

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

до розрахунково-графічної роботи
з навчальної дисципліни

«КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ
В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ СЕРВІСІ»

(для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти
всіх форм навчання
зі спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа)

Харків
ХНУМГ ім. О. М. Бекетова
2023

Методичні рекомендації до розрахунково-графічної роботи з навчальної дисципліни «Комунікаційні технології в готельно-ресторанному сервісі» (для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; уклад. С. А. Александрова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. – 15 с.

Укладач канд. пед. наук, доц. С. А. Александрова

Рецензент

І. М. Писаревський, доктор економічних наук, професор кафедри туризму і готельного господарства Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова

*Рекомендовано кафедрою туризму та готельного господарства,
протокол № 16 від 24 травня 2023 р.*

ЗМІСТ

Вступ.....	4
Організація індивідуально-самостійної роботи студентів	5
Вимоги до оформлення розрахунково-графічної роботи.....	5
Вказівки до виконання розрахунково-графічної роботи	7
Список рекомендованих джерел.....	9
Додатки.....	10

ВСТУП

Проблема підготовки фахівців, конкурентоздатних як на вітчизняному, так і на ще вимогливішому світовому ринку праці, є однією з найактуальніших у сучасній вищій школі України. Значною мірою це стосується підготовки фахівців готельно-ресторанного сервісу.

Ділові зустрічі, участь у виставках, конференціях, симпозіумах, робота з туристами як гідів, керуючих й аніматорів у готелях, на базах відпочинку і в санаторіях потребують від працівників не тільки загальних і спеціальних знань, професійної грамотності, а й уміння організовувати та вести ефективні комунікації.

Процес викладання дисципліни «Комунікаційні технології в готельно-ресторанному сервісі» спрямований на набуття студентами знань, умінь, навичок, ціннісних установок і компетенцій щодо комунікацій в секторі готельно-ресторанного господарства: ознайомлення студентів із сутністю й аспектами ділової професійної взаємодії, психологічними особливостями споживачів послуг готельно-ресторанного господарства, підготовка студентів до ефективних професійних міжособистісних комунікацій, у тому числі міжкультурних.

Метою виконання розрахунково-графічної роботи є ознайомлення з діловою культурою країн світу, формування міжкультурної комунікативної компетентності у студентів.

Для досягнення поставленої мети пропонується вирішити такі завдання:

- ознайомитися з класифікацією культур світу;
- визначити особливості ділової культури двох країн (згідно з варіантом);
- порівняти ділові культури двох країн;
- визначити основні проблеми, які можуть виникати у діловій взаємодії представників двох країн;
- запропонувати основні шляхи попередження та усунення проблем міжкультурної взаємодії.

1 ОРГАНІЗАЦІЯ ІНДИВІДУАЛЬНО-САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Індивідуальна робота студента є важливим елементом оволодіння знаннями та навичками у час, вільний від обов'язкових навчальних занять, яка формує практичні навички роботи студентів зі спеціальною літературою, орієнтує їх на інтенсивну роботу, критичне осмислення здобутих знань та глибоке вивчення теоретичних і практичних основ дисципліни.

Розрахунково-графічна робота є підсумковою індивідуальною роботою з дисципліни «Професійно-комунікативна компетентність», яка демонструє те, що студент засвоїв необхідний обсяг знань з певних питань зазначеної дисципліни, вміє оперувати набутими знаннями.

Метою виконання розрахунково-графічної роботи є ознайомлення з діловою культурою країн світу, формування міжкультурної комунікативної компетентності у студентів.

Варіант розрахунково-графічної роботи визначається за порядковим номером у журналі групи (узгоджується з викладачем). Завдання згідно з варіантом подано у додатку А. Можливо, за узгодженням з викладачем, обрати інші країни, які не представлено у варіантах.

2 ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ РОЗРАХУНКОВО-ГРАФІЧНОЇ РОБОТИ

Мова розрахунково-графічної роботи – державна, стиль – науковий, чіткий, без орфографічних і синтаксичних помилок, послідовність – логічна. Пряме переписування у роботі матеріалів із літературних та електронних джерел є неприпустимим.

Роботу оформляють у вигляді тексту, ілюстрацій, таблиць на аркушах формату А4.

У друкованому варіанті текст розташовують через 1,5 міжрядковий інтервал до тридцяти рядків на сторінці з мінімальною висотою шрифту в 1,8 мм (комп'ютерний набір – 14-й кегль, шрифт – Times New Roman). Абзацний відступ повинен бути однаковим протягом всього тексту роботи і дорівнювати п'яти знакам.

Текст розрахунково-графічної роботи розміщується на аркуші з дотриманням таких розмірів берегів: з лівого боку, зверху, знизу – 20 мм, з правого – 10 мм.

Структурні елементи «ЗМІСТ», «ВСТУП», «ВИСНОВКИ», «СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ», «ДОДАТКИ» не нумерують, а їх назви друкують великими літерами симетрично до тексту без крапки в кінці, не підкреслюючи.

Розділи і підрозділи повинні мати заголовки. Пункти та підпункти можуть мати заголовки. Заголовки підрозділів, пунктів і підпунктів треба починати з абзацного відступу і друкувати маленькими літерами, крім першої великої, не підкреслюючи, без крапки в кінці. Якщо заголовок складається з

двох і більше речень, їх розділяють крапкою. Перенесення слів у заголовку розділів не допускається.

Відстань між заголовком і подальшим чи попереднім текстом має дорівнювати одному рядку.

Не допускається розміщувати назву розділу, підрозділу, а також пункту й підпункту в нижній частині сторінки, якщо після неї знаходиться тільки один рядок тексту.

Всі сторінки роботи, включаючи додатки, повинні мати порядкову нумерацію в межах всієї роботи і позначаються арабськими цифрами без крапки в кінці. Першою сторінкою вважається сторінка титульного аркуша, друга – змісту, далі – текст основної частини тощо. Нумери сторінок (починаючи з другої) ставлять у правому верхньому кутку арабськими цифрами без знака №. Не допускається заключати номери сторінок в лапки та інші знаки.

Якщо розділ підрозділяється на декілька основних частин, то їх нумерація здійснюється арабськими цифрами і складається з номерів розділу та підрозділу, які розділяються крапкою, наприклад 1.2 (другий підрозділ першого розділу).

Ілюстрації (креслення, рисунки, графіки, схеми, діаграми) слід розміщувати в роботі безпосередньо після тексту, де вони згадуються вперше, або на наступній сторінці. На всі ілюстрації мають бути посилання в роботі. Ілюстрацію позначають словом, яке разом з назвою ілюстрації розміщують після пояснювальних даних, наприклад: Рис. 1. Діаграма сальдо туристського балансу. Ілюстрації слід нумерувати арабськими цифрами порядковою нумерацією.

Цифровий матеріал, як правило, оформлюють у вигляді таблиць. Кожна таблиця повинна мати назву. Назву і слово «Таблиця» починають з великої літери. Назву не підкреслюють. На всі таблиці мають бути посилання в тексті роботи.

Титульна сторінка є першою сторінкою роботи і містить дані про виконавця та викладача, найменування теми роботи.

Зміст розташовують безпосередньо після титульної сторінки, починаючи з нової сторінки. До змісту включають: вступ, розділи, підрозділи, пункти і підпункти основної частини роботи, висновки, список використаних джерел, додатки.

У вступі звичайно обґрунтовують актуальність розрахунково-графічної роботи, її мету та зміст. Обсяг вступу не повинен перевищувати однієї сторінки.

В основній частині послідовно, логічно й стисло викладаються основні теоретичні аспекти питання, що розглядаються, виконується графічна частина. За результатами отриманих результатів надаються відповідні висновки.

Висновки є стислим викладенням підсумків проведеної студентом роботи. Обсяг висновків не повинен перевищувати двох сторінок.

Список використаних джерел – елемент бібліографічного апарату, який містить бібліографічні описи використаних джерел і розміщується після висновків.

4 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИКОНАННЯ РОЗРАХУНКОВО-ГРАФІЧНОЇ (КОНТРОЛЬНОЇ) РОБОТИ

Знання культурного контексту може допомогти при взаємодії з іноземними діловими партнерами. Одним з ефективних інструментів, що дозволяють прогнозувати й аналізувати проблеми, пов'язані з міжкультурними відмінностями в бізнесі, є модель Г. Хофстіда, яка описує ділові культури за допомогою чисельних показників.

Завдання 1. Вивчить та опишіть особливості бізнес-культури, менеджменту, вербальних та невербальних комунікацій двох країн (за варіантом). Теоретичний матеріал розрахунково-графічної роботи має бути викладений стисло, логічно.

Завдання 2. Відобразіть графічно індекси культур двох країн (за варіантом).

Завдання 3. Виявіть основні конфліктні області, опишіть проблеми, які, на вашу думку, можуть виникати при діловому співробітництві представників двох країн, зазначте шляхи оптимізації процесу взаємодії (попередження та подолання проблем міжкультурної взаємодії).

Приклад. Припустимо, планується співробітництво бізнесменів двох умовних країн. Взаємодія є дуже важливою для обох сторін, тому неможливо допущення будь-яких помилок. Необхідно передбачити всі можливі труднощі, які можуть виникнути в процесі співробітництва через різницю культур.

З метою визначення області виникнення непорозумінь, пропонуємо визначити чисельні показники за чотирма параметрами моделі Г. Хофстіда для обох країн-партнерів (за даними табл. 1).

Таблиця 1

Чисельні показники за чотирма параметрами моделі Г. Хофстіда для країн-партнерів

Критерій	Індекс	
	Країна 1	Країна 2
Індивідуалізм/колективізм	37	91
Маскулінність/фемінність	46	62
Уникання невизначеності	39	46
Дистанція влади	34	40

За значеннями індексів необхідно побудувати графік (рис.1).

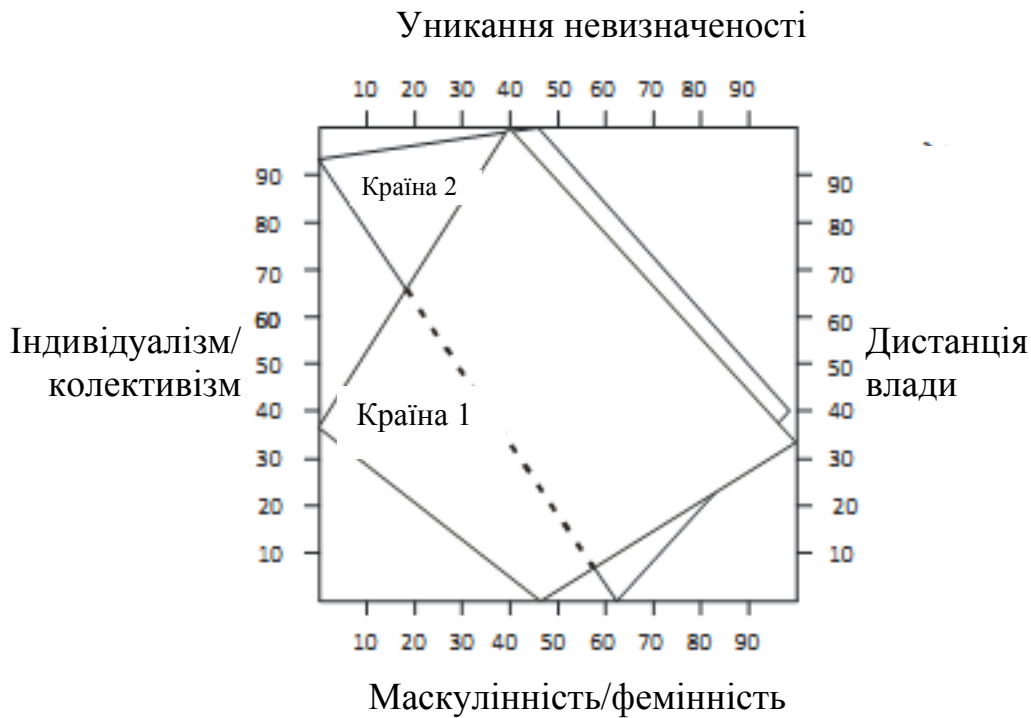


Рис. 1. Графічне зображення індексів культури двох країн

Рис. 1 дає змогу зробити висновок про те, площа перекриття отриманих чотирикутників досить велика, отже культури країн мають багато спільного. Особливо вони близькі в сфері дистанції влади та уникання невизначеності. Тобто малоімовірні серйозні проблеми в цих областях.

Більш імовірно виникнення конфліктної ситуації через розбіжності показників індивідуалізм/колективізм та маскулінність/фемінність.

Завдання 4. Користуючись джерелами Internet (**винятково науковими статтями**) проаналізувати культуру України за параметрами Г. Хофстіда.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Професійно-комунікативна компетентність (в туризмі) : підручник / І. М. Писаревський, С. А. Александрова ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – 2-ге вид., перероб. і доп. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 175 с.
2. Александрова С. А. Комунікаційні технології в готельно-ресторанному сервісі [Електрон. ресурс] : конспект лекцій для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа / С. А. Александрова ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Електрон. текст. дані. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. – 60 с. – Режим доступу: <https://eprints.kname.edu.ua/61685/>, вільний (дата звернення: 27.04.2023). – Назва з екрана.
3. Ботвина Н. В. Міжнародні культурні традиції : мова та етика ділового спілкування : навч. посіб. / Н. В. Ботвина. – Київ : АртЕк, 2000. – 192 с.
4. Ділові контакти з іноземними партнерами : навч.-практ. посібник для бізнесмена / За заг. ред. І. І. Тимошенка. – Київ : Вид-во Європ. ун-ту, 2004. – 284 с.
5. Гестеланд Ричард Р. Кросс-культурное поведение в бизнесе. Маркетинговые исследования, ведение переговоров, менеджмент в различных культурах = Cross-Cultural Business Behavior : пер. с англ. / Ричард Р. Гестеланд. – Днепропетровск : Баланс-Клуб, 2003. – 273 с. – ISBN 87-630-0093-8. – 966-8216-17-2.

ДОДАТОК А

Таблиця А.1

Завдання за варіантами

Варіант	Країни ділових партнерів	Варіант	Країни ділових партнерів
1	Канада, Фінляндія	16	Бразилія, Гонконг
2	Південна Корея, США	17	Швеція, Швейцарія
3	Японія, Індія	18	Італія, Індія
4	Ізраїль, Індонезія	19	Італія, Нідерланди
5	Німеччина, Японія	20	Франція, Індія
6	Мексика, Норвегія	21	Франція, США
7	Туреччина, Данія	22	Австрія, Еквадор
8	Японія, Китай	23	Китай, Норвегія
9	Великобританія, Японія	24	Бразилія, Іран
10	Китай, Індія	25	Ізраїль, США
11	Іспанія, Норвегія	26	Португалія, Данія
12	Пакистан, США	27	Мексика, Ізраїль
13	Австралія, Сінгапур	28	Іспанія, Греція
14	Норвегія, Австрія	29	Греція, Індія
15	Німеччина, Італія	30	США, Фінляндія

ДОДАТОК Б

Інформаційний матеріал

Виміри Культур (за Г. Хофстідом)*:

** – класифікація була складена Г. Хофстідом у II половині ХХ ст., тому індекси розраховані дослідником для країн, які існували на той момент й були актуальними результати. Тому, спираючись на оригінальне дослідження, висловити власну точку зору, чи є актуальними наведені індекси для сучасних країн (за варіантом). З цією метою слід дослідити наукову літературу з даного питання та подати актуальну для сучасного часу інформацію.*

1. Дистанція влади – ступінь нерівності між людьми, яку населення даної країни вважає припустимим або нормальним. При цьому низький ступінь характеризується відносною рівністю в суспільстві, а високий – навпаки.

Таблиця Б.1

Результати дослідження Г. Хофстіда (індекс дистанції влади)

Країна (регіон)	Індекс дистанції влади	Країна (регіон)	Індекс дистанції влади	Країна (регіон)	Індекс дистанції влади
Малайзія	104	Бельгія	65	Канада	39
Гватемала	95	Східна Африка	64	Нідерланди	38
Панама	95	Перу	64	Австралія	36
Філіппіни	94	Таїланд	64	Коста-Ріка	35
Мексика	81	Чилі	63	Німеччина	35
Венесуела	81	Португалія	63	Велика Британія	35
Арабські країни	80	Уругвай	61	Швейцарія	34
Еквадор	78	Греція	60	Фінляндія	33
Індонезія	78	Південна Корея	60	Норвегія	31
Індія	77	Іран	58	Швеція	31
Західна Африка	77	Тайвань	58	Ірландія	28
Югославія*	76	Іспанія	57	Нова Зеландія	22
Сінгапур	74	Пакистан	55	Данія	18
Бразилія	69	Японія	54	Ізраїль	13
Франція	68	Італія	50	Австрія	11
Гонконг	68	Аргентина	49		
Колумбія	67	Південна Африка	49		
Сальвадор	66	Ямайка	45		
Туреччина	66	США	40		

2. Індивідуалізм – характеристика суспільства, у якому зв'язок між індивідами незначний, кожний опікується, насамперед, про себе й свою сім'ю.

Колективізм – характеристика суспільства, у якому люди від народження ростуть і розвиваються в згуртованих групах. Ці групи опікуються й оберігають своїх членів в обмін на лояльність.

Таблиця Б.2

Результати дослідження Г. Хофстіда (індекс ідивідуалізма)

Країна (регіон)	Індекс ідивідуалізма	Країна (регіон)	Індекс ідивідуалізма	Країна (регіон)	Індекс ідивідуалізма
США	91	Ізраїль	54	Гонконг	25
Австралія	90	Іспанія	51	Чилі	23
Велика Британія	89	Індія	48	Західна Африка	20
Канада	80	Японія	46	Сінгапур	20
Нідерланди	80	Аргентина	46	Таїланд	20
Нова Зеландія	79	Іран	41	Сальвадор	19
Італія	76	Ямайка	39	Південна Корея	18
Бельгія	75	Бразилія	38	Тайвань	17
Данія	74	Арабські країни	38	Перу	16
Швеція	71	Туреччина	37	Коста-Ріка	15
Франція	71	Уругвай	36	Пакистан	14
Ірландія	70	Греція	35	Індонезія	14
Норвегія	69	Філіппіни	32	Колумбія	13
Швейцарія	68	Мексика	30	Венесуела	12
Німеччина	67	Східна Африка	27	Панама	11
Південна Африка	65	Югославія*	27	Еквадор	8
Фінляндія	63	Португалія	27	Гватемала	6
Австрія	55	Малайзія	26		

3. Показники мужність (маскулінність) і жіночність (фемінність) – індекси свідчать про перевагу в суспільстві зразків поведінки, притаманних представникам чоловічої або жіночої статі. У всіх країнах роль жінки відрізняється від ролі чоловіка, але різною є ступінь відмінності.

Фемінна (жіноча) культура – культура суспільства, у якому традиційно відмінність статевих ролей несуттєва.

Маскулінна (мужня) культура – культура, у якій традиційно ролі чоловіків і жінок чітко розділені.

Таблиця Б.3

Результати дослідження Г. Хофстїда (індекс мужності)

Країна (регіон)	Індекс мужності	Країна (регіон)	Індекс мужності	Країна (регіон)	Індекс мужності
Японія	95	Аргентина	56	Східна Африка	41
Австрія	79	Індія	56	Сальвадор	40
Венесуела	73	Бельгія	54	Південна Корея	39
Італія	70	Арабські країни	53	Уругвай	38
Швейцарія	70	Канада	52	Гватемала	37
Мексика	69	Малайзія	50	Таїланд	34
Ірландія	68	Пакистан	50	Португалія	31
Ямайка	68	Бразилія	49	Чилі	28
Велика Британія	66	Сінгапур	48	Фінляндія	26
Німеччина	66	Ізраїль	47	Югославія*	21
Філіппіни	64	Індонезія	46	Коста-Ріка	21
Колумбія	64	Західна Африка	46	Данія	16
Південна Африка	63	Туреччина	45	Нідерланди	14
Еквадор	63	Тайвань	45	Норвегія	8
США	62	Панама	44	Швеція	5
Австралія	61	Іран	43		
Нова Зеландія	58	Франція	43		
Греція	57	Іспанія	42		
Гонконг	57	Перу	42		

4. Уникання невизначеності – ступінь дискомфорту, який випробовують люди, що належать до даного суспільства, перед невідомими або невизначеними обставинами.

Таблиця Б.4

Результати дослідження Г. Хофстїда (індекс уникання невизначеності)

Країна (регіон)	Індекс уникання невизначеності	Країна (регіон)	Індекс уникання невизначеності	Країна (регіон)	Індекс уникання невизначеності
Греція	112	Колумбія	80	Південна Африка	49
Португалія	104	Венесуела	76	Нова Зеландія	49
Гватемала	101	Бразилія	76	Індонезія	48
Уругвай	100	Італія	75	Канада	48
Бельгія	94	Пакистан	70	США	46
Сальвадор	94	Австрія	70	Філіппіни	44
Японія	92	Тайвань	69	Індія	40
Югославія*	88	Арабські країни	68	Малайзія	36
Перу	87	Еквадор	67	Велика Британія	35
Франція	86	Німеччина	65	Ірландія	35
Чилі	86	Таїланд	64	Гонконг	29
Іспанія	86	Іран	59	Швеція	29
Коста-Ріка	86	Фінляндія	59	Данія	23
Панама	86	Швейцарія	58	Ямайка	13
Аргентина	86	Західна Африка	54	Сінгапур	8
Туреччина	85	Нідерланди	53		
Південна Корея	85	Східна Африка	52		
Мексика	82	Австралія	51		
Ізраїль	81	Норвегія	50		

Електронне навчальне видання

Методичні рекомендації
до розрахунково-графічної роботи
з навчальної дисципліни

**«КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ
В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ СЕРВІСІ»**

*(для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти
всіх форм навчання
зі спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа)*

Укладач **АЛЕКСАНДРОВА** Світлана Анатоліївна

Відповідальний за випуск *Л. В. Оболенцева*
За авторською редакцією
Комп'ютерний верстання *С. А. Александрова*

План 2023, поз. 309М

Підп. до друку 27.04.2023. Формат 60 × 84/16.
Ум. друк. арк. 0,9

Видавець і виготовлювач:
Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002.
Електронна адреса: office@kname.edu.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК № 5328 від 11.04.2017