками, ілюзорне сприйняття простору.

Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства. Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів.

Завдання та основні види декоративно-прикладного мистецтва в організації інтер'єру, композиційне поєднання форм і розмірів компонентів інтер'єру.

Колір та його спектральні особливості. Кольорові рішення в інтер'єрі приміщень. «Закони контрастів» та класифікація кольорів за їх психологічним впливом на людину.

Аналіз впливу природного та штучного освітлення на зміну кольорового відтінку площини, принципи поглинання та виділення контрастних тонів.

Оздоблюючи матеріали, їх фактурні характеристики, що впливають на візуальне сприйняття кольору.

Тема 6. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства.

Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення, культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення: приміщення житлової групи; приміщення адміністративної групи; приміщення вестибюльної групи; приміщення ресторанного господарства; приміщення господарського і складського призначення; приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

Тема 7. Організація житлових та нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства.

Приміщення, що входять до житлової групи. Типи номерів. Характеристика різних типів номерів. Основні вимоги до організації номерного фонду. Приміщення для побутового обслуговування, їх основне призначення, обладнання. Склад приміщень: комплекс приміщень, що надають побутові послуги споживачам готельних послуг, приміщення обслуговуючого персоналу, приміщення для прибирального інвентарю.

Принцип пропорційності розподілу загальної площі номера між приміщеннями різного призначення.

Приміщення для побутового обслуговування на поверхах, їх просторова організація залежно від кількості функціональних зон.

Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування.

Організація приміщень вестибюльної групи. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи та їх зонування. Характеристика зон вертикальних і горизонтальних комунікацій. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи.

Приміщення господарського і складського призначення, їх склад.

Приміщення і підприємства побутового обслуговування мешканців готельного господарства: перукарні, медичний пункт та ін. Основне призначення приміщень, їх організація, обладнання та розміщення.

Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Організація і обладнання приміщень культурно-масового призначення. Приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування в межах будівлі готельного господарства і прилеглий до нього території.

Модуль 2

Змістовий модуль 3. Технологія та організація обслуговування на житлових поверхах готельного підприємства.

Тема 8. Технологія та організація роботи поверхового персоналу готелю.

Персонал, який забезпечує приймання і обслуговування на поверсі, його обов'язки і посадові інструкції.

Функції поверхової служби: забезпечення обслуговування туристів в номерах, виконання санітарно-гігієнічних вимог по утриманню житлових приміщень, забезпечення належного рівня комфорту, надання побутових послуг тощо.

Підготовка номерів до заселення. Технологія та організація приймання і розміщення проживаючих.

Вимоги до обслуговуючого персоналу в індустрії гостинності в різних категоріях готелів.

Підготовка поверхів до заселення. Санітарно-гігієнічні вимоги до утримання житлових приміщень. Дії персоналу готелю у випадках пожежі. Поведінка персоналу в екстремальних ситуаціях.

Тема 9. Організація виїзду з готелю.

Організація виїзду із номерів. Прийом номера персоналом у споживачів готельних послуг. Порядок складання актів на відшкодування збитків готельного майна і актів на забуті речі.

Взаємозв'язок вестибюльної і поверхової служб в питаннях заїзду і виїзду споживачів готельних послуг.

Змістовий модуль 4. Технологія та організація роботи служби приймання та обслуговування у готельному підприємстві.

Тема 10. Технологія та організація роботи служби приймання та обслуговування в готелі.

Структура і функції служби приймання та обслуговування в готелі. Кадровий склад служби. Технологія та організація роботи служби приймання та обслуговування. Принципи

організації роботи працівників служби. Стандарт роботи працівників СПО. Посадові обов'язки працівників СПО. Поняття основних і додаткових послуг в готелі. Характеристика готельних послуг. Особливості готельних послуг. Форми надання послуг в готелі. Послуги, що надаються підприємствами і організаціями на підставі оренди приміщень в готелі. Послуги, що надаються підприємствами і організаціями міста на основі договорів, укладених з ними. Послуги посередницького характеру. Оплата додаткових послуг.

Тема 11. Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства.

Додаткові платні послуги. Організація побутових послуг (прання, прасування, хімчистки, тощо). Організація надання послуг харчування. Організація транспортного обслуговування. Організація обслуговування туристів, що подорожують на власному транспорті. Організація надання автотранспортних послуг.

Значення додаткових послуг у підвищенні рентабельності і рівня комфорту готелю.

Тема 12. Культура обслуговування в готельному господарстві. Крос-культурна компетентність фахівців готельного бізнесу

Поняття термінів: «культура», «обслуговування», «компетентність», «крос-культурна компетентність». Основні складові культури обслуговування.

Вимоги до фахівців готельної сфери. Сутність і послідовність проведення переговорів, вплив культурних особливостей на стиль їх ведення у діловому багатокультурному середовищі.

Принци застосування корпоративної етики, вербальних та невербальних комунікацій. Визначення симптомів, причин, фаз та шляхів подолання кроскультурного шоку.

Теоретичні знання та практичні навички щодо запобігання або мінімізації кроскультурного конфлікту. Діагностування джерел кроскультурних конфліктів.

Тема 13. Особливості робота зі скаргами та претензіями споживачів готельних послуг.

Основні принципи спілкування персоналу з проживаючими готелю. Основні етичні вимоги до працівників готельної індустрії. Мовний етикет. Телефонний етикет. Стиль обслуговування гостей. Основні правила ведення телефонних переговорів. Вимоги, які висуваються до зовнішнього вигляду та особовій гігієні персоналу готелю. Особливості роботи зі скаргами та претензіями споживачів готельних послуг. Вирішення виробничих ситуацій працівниками СПО в роботі зі скаргами та претензіями споживачів готельних послуг.

СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

⊕

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	денна форма у тому числі:				
	Всього	Лекції	Семін	Лаб роб.	Сам.роб
1	2	3	4	5	6
Модуль 1.					
Змістовий модуль 1. Готельний бізнес: розвиток та класифікація					
Тема 1. Сучасний стан та тенденції розвитку готельного господарства в Україні та закордоном	11	2	1		8

Крос – культурна компетентність фахівців готельного бізнесу					
Тема 13 Особливості роботи зі скаргами та претензіями споживачів готельних послуг	19	4	1	4	10
Разом за змістовним модулем 4	75	14	5	12	44
<i>Разом за модулем 2</i>	<i>103</i>	<i>18</i>	<i>7</i>	<i>14</i>	<i>64</i>
Усього годин	180	32	14	14	120

1.4. ТЕМИ ТА ПЛАНИ ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ

Змістовний модуль 1. Готельний бізнес: розвиток та класифікація

Тема 1. Сучасний стан та тенденції розвитку готельного господарства в Україні та закордоном.

Мета: ознайомлення з сучасним станом та тенденціями розвитку готельного господарства в Україні та закордоном.

План

1. Характеристика сучасного стану готельного господарства.
2. Основні тенденції розвитку готельного господарства.
3. Характеристика сучасного стану готельного господарства закордоном.

Основна: 2-7,9,10

Додаткова: 3,5,6,8,9,10

Інформаційні ресурси: 1

Тема 2. Класифікація засобів розміщення.

Мета: формування теоретичних знань щодо класифікації підприємств готельного господарства України. Вивчити основні критерії класифікації засобів розміщення в Україні та у світі.

План

1. Загальні вимоги до підприємств готельного господарства.
2. Вимоги до різних категорій готелів України.
3. Структура сучасного ринку засобів розміщення.
4. Характеристика індивідуальних та колективних засобів розміщення.
5. Критерії класифікації засобів розміщення.
6. Класифікація засобів розміщення за рівнем комфорту за кордоном.

Література:

Нормативна: 1,2,3

Основна: 2-7

Додаткова: 3,4,5,6

Інформаційні ресурси: 1

Тема 3. Характеристика основних типів засобів розміщення.

Мета: вивчити характеристику основних типів засобів розміщення.

План

1. Характеристика основних типів підприємства готельного господарства, господарства.
2. Готельні підприємства ділового призначення.

Література:

Нормативна: 1,2,3.

Тема 2. Класифікація засобів розміщення	11	2	1		8
Тема 3. Характеристика основних типів засобів розміщення	11	2	1		8
Тема 4. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку	11	2	1		8
Разом за змістовим модулем 1	44	8	4		32
Змістовий модуль 2. Архітектура, інтер'єр в готельному господарстві. Організація приміщень підприємств готельного підприємства					
Тема 5. Архітектура та інтер'єр в готельному господарстві	11	2	1		8
Тема 6. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства	11	2	1		8
Тема 7. Організація житлових та нежитлових груп приміщень підприємств ГГ	11	2	1		8
Разом за змістовим модулем 2	33	6	3		24
<i>Разом за модулем 1</i>	77	14	7		56
Модуль 2.					
Змістовий модуль 3. Технологія та організація обслуговування на житлових поверхах ГГ					
Тема 8. Технологія та організація роботи поверхового персоналу готелю	15	2	1	2	10
Тема 9. Організація виїзду з готелю	13	2	1		10
Разом за змістовим модулем 3	28	4	2	2	20
Змістовий модуль 4. Технологія та організація роботи служби приймання та обслуговування у готельному підприємстві					
Тема 10. Технологія та організація роботи СПО в готелі	17	4	1	2	10
Тема 11. Організація надання додаткових послуг у підприємстві ГГ	15	2	1	2	10
Тема 12. Культура обслуговування в готельному господарстві.	24	4	2	4	14

Крос – культурна компетентність фахівців готельного бізнесу					
Тема 13 Особливості роботи зі скаргами та претензіями споживачів готельних послуг	19	4	1	4	10
Разом за змістовним модулем 4	75	14	5	12	44
Разом за модулем 2	103	18	7	14	64
Усього годин	180	32	14	14	120

1.4. ТЕМИ ТА ПЛАНИ ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ

Змістовний модуль 1. Готельний бізнес: розвиток та класифікація

Тема 1. Сучасний стан та тенденції розвитку готельного господарства в Україні та закордоном.

Мета: ознайомлення з сучасним станом та тенденціями розвитку готельного господарства в Україні та закордоном.

План

1. Характеристика сучасного стану готельного господарства.
2. Основні тенденції розвитку готельного господарства.
3. Характеристика сучасного стану готельного господарства закордоном.

Основна: 2-7,9,10

Додаткова: 3,5,6,8,9,10

Інформаційні ресурси: 1

Тема 2. Класифікація засобів розміщення.

Мета: формування теоретичних знань щодо класифікації підприємств готельного господарства України. Вивчити основні критерії класифікації засобів розміщення в Україні та у світі.

План

1. Загальні вимоги до підприємств готельного господарства.
2. Вимоги до різних категорій готелів України.
3. Структура сучасного ринку засобів розміщення.
4. Характеристика індивідуальних та колективних засобів розміщення.
5. Критерії класифікації засобів розміщення.
6. Класифікація засобів розміщення за рівнем комфорту за кордоном.

Література:

Нормативна: 1,2,3

Основна: 2-7

Додаткова: 3,4,5,6

Інформаційні ресурси: 1

Тема 3. Характеристика основних типів засобів розміщення.

Мета: вивчити характеристику основних типів засобів розміщення.

План

1. Характеристика основних типів підприємства готельного господарства, господарства.
2. Готельні підприємства ділового призначення.

Література:

Нормативна: 1,2,3.

Основна: 2-7
 Додаткова: 2,3,4
 Інформаційні ресурси: 1

Тема 4. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку.

Мета: вивчити характеристику підприємств готельного господарства для відпочинку.

План

1. Загальна характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку.
2. Характеристика туристичних готелів.
3. Характеристика готельних підприємств для сімейного відпочинку.

Література:

Нормативна: 1,2,3
 Основна: 2-7
 Додаткова: 2,3,4
 Інформаційні ресурси: 1

Змістовий модуль 2. Архітектура, інтер'єр в готельному господарстві. Організація приміщень підприємств готельного господарства

Тема 5. Архітектура та інтер'єр в готельному господарстві

Мета: формування теоретичних знань щодо архітектурних стилів готельного господарства. Вивчити основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства.

План

1. Основні терміни та їх визначення.
2. Інтер'єр. Основні поняття і вимоги.
3. Інтер'єр як художня композиція.
4. Меблі в інтер'єрі підприємств готельного господарства.
5. Кольорове рішення в інтер'єрі приміщень.

Література

Основна: 2,3,4,5
 Додаткова: 2,3
 Інформаційні ресурси: 1

Тема 6. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства

Мета: вивчити функціональну організацію підприємств готельного господарства.

План

1. Фактори, що визначають кількісно-якісний склад приміщень у підприємстві готельного господарства.
2. Розподіл приміщень у підприємствах готельного господарства на групи.
3. Функціональна організація приміщень.

Література

Основна: 1,2,3,4
 Додаткова: 2-6
 Інформаційні ресурси: 1

Тема 7. Організація житлових та нежитлових груп приміщень підприємств ГГ

Мета: вивчити організацію житлової та нежитлової груп приміщень

План

1. Склад приміщень, що належать до житлової групи.

2. Склад приміщень побутового обслуговування.
3. Організація приміщень адміністративної групи.
4. Організація приміщень вестибюльної групи.
5. Організація приміщень культурно-масового та спортивно-рекреаційного призначення.
6. Приміщення господарського і складського призначення.

Література

Основна: 1,2,3,4

Додаткова: 2-6

Інформаційні ресурси: 1

Модуль 2.

Змістовний модуль 3. Технологія та організація обслуговування на житлових поверхах ГТ

Тема 8. Організація роботи поверхового персоналу готелю.

Мета: формування системи професійних знань та навичок шляхом вивчення складу та функцій поверхової служби готелю.

План

1. Склад та функції поверхової служби готелю.
2. Вимоги до обслуговуючого персоналу готелю.
3. Функціональні обов'язки працівників служби.

Література

Основна: 1-8

Додаткова: 1,3,5,6

Тема 9. Організація виїзду з готелю.

Мета: Вивчити організацію виїзду з готелю.

План

1. Взаємозв'язок вестибюльної та поверхової служб готелю з питань виїзду гостей.
2. Організація виїзду з готелю.

Література:

Нормативна: 5

Основна: 7,8.

Додаткова: 2,3

Змістовний модуль 4. Технологія та організація роботи служби приймання та обслуговування у готельному підприємстві.

Тема 10. Технологія та організація роботи служби приймання та обслуговування в готелі.

Мета: ознайомитись з нормативною та експлуатаційною документацією служби приймання та обслуговування. Вивчити посадові обов'язки працівників СПО. Вивчити стандарт роботи працівників СПО.

План

1. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, їх значення.
2. Функціональні обов'язки працівників СПО.
3. Основні принципи гостинності.
4. Стандарт роботи працівників СПО.

Література:

Нормативна: 5

Основна: 1,2,3,4,5,7,8

Додаткова: 2,3,6

Інформаційні ресурси: 1

Тема 11. Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства.

Мета: ознайомитись з організацією надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства.

План

1. Характеристика етапів надання послуг.
2. Організація надання додаткових платних послуг.
3. Організація надання побутових послуг.
4. Організація надання автотранспортних послуг.
5. Значення послуг для рентабельності готельних підприємств.

Література:

Нормативна: 5

Основна: 1,2,3,4,5,7,8

Додаткова: 2,3,4,6

Інформаційні ресурси: 1

Тема 12. Культура обслуговування в готельному господарстві.

Крос –культурна компетентність фахівців готельного бізнесу

Мета: ознайомитись з поняттям термінів: «культура», «обслуговування», «компетентність», «крос-культурна компетентність». Вивчити послідовність проведення переговорів, вплив культурних особливостей на стиль їх ведення у діловому багатокультурному середовищі.

План

1. Основні складові культуру обслуговування
2. Принципи застосування корпоративної етики, вербальних та невербальних комунікацій.
3. Визначення симптомів, причин, фаз та шляхів подолання кроскультурного шоку.
4. Теоретичні знання та практичні навички щодо запобігання або мінімізації кроскультурного конфлікту
5. Діагностування джерел кроскультурних конфліктів

Література:

Основна: 9,10

Додаткова: 2,3,6,7

Тема 13. Особливості роботи зі скаргами та претензіями споживачів готельних послуг

Мета: ознайомитись з культурою та якістю обслуговування в готельному господарстві. Ознайомитись з типологією гостей готелю. Вивчити способи взаємодії працівників СПО з різними типами гостей, роботу зі скаргами та претензіями споживачів готельних послуг.

План

1. Типологія гостей готелю.
2. Рекомендації по спілкуванню зі споживачами готельних послуг різних типів.
3. Робота адміністратора зі скаргами, претензіями та запереченнями гостей готелю.

4. Приклади скарг та претензійних ситуацій з виробничої діяльності готелів.

Література:

Основна: 2,3,4

Додаткова: 2,3,6,7

1.5. ТЕМИ ТА ПЛАНИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ



№ з/п	Назва теми та план	Кількість годин
	Модуль I	7
1.	Сучасний стан та тенденції розвитку ГТ в Україні та закордоном <i>Питання для обговорення</i> 1. Сучасний стан готельного господарства в Україні. 2. Сучасний стан готельного господарства закордоном. 3. Характеристика основних факторів, що впливають на типізацію готельних підприємств.	1
2.	Класифікація засобів розміщення <i>Питання для обговорення</i> 1. Структура сучасного ринку засобів розміщення. 2. Характеристика індивідуальних та колективних засобів розміщення. 3. Критерії класифікації засобів розміщення. 4. Класифікація засобів розміщення за рівнем комфорту за кордоном.	1
3.	Характеристика основних типів засобів розміщення <i>Питання для обговорення</i> 1. Транзитні готелі – їх призначення та розташування. 2. Курортні готелі та їх розташування. 3. Готелі для сімейного відпочинку.	1
4.	Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку <i>Питання для обговорення</i> 1. Туристично-екскурсійні готелі, місцезнаходження. 2. Туристично-спортивні готелі, особливості функціонування. 3. Готелі для сімейного відпочинку.	1
5.	Основні складові формування сучасного інтер'єру в готельних підприємствах <i>Питання для обговорення</i> 1. Архітектура та інтер'єр. Основні поняття і вимоги. 2. Інтер'єр як художня композиція. 3. Меблі в інтер'єрі підприємств готельного господарства. 4. Декоративне мистецтво в художньому оформленні в готельному приміщенні. 5. Кольорове рішення в інтер'єрі приміщень.	1
6.	Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства <i>Питання для обговорення</i> 1. Фактори, що визначають кількісно-якісний склад приміщень у підприємстві готельного господарства.	1

	<p>2. Розподіл приміщень у підприємствах готельного господарства на групи.</p> <p>3. Функціональна організація приміщень.</p>	
7.	<p>Організація приміщень житлової та нежитлової груп приміщень <i>Питання для обговорення</i></p> <p>1. Склад приміщень, що належать до житлової групи.</p> <p>2. Організація приміщень адміністративної групи.</p> <p>3. Склад приміщень, що належать до житлової групи</p> <p>4. Організація приміщень вестибюльної групи.</p>	1
	Модуль 2	7
8.	<p>Технологія та організація роботи поверхового персоналу готелю <i>Питання для обговорення</i></p> <p>1. Склад та функції поверхової служби готелю.</p> <p>2. Вимоги до обслуговуючого персоналу готелю.</p> <p>3. Функціональні обов'язки працівників служби.</p>	1
9.	<p>Організація виїзду з готелю <i>Питання для обговорення</i></p> <p>1. Взаємозв'язок вестибюльної та поверхової служб готелю з питань виїзду гостей.</p> <p>2. Організація виїзду з готелю.</p>	1
10.	<p>Технологія та організація роботи служби приймання та обслуговування в готелі <i>Питання для обговорення</i></p> <p>1. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, їх значення.</p> <p>2. Функціональні обов'язки адміністратора.</p> <p>3. Функціональні обов'язки консьєржа готелю.</p> <p>4. Функціональні обов'язки оператора автоматизованого розрахунку.</p> <p>5. Стандарт поведінки працівників СПО.</p>	1
11.	<p>Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства <i>Питання для обговорення</i></p> <p>1. Характеристика етапів надання послуг.</p> <p>2. Організація надання додаткових послуг.</p> <p>3. Організація надання побутових послуг.</p>	1
12.	<p>Культура обслуговування в готельному господарстві. Крос –культурна компетентність фахівців готельного бізнесу <i>Питання для обговорення</i></p> <p>1. Основні складові культури обслуговування.</p> <p>2. Принципи застосування корпоративної етики, вербальних та невербальних комунікацій.</p> <p>3. Визначення симптомів, причин, фаз та шляхів подолання кроскультурного шоку.</p> <p>4. Теоретичні знання та практичні навички щодо запобігання або мінімізації кроскультурного конфлікту.</p> <p>5. Діагностування джерел кроскультурних конфліктів.</p>	2
13.	<p>Особливості роботи зі скаргами та претензіями споживачів готельних послуг</p>	1

<i>Питання для обговорення</i>	
	1. Типологія гостей готелю. 2. Рекомендації по спілкуванню зі споживачами готельних послуг різних типів. 3. Робота адміністратора зі скаргами, претензіями та запереченнями гостей готелю. 4. Приклади скарг та претензійних ситуацій з виробничої діяльності готелів.
	<i>Всього</i>
	<i>14</i>

1.6. ТЕМИ ЛАБОРАТОРНИХ РОБІТ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень на базі навчально-виробничої лабораторії готель „Гостинність”. Ошибори, оригами з рушників.	2
2	Технологія організації приймання та розміщення різних категорій споживачів готельних послуг у засобах розміщення: - заповнення відповідних документів при прийманні та розміщенні в готелі споживачів готельних послуг; - здійснення технологічної операції «розрахунок готівкою» та заповнення відповідних документів; - здійснення технологічної операції «безготівковий розрахунок» та заповнення відповідної документації	2 2 2
3	Робота зі скаргами та претензіями споживачів готельних послуг	6
	<i>Всього:</i>	<i>14</i>

1.7. САМОСТІЙНА РОБОТА

Самостійна робота студентів виконується з відповідної теми змістового модуля і полягає в опрацюванні нормативних документів та літературних джерел з підготовкою конспекту.

Другою формою самостійної роботи є підготовка до семінарських занять з обов'язковою підготовкою доповідей (презентацій).

Формою самостійної роботи є також написання рефератів та підготовка до модульного контролю та іспиту. Контроль за самостійною роботою студентів здійснюється через перевірку конспектів, захисту рефератів під час проведення семінарських занять.

№ з/п	Назва теми, завдання	Кількість годин
Модуль 1		
Змістовий модуль 1. Готельний бізнес: розвиток та класифікація		
1.	Тема 1. Сучасний стан готельного господарства України та світового готельного господарства <i>Підготувати реферативне повідомлення.</i>	8
2.	Тема 2. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства <i>Підготувати презентації на тему: „Класифікація засобів розміщення в Україні”; «Класифікація засобів розміщення за рівнем комфорту в різних країнах світу»</i>	8

3.	Тема 3. Характеристика основних типів засобів розміщення <i>Підготувати реферативне повідомлення</i>	8
4.	Тема 4. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочину <i>Підготувати реферативне повідомлення</i>	8
Змістовий модуль 2. Архітектура, інтер'єр в готельному господарстві. Організація приміщень підприємств готельного господарства		
5.	Тема 5. Архітектура та інтер'єр в готельному господарстві <i>Підготувати презентацію на задану тему.</i>	8
6.	Тема 6. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства <i>Підготувати конспект, або реферативне завдання „Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства різних типів”</i>	8
7.	Тема 7. Організація житлових та нежитлових груп приміщень <i>Підготувати конспект, або реферат на тему: „Організація житлових та нежитлових груп приміщень підприємств готельного господарства”</i>	8
Разом за модулем 1		56
Модуль 2		
Змістовий модуль 3. Технологія та організація обслуговування на житлових поверхах ГГ		
8.	Тема 8. Організація роботи поверхового персоналу готелю <i>Підготувати реферат або презентацію „Організація роботи поверхової служби готелю”. Демонстрація відео матеріалів.</i>	10
9.	Тема 9. Організація виїзду з готелю <i>Підготувати реферат або презентацію „Організація роботи поверхової служби готелю”.</i>	10
Змістовий модуль 4. Технологія та організація роботи СПО у готельному підприємстві		
10.	Тема 10. Технологія та організація роботи служби приймання та обслуговування в готелі <i>Підготувати реферат, або презентацію „Організація роботи СПО”. Демонстрація відео матеріалів.</i>	10
11.	Тема 11. Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства <i>Підготувати реферат, або презентацію „Організація надання додаткових послуг”. Демонстрація відео матеріалів.</i>	10
12.	Тема 12. Культура обслуговування в готельному господарстві. Крос – культурна компетентність фахівців готельного бізнесу <i>Підготувати реферат, або презентацію „Культура обслуговування в готельному господарстві. Крос –культурна компетентність фахівців готельного бізнесу”. Демонстрація відео матеріалів.</i>	14
13.	Тема 13. Особливості роботи зі скаргами та претензіями споживачів готельних послуг. <i>Підготувати реферат, або презентацію „Робота зі скаргами та претензіями”.</i>	10
Разом за модулем 2		64
Усього годин		120

1.8. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Індивідуальна робота виконується на матеріалах діючих готельних підприємств. Обсяг роботи від 10-15 сторінок. Зміст індивідуальної роботи складається з вступу, двох розділів, висновків та літературних джерел.

Тематика індивідуальних завдань:

1. Організація роботи служби приймання та розміщення у готельному комплексі (на прикладі підприємства готельного господарства).
2. Організація роботи поверхової служби готелю (на прикладі підприємства готельного господарства).
- Організація надання додаткових послуг у готельному комплексі (на прикладі готелю 4*).
3. Організація надання додаткових послуг у готельному комплексі (на прикладі готелю 3*).
4. Організація надання додаткових послуг у готельному комплексі (на прикладі готелю 5*).
5. Культура обслуговування на підприємствах готельного господарства.
6. Особливості організації праці у підприємствах готельного господарства.
7. Організація обслуговування споживачів готельних послуг в оздоровчих засобах розміщення.
8. Організація роботи підприємств готельного господарства ділового призначення.
9. Стандарти обслуговування на підприємствах готельного господарства.
10. Організація дозвілля споживачів готельних послуг у засобах розміщення для відпочинку.
11. Організація роботи курортних підприємств готельного господарства.
12. Організація роботи туристично-спортивних підприємств готельного господарства.
13. Організація роботи спортивно-оздоровчих підприємств готельного господарства.
14. Організація роботи підприємств готельного господарства транзитного призначення.
15. Організація роботи засобів розміщення для тривалого проживання.
16. Організація роботи спеціалізованих підприємств готельного господарства.

Критерії оцінювання реферативних та індивідуальних завдань

8-10 балів:

- у роботі здійснено ґрунтовний аналіз аспектів проблеми, матеріал структурований, логічно викладений, висновки відповідають вимогам, рекомендації є обґрунтованими.

6-8 балів:

- здійснений аналіз не зовсім відповідає заданій темі, матеріал структурований, висновки не повністю відповідають завданням роботи, рекомендації є не досить обґрунтованими.

2-4 бали

- здійснений аналіз не відповідає темі, меті і завданням, висновки не відповідають заданій тематиці.

1-2 бали

- тему, мету не розкрито, висновки не відповідають завданням роботи.

Критерії оцінювання семінарських занять

Кількість балів	Критерії оцінювання
3	Глибоке викладання питання, чітке розуміння сутності і взаємозв'язку явищ, процесів і подій, що розглядається
2	В основному без грубих помилок викладання питання, але не досить чітке розуміння явищ, процесів і подій, що розглядається
1	Відповідь на питання неправильна, не розуміння сутності явищ, процесів і подій, що розглядається

Критерії оцінювання лабораторних занять

Кількість балів	Критерії оцінювання
3	Виконання всіх завдань без зауважень, що розглядається
2	Часткове виконання завдань, що розглядається
1	Виконання завдань, що розглядається з зауваженнями.

1.9. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

При вивченні дисципліни «Технологія та організація готельного бізнесу» застосовуються різні форми та методи навчальної діяльності студентів. Навчальним планом передбачені такі форми навчання: лекції, семінарські заняття, лабораторні роботи, самостійна робота.

Результативність досягнення мети вивчення дисципліни залежить від вдалого поєднання змісту й методів навчання. Добір методів вивчення навчальної дисципліни здійснювався відповідно до форми організації роботи студентів та структурування різних тем програми за змістовими модулями.

Лекційна форма роботи із студентами. При плануванні змісту лекцій використовувався аналітичний метод, який передбачає розклад теми від цілого на частини з метою вивчення їх суттєвих ознак. Під час лекції використовуються типові методи роботи: монолог, діалог, взаємні запитання, цитування, ілюстрації, демонстрації, короткочасні індивідуальні та групові завдання, проблемні ситуації тощо.

Семінарське заняття як метод навчання призначений як засіб поглиблення знань із дисципліни по темах, по яким не передбачені практичні та лабораторні роботи. Планується демонстрація аналітичного застосування студентами здобутих із теми знань на занятті, володіння ними вербальними, графічними, наочними способами презентації знань.

При організації самостійної роботи використовується дедуктивний метод, що базується на вивченні навчального матеріалу від загального до окремого. Самостійна робота студентів як засіб доповнення та поглиблення знань, здобутих під час лекції; підготовки до семінарських, індивідуальних занять тощо. Робота з підручником, додатковою літературою, першоджерелами, рекомендованими викладачем та самостійно знайденими. Виконання індивідуальних, лабораторних та групових практичних і творчих завдань. Підготовка до репродуктивного і самобутнього відтворення змісту теми на подальших заняттях.

1.10. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Контроль під час аудиторних занять, основними формами якого є усне опитування теоретичного матеріалу та виконання лабораторних робіт.

Контроль самостійної (індивідуальної) роботи студентів, основними видами якого є оцінювання презентацій, індивідуальних завдань.

Методи письмового та тестового контролю.

Підсумкова атестація з навчальної дисципліни проводиться у формі *екзамену*.

Приклад екзаменаційного білету

1. Дайте визначення понять (1-6 балів)

Кемпінг –

Споживач -.....

2. Розкрийте питання (1-8 балів)

1.12. ПИТАННЯ ДО ІСПИТУ

1. Класифікація засобів розміщення за рівнем комфорту закордоном.
2. Класифікація засобів розміщення по функціональному призначенню.
3. Класифікація підприємств готельного господарства України.
4. Кольори в інтер'єрі.
5. Культура обслуговування в готельному господарстві.
6. Організація виїзду з готелю.
7. Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства.
8. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства.
9. Організація обслуговування на житлових поверхах.
10. Організація приміщень житлової групи.
11. Організація роботи поверхового персоналу готелю.
12. Організація роботи служби приймання та розміщення.
13. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства.
14. Перспективи розвитку готельного господарства України.
15. Сутність послуг гостинності у готельному господарстві.
16. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства.
17. Сучасний стан готельного господарства закордоном.
18. Сучасний стан готельного господарства України.
19. Особливості роботи зі скаргами та претензіями споживачів готельних послуг.
20. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства.
21. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства.
22. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку.
23. Архітектура та інтер'єр в готельному господарстві.

1.13. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Нормативна:

1. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. (чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів. (чинний від 01.07.2004)
3. ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. (чинний від 01.10.2006)
4. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Держтурадміністрації України від 16.03.2004 №19.

Основна:

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: Уч. пособие.-К.: Дакор, 2006.-288 с.
2. Ковешніков В.С., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства: Навч. посібник./ - Київ: Видавництво Ліра-К, 2018. – 564 с.
3. Ковешніков В.С., Мальська М.П., Роглев Х.Й. Організація готельно-ресторанної справи: Навч. посібник./ - К.: Кондор-Видавництво, 2015. – 752 с.
4. Круль Г.Я. Основи готельної справи: Навч. посібник.- К.: Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.
5. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник.- К.: Центр учбової літератури, 2009.- 472 с.
6. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навч. посібник/ - К.: Кондор, 2005. - 408 с
7. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: Підручник для вищих навчальних закладів. К.: „Альтепрес”, 2009. – 446 с.

Сучасний стан готельного господарства України.

3. Розкрийте питання (1-8 балів)

Організація обслуговування на житлових поверхах.

4. Тести (1-5 балів)

Оберіть правильну відповідь:

Згідно з Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, забуті речі проживаючих перш ніж передаються у відповідні державні органи для реалізації або знищення, про що складається акт установленої форми, зберігаються в готелі

A. Протягом року

B. Протягом шести місяців

C. Протягом двох років

5. Практичне завдання (1-8 балів)

Вирішити задачу.

Споживач готельних послуг проживав в готелі з 10.04.2021 (07.00) до 13.04.2021 (18.00). Вартість проживання в номері за добу складає 1300 грн. Користувався послугами пральні. Вартість його замовлень – 1350 грн. Бронювання номеру – 10%. Визначте, скільки днів проживав гість, і на яку суму необхідно виписати йому рахунок.

⊕ 1.11. РОЗПОДІЛ БАЛІВ, ЯКІ ОТРИМУЮТЬ СТУДЕНТИ

Види робіт	Оцінка виду роботи	Максимальна кількість
	бали	
Поточний контроль:		
1.1. Публічний виступ на семінарських заняттях	1-3 (7 занять)	21
1.2. Самостійна робота:		
1.3. Підготовка реферату(презентації)	1-10	10
1.4. Виконання лабораторних робіт	1-3 (7 занять)	21
1.5. Виконання індивідуальних завдань	1-10	10
1.6. Тестовий контроль	1-14	14
Екзамен:		35
Разом		100

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
90 – 100	A	відмінно
85-89	B	добре
75-84	C	
65-74	D	задовільно
60-64	E	
31-59	FX	незадовільно, з можливістю перездачі
1-30	F	незадовільно, з повторним курсом вивчення дисципліни

8. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник / За ред. проф. В.К.Федорченка; Л.Г.Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М.Мініч.-К.: Вища шк., 2001.-237 с.
9. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: Учебник.-М.: ЮНИТИ, 1999.-463 с
10. Уокер Дж.Р. Управление гостеприимством. Вводный курс. Перевод с английского. Юнити. М., 2006.

Додаткова:

1. В.М. Козинець Безпека життєдіяльності у сфері туризму. Навчальний посібник. Кондор. К., 2006
2. Журнал «Гостиничный и ресторанный бизнес»
3. Журнал «Отел' ер»
4. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг. – К.: Альтерпрес, 2002
5. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: Навч. посібник / Під заг. ред. М.М. Поплавського і О.О. Гаца.-К.: Кондор, 2008.-460 с.
6. Мичелли Дж. А. Ritz-Carlton: золотой стандарт гостиничного бизнеса нового тысячелетия/ Джозеф Мичелли; пер. с англ. В.С. Иващенко.- М. : Эксмо, 2009. – 320 с.
7. Пфлегер Андреа. Отель. Как выстроить дело с нуля до пяти звёзд / Пер. с нем. О.В. Барышевой. – М.: ЗАО Центрполиграф, 2008. – 239с.
8. Туризм и гостиничное хозяйство: Уч. пособие/ Л.П. Шматько.-М: ИКЦ „МарТ“, 2003.-352 с.
9. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посібник/ За ред. С.І. Дорогунцова.-К.: Ліра-К, 2005.-520 с.
10. Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі: Навч. посібник/ За заг. ред. Л.С. Трофименко і О.О. Гаца.-К.: Кондор, 2008.-370 с.

Інформаційні ресурси

1. www.google.com.ua

2. Виконання курсової роботи

2.1. Загальні положення

Виконання курсової роботи з дисципліни „Технологія та організація готельного бізнесу” є необхідним і важливим етапом для поглиблення і закріплення теоретичних і практичних знань, здобутих здобувачем у процесі викладання лекцій, практично-семінарських занять.

Головна мета курсової роботи полягає :

- в набутті здобувачем навичок самостійного вивчення окремих аспектів дослідження;
- у глибокому засвоєнні матеріалу навчальної дисципліни;
- у здобутті досвіду самостійного пошуку і накопичення матеріалу, який необхідний для подальшого аналізу досліджуваного засобу розміщення;
- у вмінні робити обґрунтовані висновки, формулювати та розробляти конкретні пропозиції;
- у розвитку у здобувачів здібностей до наукової творчості.

Процес виконання курсової роботи включає низку послідовних етапів, а саме:

- вибір теми курсової роботи;
- вивчення спеціальної літератури з обраної теми та збір вихідної інформації;
- аналіз одержаних матеріалів;
- обґрунтування висновків та пропозицій;
- оформлення курсової роботи;
- здача роботи на рецензію та захист.

Здобувачі повинні враховувати необхідність виконання усіх перелічених етапів, плануючи їх у наведеній послідовності і обов'язкове виконання курсової роботи у строк, встановлений викладачем відповідно до навчального плану.

Курсова робота, яка не відповідає вимогам щодо змісту та оформлення, не містить матеріалів дослідження та обґрунтованих висновків, до захисту не допускається.

2.2. Вибір теми курсової роботи

Вибір теми є першим етапом курсової роботи і має важливе значення для її успішного виконання. Вибір теми курсової роботи та вихідних даних до неї визначається порядковим номером здобувача за списком навчальної групи.

Кожному студенту кафедрою призначається керівник курсової роботи з числа викладачів кафедри. У процесі написання роботи здобувач звертається до наукового керівника за консультаціями. Керівник проводить індивідуальні консультації за відповідним графіком, встановленим кафедрою.

Тематика курсової роботи охоплює основні питання організації готельного господарства. Тематику предмету дослідження наведено в додатку 1. Курсова робота виконується на діючому підприємстві готельного господарства.

При остаточному виборі теми роботи здобувач пише заяву для закріплення теми (додаток 2) та подає її на затвердження зав. кафедрою.

Зміст курсової роботи повинен мати: вступ, основну частину, яка складається з трьох розділів, висновків та пропозицій.

2.3. Вивчення спеціальної літератури з обраної теми та збір вихідної інформації

Згідно з обраною темою курсової роботи здобувач самостійно підбирає літературні джерела (книги, брошури, статті), офіційні документи, накопичує відомчі матеріали з теми, вивчає їх.

Виконання курсової роботи передбачає обов'язкове вивчення діючого законодавства, Постанов Верховної Ради і Кабінету Міністрів України, нормативних документів міністерств та інших органів управління з питань, пов'язаних з темою курсової роботи.

Особливу увагу необхідно звернути на вивчення матеріалів з теми, опублікованих у періодичній пресі.

Під час вивчення літературних джерел необхідно ознайомитись з вітчизняним та зарубіжним досвідом фахівців готельного господарства.

Рекомендується вести робочі записи під час вивчення літературних джерел, систематизувати їх, що допоможе узагальнити матеріал відповідно до плану курсової роботи.

2.4. Загальні вимоги до структури та змісту курсової роботи

Зібрані і оброблені в процесі дослідження матеріали потребують чіткого і послідовного викладення. На цьому етапі виконання курсової роботи остаточно відпрацьовується матеріал всієї теми, її теоретична і практична спрямованість, відповідна література, висновки і рекомендації.

Загальними вимогами до викладення матеріалу курсової роботи є:

- чіткість побудови;
- логічна послідовність викладення матеріалу;
- переконливість аргументацій;
- точність формулювання;
- конкретність викладення результатів дослідження;
- обґрунтування пропозицій та висновку.

Курсова робота включає:

- титульний лист (додаток 3);
- завдання (додаток 4);
- зміст (додаток 5);
- рецензія (додаток 6)
- вступ;
- основну частину, яка містить три розділи з певною кількістю параграфів;
- висновки і пропозиції;
- список літератури;
- додатки.

Важливим моментом у підготовці курсової роботи є написання вступу, що має першочергове значення, оскільки його зміст дає змогу визначити професійну підготовку майбутнього фахівця, його теоретичний та практичний рівень.

При написанні *вступу* стисло обґрунтовується актуальність та необхідність проведення дослідження, формулюються мета та завдання курсової роботи, дається загальна характеристика об'єкту дослідження, окреслюється структура курсової роботи.

Обґрунтування актуальності вибраної теми – це початковий етап будь-якого дослідження. Наскільки правильно автор розуміє обрану тему і оцінює її з погляду своєчасності і соціальної значущості, характеризує його наукову зрілість і професійну підготовленість. Необхідно висвітлити суть проблеми, що обумовлює актуальність теми.

Далі формулюються об'єкт і предмет дослідження.

Від обґрунтування актуальності вибраної теми, об'єкту та предмету дослідження логічно переходять до формулювання мети дослідження, а також вказують конкретні завдання, які повинні бути вирішені у курсовій роботі. Рекомендований обсяг вступу 2-3 сторінки.

Розробка основної частини.

Основна частина складається з трьох розділів. Теоретичні положення слід логічно пов'язувати з практичним станом досліджуваного питання.

У першому (теоретичному розділі) розглядають загальні теоретичні підходи до проблеми, аналізують інформаційні джерела щодо можливості їх розв'язання в різних ситуаціях, використання теоретичних аспектів для власного дослідження. Загальний обсяг першого розділу повинен складати до 25%.

У другому (аналітичному) розділі курсової роботи наводять характеристику об'єкта дослідження, ґрунтовний аналіз стану досліджуваного питання на вибраному підприємстві готельного господарства. Загальна характеристика підприємства готельного господарства повинна містити: тип, категорію підприємства, типізацію за визначальними чинниками (місце знаходження, термін перебування споживачів готельних послуг, режим експлуатації, структура і місткість номерного фонду, забезпечення харчуванням, цінова політика, мета перебування континенту споживачів), основні та додаткові послуги, які пропонує підприємство, функціональну структуру підприємства, склад основних служб, розподіл обов'язків між ними тощо. Загальний обсяг другого розділу повинен складати 50%.

У третьому (рекомендаційному) розділі наводять конкретні пропозиції щодо вдосконалення діяльності підприємства готельного господарства відповідно до напрямку дослідження. Пропозиції потрібно обґрунтувати, формувати за висновками аналітичного розділу з урахуванням виявлених проблем та недоліків на досліджуваному об'єкті. Рекомендований обсяг – 15% обсягу курсової роботи.

Завершуючи роботу над кожним розділом, необхідно сформулювати висновки, що витікають зі змісту розділів. Це допоможе в подальшому підготувати загальні висновки.

Курсова робота завершується *висновками*. Висновки рекомендується формувати коротко і точно, не переважуючи їх цифровими даними і подробицями. У висновках

необхідно показати яким чином вирішені завдання курсової роботи, що були поставлені на початку і в якому ступені досягнута її мета.

Список використаних літературних джерел. Складається перелік використаних під час написання курсової роботи літературних джерел. До них заносять також фондові, картографічні джерела та офіційні сайти *INTERNET*.

Додатки. Щоб уникнути перевантаження основної частини роботи графічними, статистичними матеріалами, розрахунками та ілюстраціями вони згідно загальних правил оформлюються у якості додатків до курсової роботи.

2.5. Оформлення курсової роботи

Курсова робота виконується на папері формату А4 (210×297 мм). Поля: ліворуч – 30 мм, праворуч – 10 мм, зверху – 15 мм, знизу – 20 мм. При написанні курсової роботи з використанням комп'ютерного набору використовується 1,5 інтервал, шрифт Times New Roman, кегль - 14 пт.

Зміст містить назву розділів курсової роботи і нумерацію сторінок. Текст розділів може включати підрозділи (параграфи). Розділи повинні бути пронумеровані арабськими цифрами в межах всієї роботи. “Вступ”, “Висновки і пропозиції” не нумеруються. Підрозділи (параграфи) необхідно нумерувати арабськими цифрами в межах кожного розділу. Номер підрозділу (параграфу) повинен складатися з номера розділу і номера підрозділу (наприклад: 2.1 – перший параграф другого розділу)

Нумерація сторінок роботи повинна бути наскрізною, починаючи з титульного листа.

У процесі написання тексту потрібно виділяти абзаци (1,25 см). Текст роботи викладається від третьої особи або у формі безособових речень, уникаючи займенників “я” та “ми”. Рекомендується вживати слово “автор”.

Вирази “у цьому році”, “у цей час”, “у минулому році” тощо необхідно замінити точною датою, вказувати рік і місяць. Після назви місяця слово “місяць” не пишеться.

Слід робити посилання на кожне запозичене положення чи точки зору. У ході цитування слід звірити текст і дати точний опис джерела, звідки взято цитату. Усі факти, положення, цитати, підрахунки, використані в курсовій роботі, повинні мати посилання на літературу, що була опрацьована.

Найбільш поширеними є посилання у тексті. У даному випадку посилання оформлюється у скороченому вигляді – береться в дужки. Наприклад: [3; 23], де перша цифра “3” означає номер використаного джерела, а друга – “23” – її сторінку.

Список літератури включає всі використані джерела, які розміщуються у порядку виявлення посилань в тексті роботи чи за їх значимістю в алфавітному порядку. Відомості про книги (монографії, підручники, довідники) повинні включати прізвища та ініціали автора, назву, найменування видавництва (журналу), назву серії, рік випуску, номер видання, сторінок на яких розміщена стаття.

Літературні джерела необхідно вказувати в такій послідовності:

- закони України;
- постанови Верховної Ради та Кабінету Міністрів України;
- накази, листи, інструкції міністерств, відомств, органів держадміністрації;
- книги і брошури;
- статті журналів, газет.

Додатки оформлюються як продовження курсової роботи на наступних сторінках. Кожен додаток починається з нової сторінки. У правому верхньому кутку розміщується слово “Додаток”.

Всі ілюстрації (схеми, діаграми, графіки) іменуються малюнками які нумеруються послідовно у межах розділу арабськими цифрами (наприклад “Рис. 1.2 – другий малюнок

першого розділу). Малюнки повинні розміщуватись одразу після посилання на них у тексті роботи.

Цифровий матеріал, розміщений в курсовій роботі, рекомендується оформляти у вигляді таблиць. Кожна таблиця повинна мати назву, яка розміщена під словом "Таблиця". Таблицю розміщують після згадки про неї в тексті. Під час посилання на таблицю в тексті вказують її повний номер і слово "Таблиця" пишуть в скороченому вигляді (наприклад: див. табл. 3.2).

Здобувач повинен намагатися викладати текст курсової роботи літературною мовою.

Після закінчення роботи необхідно прочитати її всю, звертаючи увагу на взаємний зв'язок частин.

Обсяг курсової роботи повинен бути у межах 35-40 сторінок друкованого тексту без урахування додатків і списку використаних джерел. Текст може бути написаний розбірливим почерком, без помарок і виправлень, з одного боку на стандартних листах паперу.

2.6. Порядок подання роботи на рецензування і захист

Виконану курсову роботу необхідно подати на кафедру готельно-ресторанної справи для реєстрації та подальшого її рецензування. Рецензія на курсову роботу складається керівником після її перевірки (додаток 5). В ній повинні бути висвітлені такі питання: позитивні сторони роботи, її недоліки, попередня оцінка роботи.

Робота не допускається до захисту, якщо вона не має самостійного характеру, основні питання не розкриті або викладені схематично, в тексті містяться помилкові положення, робота оформлена неправильно, текст написано недбало.

Якщо робота не допущена до захисту, то здобувач повинен повністю або частково переробити її у відповідності до вимог, наведених у рецензії та знову подати на перевірку. Змінювати тему курсової роботи забороняється.

Захист курсових робіт відбувається у встановлений термін.

Під час захисту курсової роботи здобувачам надається можливість відстоювати свої погляди, обговорювати складні питання та сучасні проблеми галузі. При захисті враховується якість виконання роботи, її науковий рівень, ступінь самостійного викладення теми, її оформлення, мову та стиль викладу, відповіді на запитання з теми під час захисту. Невиключно ситуацію, коли роботу виконано і оформлено на належному рівні, але відповіді здобувача на запитання під час захисту курсової роботи не переконливі, поверхневі або помилкові. В такому разі, незважаючи на задовільну якість самої роботи, виникають проблеми з приводу можливості її захисту та одержання позитивної оцінки.

В той самий час наявність зауважень та вказівок на недоліки роботи, зазначених у рецензії, ще не може бути свідомством того, що курсова робота одержить низьку оцінку при захисті. Добре оволодівши самою суттю, здобувач досить часто під час захисту показує себе знаючим справу, доводить правоту своєї позиції з того чи іншого питання. Це свідчить про те, що здобувач зміг усунути зазначені недоліки, цілеспрямовано працюючи над вивченням теми у відповідності до методичних вказівок викладача, і може отримати позитивну оцінку.

Захист курсової роботи – це підведення підсумків самостійної роботи здобувача, набуття і розвиток навичок відстоювання власної позиції з вузлових проблем розвитку готельного господарства в Україні.

Остаточна оцінка, отримана під час захисту, заноситься в екзаменаційну відомість та залікову книжку студента, сама робота здається на кафедру. Повторний захист на вищу оцінку не проводиться.

3. Система оцінювання курсової роботи

Якість виконання і захисту курсових робіт оцінюється за 100-бальною шкалою з подальшим переведенням балів у національну шкалу та та ECTS .

Підсумкову оцінку визначає комісія кафедри, яка приймає захист курсових робіт. Об'єктів оцінювання три: зміст, оформлення та захист курсової роботи.

Об'єкт оцінювання	Максимальна кількість балів за роботу
Повнота розкриття теми	55
Оформлення роботи відповідно вимог	1-15
Захист курсової роботи	1-30
Всього	100

Критерії оцінювання змісту курсової роботи (0-55 балів):

- ступінь розкриття теоретичних аспектів проблеми дослідження;
- наявність практичного висвітлення досліджуваної проблематики;
- логічний взаємозв'язок теоретичного матеріалу;
- рівень обґрунтування запропонованих рішень;
- ступінь самостійності виконаного дослідження;
- відповідність побудови роботи окресленим цілям і завданням.

Критерії оцінювання оформлення курсової роботи (0-15 балів):

- відповідність обсягу та оформлення роботи встановленим вимогам;
- наявність у додатках до роботи самостійно оформлених документів відповідно до завдання;
- посилання на використані літературні джерела та нормативно-законодавчі документи.

Критерії оцінювання оформлення курсової роботи (0-30 балів):

- уміння чітко, зрозуміло та стисло викладати основні засади виконаного дослідження;
- повнота, глибина, обґрунтованість відповідей на запитання членів комісії за змістом роботи;
- ґрунтовність висновків та рекомендацій щодо практичного використання результатів дослідження;
- наявність презентації.

Переведення балів за 100-бальною шкалою оцінювання у національну шкалу та шкалу ECTS наведено у таблиці.

⊕ **Шкала оцінювання: національна та ECTS**

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
		для курсової роботи
90 – 100	A	відмінно
82-89	B	добре
74-81	C	
64-73	D	задовільно
60-63	E	
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

4. Список рекомендованої літератури:

Нормативно-правова:

1. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. (чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів. (чинний від 01.07.2004)
3. ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. (чинний від 01.10.2006)
4. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Держтурадміністрації України від 16.03.2004 №19.

Основна:

11. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: Уч. пособие.-К.: Дакор, 2006.-288 с.
12. Ковешніков В.С., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства: Навч. посібник./ - Київ: Видавництво Ліра-К, 2018. – 564 с.
13. Ковешніков В.С., Мальська М.П., Роглев Х.Й. Організація готельно-ресторанної справи: Навч. посібник./ - К.: Кондор-Видавництво, 2015. – 752 с.
14. Круль Г.Я. Основи готельної справи: Навч. посібник.- К.: Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.
15. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник.- К.: Центр учбової літератури, 2009.- 472 с.
16. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навч. посібник/ - К.: Кондор, 2005. - 408 с
17. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: Підручник для вищих навчальних закладів. К.: „Альтепрес”, 2009. – 446 с.
18. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник / За ред. проф. В.К.Федорченка; Л.Г.Лук’янова, Т.Т. Дорошенко, І.М.Мініч.-К.: Вища шк., 2001.-237 с.
19. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: Учебник.-М.: ЮНИТИ, 1999.-463 с
20. Уокер Дж.Р. Управление гостеприимством. Вводный курс. Перевод с английского. Юнити. М., 2006.

Додаткова:

9. В.М. Козинець Безпека життєдіяльності у сфері туризму. Навчальний посібник. Кондор. К., 2006
10. Журнал «Гостиничный и ресторанный бизнес»
11. Журнал «Отель ер»
12. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг. – К.: Альтерпрес, 2002
13. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: Навч. посібник / Під заг. ред. М.М. Поплавського і О.О. Гаца.-К.: Кондор, 2008.-460 с.
14. Мичелли Дж. А. Ritz-Carlton: золотой стандарт гостиничного бизнеса нового тысячелетия/ Джозеф Мичелли; пер. с англ. В.С. Ивашенко.- М.: Эксмо, 2009. – 320 с.
15. Пфлегер Андреа. Отель. Как выстроить дело с нуля до пяти звёзд / Пер. с нем. О.В. Барышевой. – М.: ЗАО Центрполиграф, 2008. – 239с.
16. Туризм и гостиничное хозяйство: Уч. пособие/ Л.П. Шматько.-М: ИКЦ „МарТ”, 2003.- 352 с.
9. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посібник/ За ред. С.І. Дорогунцова.- К.: Ліра-К, 2005.-520 с.
10. Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі: Навч. посібник/ За заг. ред. Л.С. Трофименко і О.О. Гаца.-К.: Кондор, 2008.-370 с.

Інформаційні ресурси

2. www.google.com.ua

Додаток 1

Тематика курсових робіт

1. Організація роботи служби приймання та розміщення у готельному комплексі (на прикладі підприємства готельного господарства).
2. Організація роботи поверхової служби готелю.
3. Організація надання додаткових послуг у готельному комплексі (на прикладі готелю 4*).
4. Організація надання додаткових послуг у готельному комплексі (на прикладі готелю 3*).
5. Організація надання додаткових послуг у готельному комплексі (на прикладі готелю 5*).
6. Організація обслуговування споживачів готельних послуг у хостелах.
7. Організація обслуговування споживачів готельних послуг в апарт-готелях.
8. Організація та технологія бронювання послуг на підприємствах готельного господарства.
9. Удосконалення якості надання готельних послуг (на прикладі підприємства готельного господарства).
10. Культура обслуговування на підприємствах готельного господарства.
11. Особливості організації праці у підприємствах готельного господарства.
12. Організація обслуговування споживачів готельних послуг в оздоровчих засобах розміщення.
13. Організація роботи підприємств готельного господарства ділового призначення.
14. Стандарти обслуговування на підприємствах готельного господарства.
15. Організація дозвілля споживачів готельних послуг у засобах розміщення для відпочинку.
16. Організація роботи курортних підприємств готельного господарства.
17. Організація роботи туристично-спортивних підприємств готельного господарства.
18. Організація обслуговування споживачів готельних послуг у мотелях.
19. Організація обслуговування споживачів готельних послуг у клуб-готелях.
20. Організація обслуговування ділових заходів у конгрес-готелях.
22. Організація обслуговування VIP (особлива увага) споживачів готельних послуг.
23. Особливості організації та розміщення споживачів готельних послуг у кемпінгах.
24. Управління якістю обслуговування на підприємствах готельного господарства.
25. Організація та надання готельних послуг у засобах розміщення малої місткості.
26. Удосконалення технології обслуговування споживачів на підприємствах готельного господарства.
27. Використання інформаційних технологій у готельному обслуговуванні.
28. Організація анімаційних послуг у готельних комплексах.
29. Організація матеріально-технічного постачання на підприємствах готельного господарства.
30. Організація обслуговування споживачів у закладах рекреаційного призначення за системою «all inclusive».
31. Організація роботи спортивно-оздоровчих підприємств готельного господарства.
32. Організація роботи підприємств готельного господарства транзитного призначення.
33. Організація роботи засобів розміщення для тривалого проживання.
34. Організація роботи еко-готелів.
35. Організація роботи спеціалізованих підприємств готельного господарства.

Додаток 2

Зав. кафедрою готельно-
ресторанної справи КУТЕП

здобувач _____ курсу,
_____ групи,
_____ форми навчання

_____ (прізвище, ім'я, по-батькові)

Заява

Прошу закріпити за мною тему курсової роботи з навчальної дисципліни
«Технологія та організація готельного бізнесу» _____

_____ (вказати тему та об'єкт дослідження)

Науковим керівником прошу призначити _____

_____ (посада, ПІБ викладача)

дата

підпис студента

викладач (керівник курсової роботи)

підпис

ЗРАЗОК

КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ТУРИЗМУ, ЕКОНОМІКИ І ПРАВА
Кафедра готельно-ресторанної справи

КУРСОВА РОБОТА

з навчальної дисципліни «Технологія та організація готельного бізнесу»

на тему: «_____»
Роботу виконано за матеріалами _____
(назва об'єкта дослідження)

Здобувача _____ курсу _____ групи
галузі знань 24 «Сфера
обслуговування», спеціальність
241 «Готельно-ресторанна справа»
факультету туризму, готельного та
ресторанного бізнесу
денної (заочної) форми навчання

(прізвище та ініціали студента)

Керівник _____

(посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Національна шкала _____

Кількість балів: _____ Оцінка:

ECTS _____

Члени комісії

(підпис)

(прізвище та ініціали)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Київ – 20__ рік

Зразок змісту курсової роботи

Організація роботи служби приймання та розміщення у готельному комплексі (на прикладі підприємства готельного господарства «.....»).

Зміст	Стор.
Вступ	
Розділ 1. Теоретичні аспекти організації служби приймання та розміщення в готельних підприємствах	
1.1. Загальна характеристика служби приймання та розміщення	
1.2. Значення служби приймання та розміщення в організації роботи готельних підприємств	
1.3. Використання автоматизованих систем в службі приймання та розміщення	
Розділ 2. Аналіз діяльності служби приймання та розміщення готелю «.....»	
2.1. Загальна характеристика готелю «.....»	
2.2. Структура та функції служби приймання та розміщення готелю «.....»	
2.3. Організація та технологія приймання та розміщення споживачів готельних послуг в готелі «.....»	
Розділ 3. Удосконалення роботи служби приймання та розміщення в готелі «.....»	
Висновки	
Список використаних джерел	
Додатки	

Додаток 6

КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ТУРИЗМУ, ЕКОНОМІКИ І ПРАВА
Кафедра готельно-ресторанної справи

РЕЦЕНЗІЯ
НА КУРСОВУ РОБОТУ

здобувач __ курсу _____ групи денної (заочної) форми навчання
спеціальності «готельно-ресторанна справа»

_____ (прізвище, ім'я, по-батькові)

На

тему: _____

Робота подана на рецензування «__» _____ 20__ р.

Загальний аналіз виконаної роботи:

Допущено до захисту «__» _____ 20__ р.

(підпис)

(ПІП рецензента)

Захист планується «__» _____ 20__ р.

Курсова робота захищена «__» _____ 20__ р.
з оцінкою _____

Ситуаційні задачі

Ситуація 1: Неможливість заселити гостя вчасно (тобто за фактом його приїзду), очікування на гостя свого номера

Дуже часто в готелях відбуваються заходи, заїжджають великі групи туристів, ділові гості, делегації, у місті відбуваються масштабні міжнародні конференції, з'їзди, тому кожен готель просто переповнений гостями. У такий день покоївки справляються з підготовкою номерів на межі можливостей, робота кипить, номери на заїзд ще не готові і заїжджає пані Андрєєва. Час 13:30 і вона просить розмістити її раніше, адже їй ще потрібно встигнути підготуватися до ділової зустрічі і все б нічого, якби її номер був готовий, але для цього потрібно почекати ще якихось 15-20 хвилин, які для гості дуже важливі сьогодні. Часом смітити не можна. Як в дані ситуації повинен поступити адміністратор?

Пані Андрєєва, знову тепло вітаємо вас! Ви, як завжди, чудово виглядаєте! Розумію, що на вас чекає насичений день попереду і бажаю, щоб він пройшов успішно. Але дозвольте попередити вас про те, що номер буде готовий лише за 20 хвилин. А поки що ми можемо підготувати для вас обід. Чого ви бажаєте? Або ж направити вас до нашого майстра до салону краси, щоб він допоміг підготуватися до зустрічі ще швидше».

Найчастіше гості готові почекати і 20 і 30 хвилин, навіть якщо час вже вечірній і номери мають бути точно готові. Тут ні в якому разі не варто говорити про те, що готель переповнений і всі номери зайняті, оскільки ви змусите гостя почуватися несподіваним, що ніби не вчасно приїхали.

Конфлікт може виникнути з тими гостями, які дуже поспішають і вже спізнюються, так увійдіть в його становищі. Він сердиться не на вас, а на себе, він нервує, заспокойте його, допоможіть. Нехай він вип'є чаю або пообідає (наскільки можна компліментарно) або ж направте гостю в салон краси у вашому готелі, покажіть, що ви готові зробити для гостя все і що ви теж переживаєте за його день.

Ситуація 2: Оплата раннього заїзду

Пан Петров приїхав у готель о 06:30 ранку, що набагато раніше стандартного для заселення часу (зазвичай це 14:00, в деяких готелях 15:00), співробітники готелю не були попереджені про ранній візит шановного гостя та новину про те, що з нього вимагатимуть додаткову оплату, однозначно не стане приємною з самого ранку після тривалого перельоту.

«Пан Петров, доброго ранку! Раді вітати Вас у нашому готелі. Як ви добралися? Сподіваємось все добре! Дозвольте попередити Вас про те, що заїзд о 06:30 ранку є раннім, оскільки стандартне заселення в готелі починається з 14:00 і до цього часу наступного дня буде дійсна ваша оплата. При заїзді раніше за цей час гість перебуває в готелі більше доби і відвідує 2 сніданки, за що і необхідна додаткова плата. Поки я підготую вам ключ-карту і зареєструю вас в системі, в лобі готелю вам подадуть чай і десерт. І ще раз дякую за розуміння». Гість, якщо не хоче таких раптових доплат, завжди повинен точно повідомляти про дати та час заїзду та виїзду, щоб його попередили заздалегідь. Але не завжди гості готові це робити і це можна зрозуміти: зайнятість, відсутність часу.

Ранній заїзд завжди для гостей не такий комфортний, як стандартний гості з дороги, часто хочуть спати та скоріше пройти в номер, а у багатьох попереду насичений робочий день. Виявіть розуміння – пригостить чаєм і дозвольте гостю присісти, нехай він чекає не біля стійки ресепшн, а в лобі на затишному кріслі. Або ж зовсім не змушуйте чекати. Попросіть портьє проводити гостя в номер, а паспорт передайте пізніше, компліментом зробіть знижку (якщо доречно). Гість тим же розумінням відплатить і вам, якщо побачить привітний прийом, і пам'ятає - ніхто не бажає розлучатися з грошима, тому не вимагайте оплати, не показуйте, що ваше завдання відібрати у нього ці зайві 50% вартості тарифу (так-так, саме так гості думають, коли з них починають вимагати ще якісь гроші!)

Якщо ви відчуєте, що гостя не має цієї суми, що він відмовляється платити, що за його проживання вже сплатила компанія – не вимагайте. Ваш готель не збідніє від цих 30% чи 50% суми. Але ваш готель дуже збідніє, якщо втратить гостя назовсім і потім ще заробить собі негативних відгуків. Пам'ятайте: кожен гість може привести до вашого готелю інших гостей!

Ситуація 3: Зміна вартості проживання в залежності від дня тижня

У вихідні та будні дні ціна у готелях змінюється, оскільки у різні дні тижня різне завантаження. У ділових готелях серед тижня проживатиме дорожче, ніж у вихідні, адже саме серед тижня заселяються всі ділові гості. А у сімейних готелях, спа-готелях у вихідні дні тарифи набагато вищі, адже всі приїжджають відпочити. Та сама ситуація зі святами. У новорічну ніч, день Святого Валентина, день 8 Березня та інші важливі свята ціни в готелях зростатимуть, оскільки зростає попит. І ось один із постійних гостей вашого готелю пан Іванов обурюється на тему того, що його колега минулими вихідними зупинявся у вашому готелі з дружиною за ціною набагато меншою, ніж сам пан Іванов.

«Пан Іванов, добрий день! Із задоволенням відповім на ваше запитання. Серед тижня тарифи на проживання у нашому готелі вищі, тому що ми є бізнес та конгрес-готелем та приймаємо в основному ділових гостей, які проживають у готелі з понеділка по четвер, як і ви – один з ключових гостей нашого готелю. А у вихідні дні з п'ятниці по неділю готель майже не заповнений, і щоб залучити гостей з іншого сегменту – відпочиваючих гостей, які віддають перевагу сімейному та спа-відпочинку, ми знижуємо тарифи та запрошуємо гостей відпочити у нашому спа та фітнес-центрі. Ми із задоволенням запрошуємо і вас із сім'єю відпочити тут, тільки попередьте заздалегідь, ми забронюємо найкращий номер за комфортною вартістю».

Зазвичай гості обурюються з приводу ціни з надією на подальші знижки та образую на те, чому вони не знали про спеціальні акції та пропозиції. Розкажіть гостю докладніше про всі акції та знижки. Так, він тепер дізнався спосіб, як платити менше, але не думайте, що ваш готель від цього зароблятиме менше. Зовсім навпаки – гість ще частіше бронюватиме проживання і для своїх колег у ділових цілях, і для себе з метою відпочинку. Згадуємо правило з першого пункту – кожен гість це можливість отримати нових гостей!

Ситуація 4: Оплата додаткових послуг готелю (трансфер, міні-бар, рум-сервіс, пральня та ін.)

Гості часто впевнені, що якщо вони сплатили за проживання, то вони сплатили і всі інші сервіси готелю. Один із ваших гостей Г-н Сидоров відмовляється оплачувати міні-бар.

«Пане Сидоров, доброго ранку! Як пройшло ваше проживання? Сподіваюся, що чудово. Міні-бар є додатковим привілеєм для наших гостей та не входить у вартість проживання. Тому для користування міні-баром на початку проживання ми просимо депозит або просимо внести оплату за його користування за фактом виїзду. Прайс на всі позиції в міні-барі чекає на кожного гостя в номері, з цінами можна ознайомитися самостійно. Прошу вас виявити розуміння. А я та мої колеги обов'язково уважніше поставимося до того, щоб попереджати вас та всіх наших гостей про це докладніше та заздалегідь. Дякую, ще раз дякую за розуміння». Гості не розуміють різних правил готелю, тому донесіть їх у докладній та приємній формі. Постійним гостям напевно можна кілька разів вибачити шоколадку або колу. Якщо гість продовжує обурюватися і відмовляється вносити оплату, ви не переконали його, просто не викликали довіри. Намагайтеся завжди доносити свої думки з добродушністю.

Ситуація 5: Відмова у заселенні не за паспортом, а за іншим документом, що надається нам гостем.

НІ! Закон говорить про те, що кожен гість має бути зареєстрований на підставі паспорта громадянина, іноземні гості на підставі їх паспорта, візи та міграційної картки. Відповідайте, керуючись законом, і не дозволяйте схилити вас до порушення закону. Найкращий метод боротьби з конфліктом – щиро, спокійно, з розумінням та співчуттям вислухати гостя. Всі ми різні, і у кожного з нас є свої труднощі та проблеми, що стає причиною конфлікту. Завжди тримайте себе в руках і будьте вищими за всі проблеми.

Пам'ятайте: немає такого завдання, яке не можна вирішити. Порадьтеся з керівником, зі старшими та досвідченішими колегами, якщо не впевнені, що приймаєте правильне рішення. Цьому і треба навчати персонал – довіритися колективу у важкій конфліктній ситуації, не боятися звернутися по допомогу та запитати: «Як мені вчинити в ситуації з цим гостем?». І, звичайно, співробітників необхідно навчати грамотної комунікації, подачі себе, самовпевненості та компетентності, щоб кожен свій робочий день на своєму

місці він почував себе впевнено та спокійно, і зумів цим викликати довіру гостя до себе.

Ситуація 6: Наприклад, вартість послуг ГС видалася туристові надто завищеною за відсутності необхідних побутових і санітарно-гігієнічних умов (немає гарячої води, холодний туалет у дворі і т. п.).

У цьому випадку власник ГС повинен виважено підходити до питання ціноутворення і дотримання співвідношення «ціна-якість». Найчастіше передконфліктні ситуації ініціюються так званою «ціновою дискримінацією», коли ті ж послуги коштують для співвітчизників дешевше, ніж для іноземних туристів. Тут слід зазначити, що законодавство багатьох країн і ряд актів міжнародного приватного права закріплюють неприпустимість «цінової дискримінації» і що власники ГС при веденні негнучкої цінової політики ризикують мати судові розгляди зі своїми клієнтами. Однак у більшості випадків досвідчені власники не допускають прояву конфліктних ситуацій, а у випадку виникнення таких – намагаються вирішити проблемну ситуацію шляхом переговорів чи поступок за свій рахунок, тому що невелика поступка одному вибагливому клієнтові не принесе великих збитків ГС.

Приклад 1. Група туристів заїхала в один з болгарських готелів рівня "чотири зірки". У процесі реєстрації з'ясовується, що проводиться заміна каналізаційної системи на одному з поверхів готелю. У результаті гостям запропоноване розміщення в тримісних номерах, замість двомісних, які обіцяні турфірмою за договором з готелем.

Приклад 2. В одному з готелів Анталії керівник готелю виселяє за декілька днів до закінчення відпочинку групу туристів з Росії, аргументуючи це тим, що російські туристи поводитися неналежним чином упродовж минулих днів відпочинку. На наступний день у номерах, які займали туристи з Росії, розселяється група німецьких туристів.

Приклад 3. В одному з номерів готелю Афін повісили нову автоматичну сушарку для рук. Турист із Франції в численних спробах розібратися з принципом роботи нової техніки в підсумку зламав апарат. Викликавши представника інженерно-технічної служби, турист і черговий по поверху з'ясовують, що апарат ремонту не підлягає. Адміністрація готелю вимагає від туриста відшкодування збитків в розмірі \$ 1200.

Приклад 4. Літня туристка з Канади замовила сніданок в номер. Офіціант через п'ять хвилин приніс до кімнати повноцінний гарячий сніданок. Жінка заплатила чайові офіціантові і приготувалася снідати. Однак офіціант зажадав від гості оплати сніданку готівкою. У гості не виявилось готівкових грошей, і вона запропонувала офіціантові оплату за допомогою пластикової карти. Офіціант упродовж 10 хвилин намагався вирішити проблему. У результаті з'ясувалося, що можлива оплата по безготівковому розрахунку. Начебто б проблема вирішена. Але жінка була пригніченою, а наданий їй сніданок вже охолов.

Приклад 5. Сімейна пара з дитиною придбала путівку до Туреччини з розміщенням у готелі "5 зірок". При поселенні працівник служби прийому готелю сказав туристам, що їх доведеться розмістити в аналогічному номері, проте розташованому в іншому крилі готелю. Заброньований подружжям номер виявився зайнятим іншою родиною. Подружжя, не підозрюючи підступу, погоджується на запропонований варіант. Однак у підсумку з'ясовується, що замість номера з видом на море, подружжя отримує кімнату з виходом на подвір'я, де активно ведеться будівництво нового корпусу готелю. Подружжя впродовж 10 днів відпочинку насолоджувалося не видом на море, а видом будівельних лісів, гуркотом техніки і запахом пилу.

**Наукові праці, в яких опубліковано основні наукові результати
дисертації**

1. **Левадна К. Ю.** Педагогічний аспект трансверсальних здібностей майбутніх менеджерів індустрії гостинності. Стратегія післядипломної освіти для сталого розвитку : монографія / за ред. Н. М. Рідей. Київ : Вид-во. НПУ імені М. П. Драгоманова, 2018. С. 214-223.

2. Літвінова Т. В., **Левадна К. Ю.** Вища школа як соціокультурне середовище формування професійних лідерів. Освіта майбутнього: концепції, методи, підходи : монографія / за ред. В. В. Любарець, Н. В. Бахмат. К. : Міленіум, 2020. С. 145-151.

Статті в наукових фахових виданнях України

3. Любарець В. В., Родінова Н. Л., **Левадна К. Ю.** Професійна підготовка майбутніх менеджерів індустрії гостинності в умовах дуальної форми навчання. *Педагогічна освіта: теорія і практика*. 2020. Вип. 29 (2). С. 320–329.

Статті у зарубіжних наукових періодичних виданнях

4. **Levadna K.** Model of cross-cultural competence formation in future hotel business managers. *Science and education a new dimension*. 2018. VI (30). Issue 184 (Dec.) P. 53-55. (*наукометричне періодичне видання Угорщини*).

5. Liubarets V., **Levadna K.**, Tsytko V., Rodinova N. Hospitality ethnics – the main image criterion of the tourism industry managers. *Revista Turismo: Estudos & Práticas*. 2021. V. 10. N. 2 (Jul.). PP. 1-15 URL : <https://geplat.com/rtep/index.php/tourism/article/view/947/923> (*наукометричне періодичне видання Бразилії*).

***Наукові праці, які додатково відображають наукові
результати дисертації***

6. **Левадна К. Ю.** Технологія та організація готельного бізнесу : Методичні рекомендації до вивчення дисципліни та виконання курсової

роботи для здобувачів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». Київ : Видавництво КУТЕП, 2018. 50 с.

7. **Левадна К. Ю.** Термінологічний словник з дисципліни «Технологія готельного бізнесу». Київ : Видавництво КУТЕП, 2020. 38 с.

8. Любарець В. В., **Левадна К. Ю.** Методичні рекомендації навчально-ознайомчої практики для респондентів III курсу за напрямом підготовки 028 «Менеджмент соціокультурної діяльності» спеціалізації 241 «Готельно-ресторанна справа», освітнього ступеня бакалавр. Київ : Видавництво КУТЕП, 2018. 18 с.

ВІДОМОСТІ ПРО АПРОБАЦІЮ РЕЗУЛЬТАТІВ ДИСЕРТАЦІЇ

№ п/п	Назва конференції, конгресу, симпозиуму, семінару, школи	Місце та дата проведення	Форма участі
1	XVI Аспірантські та магістерські читання: <i>Роль глобального туристського ринку в сучасній економіці</i>	Київ, 2017.	тези
2	IV Міжнародна науково-практична Інтернет-конференція: <i>Психолого-педагогічні засади професійної підготовки майбутніх фахівців на компетентнісній основі</i>	Переяслав-Хмельницький, 2017	тези
3	II International conference: <i>Innovative technologies in science and education. European experience</i>	Finland, 2018	тези
4	Міжнародна науково-практична конференція: <i>Передові освітні практики: Україна, Європа, Світ</i>	Київ, 2019	тези



**КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМУ, ЕКОНОМІКИ І ПРАВА**

**KYIV UNIVERSITY OF TOURISM,
ECONOMICS AND LAW**

вул. Жмаченка, 26, м. Київ-192, 02192, Україна

26 Zhmachenko St., Kyiv-192, 02192, Ukraine

Tel./тел. (044) 543-86-31, 543-86-58, 543-86-19, Fax/факс (044) 543-87-66, 543-93-52; E-mail: info@kutep.ua

05.03.2020р № 04.01.24/8

Ref/На: _____ від _____

АКТ

**про впровадження науково-педагогічного експерименту здобувача
на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук,
за спеціальністю 13:00:04 – теорія і методика професійної освіти
здобувача кафедри гуманітарних дисциплін
Київського університету туризму, економіки і права
ЛЕВАДНОЇ КАТЕРИНИ ЮРІЇВНИ
на тему: «Педагогічні умови формування крос-культурної компетентності
майбутніх менеджерів готельного бізнесу»**

Результати дисертаційного дослідження К. Ю. Левадної впроваджувалися в навчальний процес кафедри гуманітарних дисциплін та кафедри теорії і практики туризму та готельного господарства факультету туризму, готельного та ресторанного бізнесу Київського університету туризму, економіки і права за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» впродовж 2016-2020 н.р. у змісті навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» та комплексу її навчально-методичного супроводу.

На етапі констатувального етапу експерименту (2016-2017 рр.), здійснено аналіз навчально-програмної документації, проаналізовано стан підготовки майбутніх менеджерів готельного бізнесу, сформованість їх крос-культурної компетентності на основі анкетування студентів, опитування викладачів, розроблено програму дослідження.

На другому етапі (2017-2018 рр.) було проведено формувальний експеримент зі створенням моделі формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу в процесі професійної підготовки з використанням нетрадиційних методів навчання в процесі вивчення дисципліни «Організація готельного господарства». На даному етапі експерименту розроблені найбільш ефективні форми проведення лекційних, семінарських та практичних занять, які розглядалися на засіданнях кафедри.

Протягом третього етапу експерименту (2018-2020 рр.) був присвячений впровадженню моделі формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу в процесі професійної підготовки і експериментальній перевірці її ефективності та узагальненню дослідження результатів.

Методичні матеріали, розроблені К. Ю. Левадною, використовувались при розробленні науково-методичного забезпечення вивчення предметів циклу професійно-теоретичної підготовки.

Вважаємо, що результати дослідження мають практичну і методологічну цінність, рекомендуємо використання їх в професійній підготовці майбутніх фахівців індустрії гостинності у ЗВО.

Директор,
доктор педагогічних наук, професор



Н. Фоменко Надія ФОМЕНКО



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

імені М.П. ДРАГОМАНОВА
01601, м.Київ-30, вул. Пирогова, 9
Телефон 234-11-08
E-mail: rector@npu.edu.ua, код ЄДРПОУ 02125295

16.06.21 № 161

На № _____

ДОВІДКА

про впровадження результатів дисертаційної роботи

Левадної Катерини Юріївни

на тему: «Педагогічні умови формування крос-культурної компетентності
майбутніх менеджерів готельного бізнесу»

на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук
зі спеціальності 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти

Впродовж 2018-2021 рр. на базі Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова впроваджувалися результати дисертаційного дослідження Левадної Катерини Юріївни «Педагогічні умови формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу».

Розроблений Левадною К.Ю. науково-методичний супровід для формування крос-культурної компетентності був використаний у бакалаврів галузі знань 02 «Культура і мистецтво» напряму підготовки 028 «Менеджмент соціокультурної діяльності» в аудиторній та позааудиторній роботі. У процесі впровадження методичного інструментарію в освітнє середовище була запропонована автором технологія педагогічного коучингу. Результати дослідження дали змогу обґрунтувати пропозиції щодо перспектив запровадження в освітнє середовище технології педагогічного коучингу, яка є студентоцентрованою, та її практична цінність визначається дистанційним вектором методичного супроводу формування крос-культурної компетентності здобувачів освіти під час призупинення освітнього процесу в приміщеннях з метою попередження розповсюдження гострої респіраторної хвороби COVID-19.

В ході апробації експериментально перевірено ефективність моделі формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу зі складовими її структури: цільовою (мета і завдання обумовлені соціальним замовленням), теоретико-методологічною (функції,

методологічні підходи та принципи реалізації формування крос-культурної компетентності), процесуальною (технологія педагогічного коучингу формування крос-культурної компетентності з наповненням відповідного змісту, форм, методів та засобів освітнього процесу), результативною (виявлення ефективності експериментальної роботи шляхом експериментальної перевірки рівнів сформованості крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу).

Педагогічні умови суттєво підвищують ефективність формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів, загалом позитивно впливають на професійну підготовку в закладах вищої освіти. Одержані результати дисертаційного дослідження можуть бути використанні у професійній підготовці майбутніх менеджерів для розроблення та змістового наповнення навчально-методичних матеріалів навчальних дисциплін циклу професійної та практичної підготовки («Вступ до спеціальності», «Культурологія», «Педагогіка дозвілля»), дисципліни вільного вибору студента («Організація готельного господарства», «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві», «Психологія менеджменту») та програм практик (виробничої, технологічної та стажистської).

Реалізація програми дослідження експериментально довела її ефективність, здатність забезпечувати інноваційний освітній супровід формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів. Впровадження Левадною К.Ю. розробленої програми дослідження в освітній процес ЗВО викликало схвальні відгуки науково-педагогічних працівників університету, позитивні враження здобувачів освіти з організованої у межах введення результатів дослідження діяльності, що свідчить про доцільність її використання та ефективність у формуванні крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів.

Результати наукового дослідження Левадною К.Ю. обговорено і схвалено професорсько-викладацьким колективом під час засідання кафедри менеджменту та інноваційних технологій соціокультурної діяльності Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова (протокол №11 від 21 травня 2021 року).

Завідувач кафедри менеджменту та
інноваційних технологій соціокультурної діяльності
Національного педагогічного університету
імені М.П. Драгоманова
доктор філософських наук, професор



Н.В. Кочубей

Проректор з наукової роботи
Національного педагогічного університету
імені М.П. Драгоманова
доктор фізико-математичних наук, професор




Г.М. Торбін

Довідка
про впровадження результатів дисертації
Левадної Катерини Юріївни
на тему: «Педагогічні умови формування крос-культурної компетентності
майбутніх менеджерів готельного бізнесу»
на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук
зі спеціальності 13.00.04 – теорія та методика професійної освіти

Упродовж 2017-2021 рр. на факультеті економіки, соціальних технологій та туризму Академії праці, соціальних відносин і туризму впроваджувалися результати дисертаційної роботи Левадної Катерини Юріївни «Педагогічні умови формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу». Актуальність означеної проблеми полягає у значущості потужних позитивних змін у сфері діяльності взаємодіючих культур, де крос-культурна взаємодія сприяє появі нових елементів і форм культурної активності, коригує ціннісні орієнтири, моделі поведінки і способи життя, забезпечує успішну реалізацію майбутніх фахівців у професійній діяльності.

Лекційні курси дисципліни «Організація готельного господарства» доповнено темами, пов'язаними з формуванням крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу. На практичних заняттях використано адаптовану К. Ю. Левадною інноваційну педагогічну коучинг технологію для стимулювання мотивації, розкриття індивідуальних можливостей та адаптації здобувачів освіти до нових соціальних та економічних умов.

У процесі використання результатів наукових розвідок Левадною К.Ю. було перевірено дієвість педагогічних умов та методичного інструментарію для формування крос-культурної компетентності здобувачів освіти спеціальностей 073 «Менеджмент» та 242 «Туризм».

Визначено, що матеріали дисертаційної роботи є актуальними, мають вагомe теоретичне і практичне значення у процесі підготовки майбутніх менеджерів готельного бізнесу, а означені здобувачкою педагогічні умови суттєво підвищують ефективність формування крос-культурної компетентності здобувачів освіти та мають вплив на саморозвиток, самовдосконалення і самоутвердження у професійній діяльності.

Отримані результати засвідчили ефективність впроваджених методичних розробок Катерини Юрїївни Левадної в освітній процес Академії праці, соціальних відносин і туризму, що обговорено і схвалено на засіданні кафедри економіки підприємства та менеджменту (протокол №2 від 13 вересня 2021р.).

Завідувач кафедри економіки
підприємства та менеджменту,
доктор економічних наук, професор

І.С.Чорнодід



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
**ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
 ІНФРАСТРУКТУРИ ТА ТЕХНОЛОГІЙ**
 вул. Кирилівська, 9, м. Київ, 04071, Україна
 тел./факс: (044) 463-74-70, 482-51-26
 E-mail: duit@duit.edu.ua
 Код ЄДРПОУ 41330257



MINISTRY OF EDUCATION AND SCIENCE
 OF UKRAINE
**STATE UNIVERSITY OF INFRASTRUCTURE
 AND TECHNOLOGIES**
 9, Kyrylivska St., Kyiv, Ukraine, 04071
 tel./fax: (+38044) 463-7470, 482-51-26
 E-mail: duit@duit.edu.ua

ДОВІДКА

про впровадження результатів дисертації

Левадної Катерини Юрївни

на тему: «Педагогічні умови формування крос-культурної компетентності

майбутніх менеджерів готельного бізнесу»

на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук

зі спеціальності 13.00.04 – теорія та методика професійної освіти

В освітній процес Державного університету інфраструктури та технологій було впроваджено результати дисертаційного дослідження К. Ю. Левадної щодо використання інноваційної парадигми формування крос-культурної компетентності майбутніх фахівців з менеджменту.

У процесі впровадження методичного інструментарію в освітнє середовище з метою формування крос-культурної компетентності здобувачів освіти освітніх програм «Менеджмент організацій та адміністрування» та «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності» спеціальності 073 «Менеджмент» галузі знань 07 «Управління та адміністрування» Левадною К.Ю. в рамках викладання дисципліни «Лідерство й комунікації в управлінні та адмініструванні» була запропонована технологія педагогічного коучингу.

У рамках коучингу освітній процес конструювався на підґрунті поєднання принципів консультування і тренінгу та мав на меті не повчання, а мотивування суб'єктів навчального процесу до якісних змін. Запропонована К. Ю. Левадною технологія допомагає студенту знаходити та розвивати свої сильні сторони, навички і можливості, формувати самостійність у подоланні студентом різних бар'єрів, що стримують його життєвий успіх.

В ході занять використовувалися такі специфічні інтерактивні методи, як: метод конкретних ситуацій (вдосконалення власних знань студента

здійснювалося лише через розгляд, вивчення та обговорення конкретних проблемних життєвих ситуацій), метод емоційного стимулювання (формування пізнавального інтересу відбувалося шляхом створення позитивних емоцій до запропонованого виду діяльності, підвищення зацікавленості та мотивації до навчального процесу), метод проектів (пропагувалось самостійне конструювання знань та самостійні орієнтації в інформаційному просторі), метод презентації (здійснювалася публічна демонстрація результатів вирішення завдання та захисту обраної траєкторії дій).

Технологія педагогічного коучингу є студентоцентрованою, з його динамічним розвитком, потребами та переконаннями, постійною модернізацією в позитивному спектрі життєвих орієнтирів та дієве закріплення їх у життєвих цінностях.

Запроваджені в освітній процес результати дисертаційного дослідження К. Ю. Левадною щодо застосування педагогічного коучингу у формуванні крос-культурної компетентності свідчать про практичну значимість її дослідження.

Результати наукового дослідження К. Ю. Левадної обговорено і схвалено професорсько-викладацьким колективом під час засідання кафедри Менеджменту, публічного управління та адміністрування Державного університету інфраструктури та технологій (протокол № 16 від 21.05.2021р.) та засвідчено їх ефективність і практичну значущість у провадженні освітнього процесу підготовки майбутніх фахівців з менеджменту для потреб України та світу.

Ректор Державного університету
інфраструктури та технологій, к.т.н., професор



Н.С. Брайковська

Проректор з науково-педагогічної
роботи, к.пед.н., доцент

Ю.П. Дудник

Завідувач кафедри Менеджменту,
публічного управління та адміністрування,
д.е.н., професор

О.О. Карпенко

Додаток М



АСОЦІАЦІЯ ГОТЕЛЬНИХ ОБ'ЄДНАНЬ ТА ГОТЕЛІВ МІСТ УКРАЇНИ

02002, м. Київ, вул. Р. Окіпної 2, офіс 411, тел. (044) 5684398,
факс (044) 5684396

р/р 26001053136454 в ПАТ КБ Приватбанк, МФО 321842,
код ЄДРПОУ 14289642

www.facebook.com/hotelua email: ukrhotelua@ukr.net

№47 від «15» червня 2021р.

ДОВІДКА

про впровадження результатів дисертаційної роботи на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук за спеціальністю 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти на тему: **«Педагогічні умови формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу»** здобувача **Левадної Катерини**.

Запропоновані Левадною К.Ю. концепція та процес моделі формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу в професійній підготовці є актуальною для Асоціації готельних об'єднань та готелів міст України і полягає у відтворенні формування провідних мотивів в процесі підготовки майбутніх фахівців готельної справи їх професійній діяльності, та формуванні індивідуального стилю майбутніх менеджерів готельного бізнесу.

Теоретичні гіпотези та практичні рекомендації, що містяться у дисертаційній роботі К.Ю.Левадної на тему «Педагогічні умови формування крос-культурної компетентності майбутніх менеджерів готельного бізнесу» відіграють особливий вплив на глобалізацію та зміни концептуальної моделі майбутніх менеджерів готельного бізнесу підприємств-учасників Асоціації готельних об'єднань та готелів міст України.

Голова правління
Асоціації готельних об'єднань
та готелів міст України,
Заслужений працівник
сфери послуг України,
кандидат економічних наук



Ю. Я. Опанащук