Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

Географічний факультет

Кафедра економічної географії та екологічного менеджменту

“ЗАТВЕРДЖУЮ”
Декан географічного факультету
_____ доц. Мирослав ЗАЯЧУК
" 31" серпня 2026 року

РОБОЧА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни

КРОС-КУЛЬТУРНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

вибіркова

Освітньо-професійна програма: Менеджмент туристичної індустрії

Спеціальність: 073 Менеджмент

Галузь знань: 07 Управління та адміністрування

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Назва факультету, на якому здійснюється підготовка фахівців за вказаними освітньо-професійними програмами: географічний

Мова навчання: українська

Чернівці 2026 рік

Робоча програма навчальної дисципліни «Крос-культурний менеджмент» складена відповідно до освітньо-професійної програми «Менеджмент туристичної індустрії», спеціальність 073 «Менеджмент», галузь знань 07 «Управління та адміністрування» затвердженої Вченою радою Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича (Протокол № 6 від «26» травня 2022 року).

Розробник: Ємчук Тетяна Володимирівна к.геогр.н., асистент кафедри економічної географії та екологічного менеджменту

(вказати авторів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання)

Викладач, що забезпечує читання даної навчальної дисципліни: Ємчук Тетяна Володимирівна к.геогр.н., асистент кафедри економічної географії та екологічного менеджменту
(ПІП, посада, науковий ступінь, вчене звання)

Затверджено на засіданні кафедри економічної географії та екологічного менеджменту

Протокол № 1 від "28" серпня 2026 року

Завідувач кафедри _____ Валерій РУДЕНКО

Схвалено методичною радою факультету

Протокол № 1 від "31" серпня 2026 року

Голова навчально-методичної ради
географічного факультету _____ Наталя АНДРУСЯК

♥ Чернівецький національний університет, 2026 рік
♥ Ємчук Т.В., 2026 рік

Мета навчальної дисципліни «Крос-культурний менеджмент» формування у здобувачів вищої освіти системи теоретичних знань і практичних навичок у сфері крос-культурного менеджменту, необхідних для ефективного управління організаціями та професійної взаємодії з представниками різних культур у міжнародному та міжкультурному середовищі туристичної індустрії; розвиток здатності враховувати культурні відмінності у процесах управління, комунікації, прийняття управлінських рішень, ведення ділових переговорів та формування ефективної взаємодії з клієнтами, партнерами й персоналом.

Результати навчання: вивчення курсу надасть можливість здобувачам ознайомитися із сутністю та основними поняттями крос-культурного менеджменту; основними концепціями та закономірностями взаємодії представників різних культур у професійному середовищі; особливостями впливу культурних відмінностей на управління, комунікацію, мотивацію персоналу та прийняття управлінських рішень; сформувати у здобувачів знання, вміння й навички ефективної міжкультурної комунікації, ведення ділових переговорів та конструктивного розв'язання міжкультурних конфліктів; здатність адаптувати управлінські підходи до особливостей різних культур; культурну чутливість, толерантність та професійну компетентність для ефективної взаємодії з клієнтами, партнерами й персоналом туристичної індустрії.

Загальні компетенції

ЗК 2. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати 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, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

ЗК 3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу.

Фахові компетенції

СК 6. Здатність діяти соціально, відповідально і свідомо.

СК 15. Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички\

Програмні результати навчання:

ПРН 2. Зберігати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати досягнення суспільства, використовувати різні види та форми рухової активності для ведення здорового способу життя.

ПРН 15. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.

ПРН 16. Демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним

Опис навчальної дисципліни
Загальна інформація

Форма навчання	Рік підготовки	Семестр	Кількість		Кількість годин						Вид підсумкового контролю
			кредитів	годин	лекції	практичні	семінарські	лабораторні	самостійна робота	індивідуальні завдання	
Денна	4-й	8	4	120	30	15	-	-	75	-	іспит

Структура змісту навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						Заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.

Змістовий модуль 1. Теоретичні засади крос-культурного менеджменту												
Тема 1. Крос-культурний менеджмент: сутність, предмет і роль у сучасному менеджменті	12	2	2	-	-	8	-	-	-	-	-	-
Тема 2. Культура та національна культура в системі менеджменту	12	2	2	-	-	8	-	-	-	-	-	-
Тема 3. Типологізація національних культур у крос-культурному менеджменті	14	4	2	-	-	8	-	-	-	-	-	-
Тема 4. Крос-культурні відмінності у поведінці та управлінні	11	2	2	-	-	7	-	-	-	-	-	-
Тема 5. Організаційна культура в крос-культурному середовищі	9	2	-			7	-	-	-	-	-	-
Разом за ЗМ 1	***58***	***12***	***8***	-	-	***38***	-	-	-	-	-	-
Змістовий модуль 2. Практичні аспекти крос-культурного менеджменту												
Тема 6. Крос-культурна комунікація в управлінській діяльності	16	6	2	-	-	8	-	-	-	-	-	-
Тема 7. Крос-культурні переговори та ділова взаємодія	14	4	2	-	-	8	-	-	-	-	-	-
Тема 8. Управління персоналом у крос-культурному середовищі	13	4	2	-	-	7	-	-	-	-	-	-
Тема 9. Управління крос-культурними конфліктами	9	2	-	-	-	7	-	-	-	-	-	-
Тема 10. Крос-культурний менеджмент у туристичній індустрії	10	2	1	-	-	7	-	-	-	-	-	-
Разом за ЗМ 2	**62**	**18**	**7**	-	-	**37**	-	-	-	-	-	-
Усього годин	***120***	***30***	***15***	-	-	***75***	-	-	-	-	-	-

Тематика лекційних занять з переліком питань

№	Назва теми з основними питаннями
1	**Тема 1. Крос-культурний менеджмент: сутність, предмет і роль у сучасному менеджменті** 1. Поняття та сутність крос-культурного менеджменту. 2. Предмет, мета та завдання крос-культурного менеджменту. 3. Культура як фактор управлінської діяльності. 4. Крос-культурний менеджмент у системі сучасного менеджменту. 5. Значення крос-культурного менеджменту для міжнародного бізнесу та туристичної індустрії.
2	**Тема 2. Культура та національна культура в системі менеджменту** 1. Поняття культури та її основні характеристики. 2. Структура культури: цінності, норми, традиції, символи, мова. 3. Поняття національної культури та її особливості. 4. Взаємозв'язок національної та організаційної культур. 5. Вплив культури на поведінку людини в організації.
3	**Тема 3. Типологізація національних культур у крос-культурному менеджменті** 1. Необхідність типологізації національних культур. 2. Модель культурних вимірів Г. Гофстеде. 3. Культурні виміри Ф. Тромпенаарса. 4. Модель Р. Льюїса. 5. Порівняльний аналіз культурних моделей та можливості їх використання в менеджменті.
4	**Тема 4. Крос-культурні відмінності у поведінці та управлінні** 1. Культурні цінності та їх вплив на управлінську поведінку. 2. Відмінності у сприйнятті часу, статусу, влади та відповідальності. 3. Індивідуалізм і колективізм у менеджменті.

	4. Ставлення до ризику, невизначеності та змін у різних культурах. 5. Культурні відмінності у стилях керівництва та прийнятті управлінських рішень.
5	**Тема 5. Організаційна культура в крос-культурному середовищі** 1. Поняття та структура організаційної культури. 2. Взаємодія національної та організаційної культур. 3. Культурне різноманіття в організації. 4. Мультинаціональна організація як крос-культурне середовище. 5. Формування ефективної організаційної культури в міжнародних компаніях і туристичних підприємствах.
6	**Тема 6. Крос-культурна комунікація в управлінській діяльності** 1. Сутність і значення крос-культурної комунікації. 2. Вербальні та невербальні засоби комунікації. 3. Висококонтекстні та низькоконтекстні культури. 4. Культурні бар'єри та стереотипи у комунікації. 5. Особливості комунікації з клієнтами, партнерами та працівниками різних культур.
7	**Тема 7. Крос-культурні переговори та ділова взаємодія** 1. Культурні особливості ведення ділових переговорів. 2. Відмінності у стилях переговорів представників різних культур. 3. Ставлення до часу, домовленостей та контрактів. 4. Роль довіри та особистих відносин у діловій взаємодії. 5. Практичні стратегії ефективних міжнародних переговорів.
8	**Тема 8. Управління персоналом у крос-культурному середовищі** 1. Особливості формування мультикультурних команд. 2. Культурні відмінності у мотивації працівників. 3. Крос-культурні особливості лідерства. 4. Управління поколінними та культурними відмінностями. **5.** Формування корпоративної культури в мультикультурному колективі.
9	**Тема 9. Управління крос-культурними конфліктами** 1. Природа та причини крос-культурних конфліктів. 2. Культурні відмінності як джерело конфліктних ситуацій. 3. Типові конфлікти у мультикультурних командах. 4. Стратегії запобігання та вирішення крос-культурних конфліктів. **5.** Роль менеджера у формуванні толерантного та інклюзивного середовища.
10	**Тема 10. Крос-культурний менеджмент у туристичній індустрії** 1. Особливості крос-культурної взаємодії в туризмі. 2. Культурні відмінності у поведінці туристів. 3. Управління обслуговуванням клієнтів різних культур. 4. Крос-культурні особливості роботи персоналу туристичних підприємств. 5. Крос-культурна компетентність менеджера туристичної індустрії. **6.** Практичні стратегії адаптації туристичного продукту до культурних особливостей споживачів.

Тематика практичних занять з переліком питань

№ з/п	Назва теми
1	**Практична робота №1. «Культура як фактор управлінської діяльності»** **Мета:** сформувати розуміння впливу культури на поведінку людини, комунікацію та управлінські рішення. **Завдання:** 1. Розкрити поняття «культура», «національна культура», «крос-культурний менеджмент». 2. Визначити основні елементи культури: цінності, норми, традиції, мова, символи, релігія, звичаї.

	3. Скласти культурний профіль України за 5–7 основними характеристиками. 4. Порівняти культурні особливості України та обраної студентом країни. 5. Визначити 5 управлінських ситуацій, у яких культурні відмінності можуть вплинути на результат. 6. Мінікейс: *«Український менеджер очолює туристичну компанію, у якій працюють представники трьох різних культур. Які культурні фактори він повинен врахувати?»*
2	**Практична робота №2. «Порівняльний аналіз національних культур»** **Завдання:** 1. Охарактеризувати основні параметри культурних моделей Гофстеде. 2. Порівняти Україну та дві країни, які є важливими туристичними ринками. 3. Побудувати порівняльну таблицю культурних характеристик. 4. Визначити, як культурні відмінності можуть проявлятися: o у спілкуванні; o ставленні до часу; o ставленні до влади; o прийнятті рішень; o веденні переговорів. 5. Зробити висновок: яку модель поведінки повинен обрати український менеджер при роботі з представниками цих країн?
3	**Практична робота №3. «Культурні виміри Гофстеде: від теорії до управлінського рішення»** **Завдання:** Обрати туристичну компанію, яка працює з іноземними клієнтами. 1. Обрати Україну та одну країну для порівняння. 2. Проаналізувати країни за культурними вимірами Гофстеде. 3. Визначити потенційні проблеми: мотивації персоналу; лідерства; комунікації; прийняття рішень. 4. Розробити 5 управлінських рекомендацій для менеджера туристичного підприємства. 5. Визначити, які положення моделі Гофстеде можуть бути недостатніми для пояснення сучасної поведінки туристів.
4	**Практична робота №4. «Крос-культурні відмінності в управлінській поведінці»** **Завдання:** Проаналізувати 5 ситуацій: 1. Український менеджер вважає працівника з іншої культури «недостатньо ініціативним». 2. Іноземний партнер сприймає українського менеджера як надто прямолінійного. 3. Працівник не погоджується відкрито висловити свою думку керівнику. 4. Партнер не дотримується домовленості щодо часу зустрічі. 5. Клієнт очікує зовсім іншого рівня сервісу, ніж пропонує підприємство. Для кожної ситуації: ● визначити можливу культурну причину; ● встановити ризик конфлікту; ● запропонувати правильну модель поведінки менеджера; ● визначити, чого менеджеру робити не варто.
5	**Практична робота №5. «Організаційна культура туристичного підприємства в мультикультурному середовищі»** **Завдання:** Уявіть, що ви створюєте туристичну компанію, персонал якої складається з представників України, Польщі, Німеччини та Туреччини. Розробити: 1. принципи корпоративної культури; 2. правила внутрішньої комунікації; 3. принципи проведення нарад; 4. правила вирішення конфліктів;

<table>
<tr><td></td><td>5. принципи мотивації персоналу;
6. правила взаємодії з клієнтами різних культур.
Створити «Кодекс крос-культурної взаємодії туристичної компанії» на 1–2 сторінки.</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Практична робота №6. «Крос-культурна комунікація: як не втратити клієнта»
Завдання:
1. Визначити відмінності між вербальною та невербальною комунікацією.
2. Проаналізувати особливості спілкування представників трьох культур.
3. Скласти таблицю:
<table><tr><td>Ситуація</td><td>Україна</td><td>Країна А</td><td>Країна Б</td></tr><tr><td>Привітання</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Звернення</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Дистанція</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Жести</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Погляд</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Ставлення до часу</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Відмова</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>4. Розробити правила спілкування менеджера туристичного підприємства з клієнтом обраної країни.
Рольова гра
«Ресепшн готелю»
Один студент — менеджер, інший — іноземний турист із певними культурними очікуваннями.
Група визначає, які помилки були допущені.</td></tr>
<tr><td>7</td><td>Практична робота №7. «Крос-культурні переговори»
Ситуація:
Українська туристична компанія хоче укласти договір із партнером з іншої країни.
Студенти отримують різні ролі:
● українська туристична компанія;
● іноземний туроператор;
● готель;
● транспортна компанія.
Завдання:
1. Підготувати стратегію переговорів.
2. Визначити культурні особливості партнера.
3. Визначити:
o бажаний результат;
o мінімально прийнятні умови;
o аргументи;
o можливі ризики.
4. Провести переговори.
5. Проаналізувати результат.
Визначити, які культурні відмінності вплинули на перебіг переговорів.</td></tr>
<tr><td>8</td><td>Практична робота №8. «Управління мультикультурною командою»
Кейс:
Ви — менеджер туристичної компанії. У вашій команді працюють представники чотирьох країн. Між працівниками виникають непорозуміння щодо:
● розподілу обов'язків;
● стилю керівництва;
● робочого часу;
● способу комунікації;
● оцінювання результатів.
Завдання:
1. Визначити джерела проблем.
2. Проаналізувати ситуацію за моделлю Гофстеде.</td></tr>
</table>

	3. Запропонувати систему мотивації. 4. Визначити стиль лідерства. 5. Розробити правила роботи команди. 6. Запропонувати механізм зворотного зв'язку. Розробити управлінський план «Як зробити мультикультурну команду ефективною».
9	**Практична робота №9. «Крос-культурні конфлікти та способи їх вирішення»** **Завдання:** Проаналізувати 3–4 ситуаційні кейси: **Кейс 1.** Клієнт незадоволений поведінкою українського гіда. **Кейс 2.** Працівник туристичної компанії не погоджується з рішенням керівника. **Кейс 3.** Іноземний партнер вважає українську сторону ненадійною через особливості комунікації. **Кейс 4.** Турист неправильно інтерпретує поведінку персоналу готелю. Для кожного кейсу: 1. визначити проблему; 2. визначити культурний фактор; 3. встановити сторону/сторони конфлікту; 4. запропонувати 2–3 варіанти вирішення; 5. вибрати оптимальний; 6. обґрунтувати рішення. **Мінігра «Медіатор»** Один студент — менеджер-медіатор, двоє — сторони конфлікту.
10	**Практична робота №10. «Крос-культурний менеджмент у туристичній індустрії: розроблення стратегії роботи з туристами певної культури»** Студент обирає туристичний ринок будь якої країни і розробляє крос-культурний профіль туриста. Завдання: 1. Загальна характеристика ринку ● особливості туристичного потоку; ● типові туристичні потреби; ● очікування від сервісу. 2. Культурний профіль ● цінності; ● ставлення до часу; ● комунікація; ● дистанція влади; ● індивідуалізм/колективізм; ● ставлення до ризику. 3. Поведінка туриста ● вибір туристичного продукту; ● ставлення до ціни; ● очікування щодо сервісу; ● поведінка під час конфлікту. 4. Практичні рекомендації туристичному підприємству ● як рекламувати продукт; ● як спілкуватися з клієнтом; ● як організувати сервіс; ● яких помилок уникати; ● як адаптувати туристичний продукт. 5. Підсумковий продукт Студент створює «Культурний паспорт туриста» обраної країни на 2–3 сторінки.

Завдання для самостійної робота студентів

№ з/п	Назва теми	**Кількість**

		годин
1	Дефініція та походження культури	8
2	Основи крос-культурної взаємодії	8
3	Крос-культурні особливості прийняття управлінських рішень	8
4	Комунікація та ведення переговорів в різних культурах	7
5	Крос-культура у групах та командах	7
6	Взаємозв'язок культури та організаційної структури корпорацій	8
7	Виміри культури і моделі організацій	8
8	Крос-культурна еволюція корпоративних культур і формування корпоративного іміджу	7
9	Крос-культурний фактор ділової взаємодії: джерела успіху або невдач в міжнародному бізнесі	7
10	Командне управління, лідерство та врегулювання конфліктів в крос-культурних комунікаціях	7
	Всього	75

*Питання, винесені на самостійне опрацювання, розглядаються на практичних заняттях. Бали за самостійну роботу входять до балів за практичну роботу по окремому навчальному елементу.

Методи навчання

При вивченні курсу **«Крос-культурний менеджмент»** застосовуються різноманітні методи навчання, спрямовані на формування у здобувачів вищої освіти здатності ефективно здійснювати управлінську діяльність у багатокультурному середовищі, враховувати культурні відмінності у професійній комунікації, прийнятті управлінських рішень, веденні переговорів та взаємодії з персоналом, партнерами й клієнтами туристичної індустрії. Основні методи навчання включають:

1. **Лекції з елементами проблемного та інтерактивного викладу** – забезпечують засвоєння теоретичних засад крос-культурного менеджменту, розуміння сутності культури, національних культур, культурних відмінностей, основних моделей і концепцій крос-культурного менеджменту, а також особливостей їх застосування в управлінській діяльності.
2. **Практичні заняття та аналітичні дискусії** – спрямовані на формування вмінь аналізувати культурні відмінності, порівнювати національні культури, визначати їхній вплив на управлінську поведінку, комунікацію, мотивацію персоналу, лідерство та прийняття управлінських рішень.
3. **Аналіз і моделювання крос-культурних ситуацій (case-study)** – передбачає розгляд реальних і змодельованих управлінських ситуацій, пов'язаних із міжкультурною взаємодією, діловими переговорами, обслуговуванням туристів, управлінням мультикультурними командами та вирішенням крос-культурних конфліктів.
4. **Рольові та ділові ігри** – використовуються для моделювання професійних ситуацій, зокрема проведення міжнародних переговорів, ділових зустрічей, взаємодії менеджера з клієнтами та партнерами різних культур, управління конфліктними ситуаціями та роботи в мультикультурній команді.
5. **Порівняльний аналіз культурних моделей** – передбачає використання моделей Г. Гофстеде, Ф. Тромпенаарса, Р. Льюїса та інших підходів для порівняння національних культур і визначення можливих управлінських ризиків та особливостей професійної взаємодії з представниками різних культур.
6. **Проєктна діяльність** – включає розроблення крос-культурних профілів туристичних ринків, культурних паспортів туристів, рекомендацій щодо адаптації туристичного продукту до культурних особливостей споживачів, а також моделей управління мультикультурними командами та стратегій крос-культурної взаємодії туристичних підприємств.
7. **Інтерактивні методи навчання (problem-based learning, мозковий штурм, дискусії, рольові ігри)** – сприяють розвитку критичного та системного мислення, здатності аналізувати проблемні ситуації, знаходити оптимальні управлінські рішення, аргументувати власну позицію та ефективно працювати в команді.
8. **Робота з інформаційними та цифровими ресурсами** – передбачає пошук, аналіз і систематизацію інформації про культурні особливості різних країн, використання міжнародних

статистичних, інформаційних та туристичних ресурсів, цифрових карт, баз даних і професійних платформ для дослідження крос-культурного середовища.

9. **Рефлексивні методи та самооцінювання** – спрямовані на усвідомлення здобувачами власних культурних установок, стереотипів і моделей поведінки, оцінювання рівня сформованості крос-культурної компетентності та визначення напрямів подальшого професійного розвитку.
10. **Метод моделювання управлінських рішень** – передбачає розроблення та обґрунтування практичних рішень у ситуаціях міжкультурної взаємодії, зокрема у сфері туристичного бізнесу, гостинності, міжнародного партнерства та управління персоналом, з урахуванням культурних особливостей учасників взаємодії.

Система контролю та оцінювання

1. Контроль засвоєння лекційного і самостійно опрацьованого теоретичного матеріалу здійснюється на основі ***усної співбесіди, оцінювання письмового виконання завдань, тестувань.***

2. Контроль засвоєння знань та набуття умінь і навичок при виконанні практичних робіт здійснюється шляхом ***їх поточної перевірки й оцінювання***.

3. Матеріал для ***самостійної роботи студентів***, який передбачений в темі практичного заняття одночасно із аудиторною роботою, оцінюється під час поточного контролю теми на відповідному аудиторному занятті.

Формою поточного контролю являється усний контроль, а саме: фронтальне, індивідуальне опитування; письмовий контроль: тестування.

Електронний контроль виконання завдань з курсу «Крос-культурний менеджмент», представлений на електронній платформі https://moodle.chnu.edu.ua/course/view.php?id=9474

Формою підсумкового контролю – є іспит.

Критерії оцінювання поточного та підсумкового контролю

Кількість балів за кожний навчальний елемент виводиться із суми поточних видів контролю (опитування, тестування, розв'язанні практичних завдань, виконанні завдань самостійного опрацювання). Кількість балів за змістовний модуль дорівнює сумі балів, отриманих за навчальні елементи даного модуля. Максимальна кількість балів складає: за 1 модуль – 30 балів (20 балів за участь у практичних заняттях, з яких 5 балів – самостійна робота; 10 балів – контрольна робота); 2 модуль – 30 балів (25 балів за участь у практичних заняттях, з яких 5 балів – самостійна робота; 5 балів – контрольна робота).

Семестровий (підсумковий) контроль проводиться у формі іспиту з врахуванням балів (оцінок) отриманих за два модулі. Іспит передбачає вирішення тестів. Загальна сума балів, яку може отримати студент – 40 балів.

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та самостійна робота												Іспит	Сума
Змістовий модуль №1						Змістовий модуль № 2							
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	МКР 1	Т6	Т7	Т8	Т9	Т10	МКР2		
2,5	2,5	5	5	5	10	5	5	5	5	5	5	40	100

Т1, Т2 ... Т9 – теми змістових модулів.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

100-бальна шкала	Оцінка за національною шкалою		Оцінка за шкалою ECTS	
			Оцінка (бали)	Пояснення за розширеною шкалою
90-100	Зараховано	Відмінно	A	відмінно
80-89		Добре	B	дуже добре

70-79			C	добре
60-69		Задовільно	D	задовільно
50-59			E	достатньо
35-49	Незараховано	Незадовільно	FX	(незадовільно) з можливістю повторного складання
1-34			F	(незадовільно) з обов'язковим самостійним повторним опрацюванням освітнього компонента до перескладання

Перелік питань для самоконтролю та підсумкового контролю навчальних досягнень студентів

1. Опиши поняття «крос-культурний менеджмент» та розкрий його сутність.
2. Поясни предмет, мету та основні завдання крос-культурного менеджменту.
3. Охарактеризуй роль культури як чинника управлінської діяльності.
4. Розкрий сутність поняття «національна культура» та її основні складові.
5. Поясни взаємозв’язок національної та організаційної культур.
6. Охарактеризуй основні елементи культури та їх вплив на поведінку людини в організації.
7. Поясни необхідність типологізації національних культур у крос-культурному менеджменті.
8. Охарактеризуй основні культурні виміри моделі Г. Гофстеде.
9. Поясни можливості використання моделі Г. Гофстеде для аналізу управлінської поведінки.
10. Охарактеризуй основні положення моделі Ф. Тромпенаарса та її значення для крос-культурного менеджменту.
11. Поясни сутність культурної моделі Р. Льюїса та охарактеризуй її основні типи культур.
12. Порівняй основні підходи до типологізації національних культур та визнач їх практичне значення для менеджера.
13. Охарактеризуй вплив культурних цінностей на прийняття управлінських рішень.
14. Поясни особливості прояву індивідуалізму та колективізму в управлінській діяльності.
15. Охарактеризуй вплив ставлення до влади, ієрархії та статусу на стиль управління.
16. Поясни значення ставлення до часу, невизначеності та ризику в крос-культурному менеджменті.
17. Охарактеризуй сутність крос-культурної комунікації та її роль в управлінській діяльності.
18. Поясни відмінності вербальної та невербальної комунікації представників різних культур.
19. Охарактеризуй культурні бар’єри та стереотипи, що можуть виникати у процесі міжкультурної взаємодії.
20. Поясни особливості ведення ділових переговорів із представниками різних культур.
21. Охарактеризуй роль довіри, часу, особистих відносин та комунікації у крос-культурних переговорах.
22. Поясни особливості формування та управління мультикультурними командами.
23. Охарактеризуй вплив культурних відмінностей на мотивацію працівників і стилі лідерства.
24. Поясни сутність крос-культурної компетентності менеджера та її основні складові.
25. Охарактеризуй причини виникнення крос-культурних конфліктів в організаціях.
26. Поясни основні стратегії попередження та вирішення крос-культурних конфліктів.
27. Охарактеризуй особливості крос-культурного менеджменту в туристичній індустрії.
28. Поясни вплив культурних особливостей на поведінку та очікування туристів.
29. Охарактеризуй особливості адаптації туристичного продукту та сервісу до потреб представників різних культур.
30. Поясни роль крос-культурної компетентності менеджера туристичної індустрії в забезпеченні ефективної професійної взаємодії з туристами, партнерами та персоналом.

Зарахування результатів неформальної освіти

Відповідно до «Положення про взаємодію формальної та неформальної освіти, визнання результатів навчання (здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти, в системі формальної освіти) у Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича (протокол №16 від 25 листопада 2024 року) (https://www.chnu.edu.ua/universytet/normatyvni-dokumenty/poriadok-vyznannia-u-chernivetskomu-natsionalnomu-universyteti-imeni-yuriia-fedkovycha-rezultativ-navchannia-zdobutykh-shliakhom-neformalnoi-taabo-informalnoi-osvity/) здобувачі освіти мають можливість на зарахування окремих видів робіт в рамках ОК на основі результатів, отриманих шляхом неформальної та/або інформальної освіти.

Рекомендована література

Основна

1. Гестеланд Р. Крос-культурна поведінка у бізнесі. Маркетингові дослідження, ведення переговорів, пошуки джерел постачання та ринків збуту, менеджмент у різних культурах / Пер. з англ. Дніпропетровськ : Баланс-Клуб, 2003. 288 с.
2. Зусін В.Я. Етика та етикет ділового спілкування: Навч. посіб.: 2-ге вид. перероб. і доп. К. : ЦНЛ, 2005. 224 с.
3. Сагайдак О.П. Дипломатичний протокол та етикет: Навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. К. : Знання, 2006. 380 с.
4. Тодорова Н. Ю. Крос-культурний менеджмент: навч. посіб. Донецьк : ДонНТУ, 2008. 330 с.
5. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування: Навч. посіб. К. : Вікар, 2006. 223с.с.

Додаткова

1. Гестеланд Р. Крос-культурна поведінка у бізнесі. Маркетингові дослідження, ведення переговорів, пошуки джерел постачання та ринків збуту, менеджмент у різних культурах / Пер. з англ. Дніпропетровськ: Баланс-Клуб, 2003. 288 с.
2. Зусін В.Я. Етика та етикет ділового спілкування: Навч. посіб.: 2-ге вид. перероб. і доп. К.: ЦНЛ, 2005. 224 с.
3. Сагайдак О.П. Дипломатичний протокол та етикет: Навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. К.: Знання, 2006. 380 с.
4. Тодорова Н. Ю. Крос-культурний менеджмент: навч. посіб. Донецьк: ДонНТУ, 2008. 330 с.

Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування: Навч. посіб. К.: Вікар, 2006. 223с.с.

Інформаційні ресурси

Академічні ресурси:

1. Репозиторій академічних статей, таких як Google Scholar (https://scholar.google.com) або ResearchGate (https://www.researchgate.net), для пошуку актуальних наукових досліджень та публікацій з курсу.

Офіційні сайти наукових і електронних бібліотек в Україні:

1. Електронна бібліотека – www.lib.com.ua
2. Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського – www.nbuv.gov.ua
3. Національна парламентська бібліотека – www.alpha.rada.kiev.ua–

Політика академічної доброчесності

Дотримання політики щодо академічної доброчесності учасниками освітнього процесу при вивченні освітнього компонента регламентовано чинними документами ЧНУ:

- «Кодекс академічної доброчесності та етики Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича» https://www.chnu.edu.ua/universytet/normatyvni-dokumenty/kodeks-akademichnoi-dobrochesnosti-ta-etyky-chernivetskoho-natsionalnoho-universytetu-imeni-yuriia-fedkovycha/

- «Положенням про виявлення та запобігання академічного плагіату у Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича» https://www.chnu.edu.ua/universytet/normatyvni-dokumenty/polozhennia-pro-vyiavlennia-ta-zapobihannia-akademichnomu-plahiatu-u-chernivetskomu-natsionalnomu-universyteti-imeni-yuriia-fedkovycha/

- «Політика використання штучного інтелекту в Чернівецькому національному університету імені Юрія Федьковича» https://www.chnu.edu.ua/universytet/normatyvni-dokumenty/polityka-vykorystannia-shtuchnoho-intelektu-v-chernivetskomu-natsionalnomu-universyteti-imeni-yuriia-fedkovycha-zi-zminamy-zatverdzhenymy-vchenoiu-radoiu-chnu-imeni-yuriia-fedkovycha/

Використання здобувачами освіти інструментів штучного інтелекту (ШІ) під час виконання навчальних завдань:

- допускається за умови дотримання принципів академічної доброчесності (здобувач освіти несе відповідальність за зміст, достовірність і результати поданої роботи, а у разі використання ШІ зобов'язаний зазначити факт і спосіб його застосування);
- не допускається використання ШІ як заміни самостійного виконання завдань або з метою порушення вимог академічної доброчесності;
- додаткові обмеження чи вимоги щодо використання ШІ можуть визначатися викладачем в освітньому процесі для конкретних видів навчальної діяльності відповідно до особливостей дисципліни.