

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри готельного,
ресторанного бізнесу
і крафтових технологій
Протокол № 16 від 22.08.2025 р.



ПОГОДЖЕНО

Проректор з навчально-методичної
роботи

Каріна НЕМАШКАЛО

**Гостинність та крос-культурні особливості в сфері послуг
робоча програма навчальної дисципліни (РПНД)**

Галузь знань
Спеціальність
Освітній рівень
Освітня програма

**І Транспорт та послуги
І2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг
Другий (магістерський)
Готельно-ресторанна справа**

Статус дисципліни
Мова викладання, навчання та оцінювання

**обов'язкова
українська**

Розробник
к.е.н., доцент

Владлен ЖУКОВ

Завідувач кафедри
готельного,
ресторанного бізнесу і
крафтових технологій

Оксана ДАВИДОВА

Гарант програми

Оксана ДАВИДОВА

**Харків
2025**

ВСТУП

Дисципліна «Гостинність та крос-культурні особливості в сфері послуг» вивчається здобувачами вищої освіти спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг на першому курсі другого (магістерського) рівня і є обов'язковою.

Дисципліна «Гостинність та крос-культурні особливості в сфері послуг» є однією із сучасних дисциплін, в рамках якої формуються уявлення і досліджуються закономірності взаємодії представників різних культур у системах управління організаціями як національного, так і мультинаціонального характеру.

Метою навчальної дисципліни «Гостинність та крос-культурні особливості в сфері послуг»: є формування у здобувачів вищої освіти умінь і навичок щодо побудови ефективної системи гостинності та крос-культурних особливостей в сфері послуг на підприємствах, а також особливостей країн, у яких здійснюється їхня діяльність.

Завданнями навчальної дисципліни є: теоретична та практична підготовка здобувачів з таких питань:

- ознайомити студентів із сучасними напрямками розвитку гостинності та крос-культурними особливостями в сфері послуг;

- проаналізувати основні етапи розвитку міжнародного бізнесу як основного середовища формування та становлення крос-культурного менеджменту;

- дослідити та проаналізувати основні етапи формування крос-культурного менеджменту як самостійної науки;

- визначити та проаналізувати сутність поняття «крос-культурний менеджмент» як нової парадигми менеджменту;

- дослідити міждисциплінарний характер крос-культурного менеджменту та взаємозв'язок з іншими теоріями менеджменту;

- дослідити та проаналізувати еволюцію парадигм в крос-культурного менеджменту як менеджменту крос-культурної взаємодії;

- визначити та проаналізувати сутність поняття «культура» в контексті крос-культурного менеджменту;

- проаналізувати основні підходи до дослідження ролі поняття «культура» в менеджменті;

- визначити основні складові, характеристики та функції культури як соціально-економічного явища;

- обґрунтувати та дослідити взаємовплив та взаємозв'язок між національною культурою, організацією та особистістю;

- дослідити та відокремити основні складові національної культури та проаналізувати їх особливості;

- сформувати особливості комунікаційних процесів у різних національних культурах під час крос-культурної взаємодії;

- дослідити та проаналізувати основні причини порушень міжкультурних комунікацій у процесі крос-культурної взаємодії;

- визначити та дослідити основні характеристики крос-культурної взаємодії;

- відокремити та проаналізувати основні характеристики процесу первинної культурної взаємодії;

- дослідити та проаналізувати особливості процесу вторинної крос-культурної взаємодії, відокремити основні її характеристики (стратегії, результати);
- дослідити та проаналізувати складові організаційної культури;
- визначити фактори зовнішнього та внутрішнього середовища, які впливають на організаційну культуру;
- проаналізувати функції організаційної культури;
- дослідити та проаналізувати основні концепції типологізації національних культур в менеджменті.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є: управління відносинами, що виникають на межі національних і організаційних культур, дослідження причин міжкультурних конфліктів та їх нейтралізація, з'ясування і використання при управлінні організацією закономірностей поведінки, властивих національній діловій культурі. Ефективний крос-культурний менеджмент означає спільне з представниками інших культур ведення бізнесу, засноване на визнанні та повазі крос-культурних відмінностей та формуванні спільної корпоративної системи цінностей, які б сприймалися і визнавалися кожним членом багатонаціонального колективу.

На лекціях розглядаються основні питання курсу. Найбільш важливі та складні питання винесено на розгляд та обговорення під час практичних занять. Поглиблене вивчення окремих питань і закріплення знань здійснюється під час виконання самостійної роботи, якій приділяється значна увага.

Об'єкт навчальної дисципліни є система дій яка спрямована на формування, просування й реалізацію готельно-ресторанних послуг і специфіку професійної діяльності.

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна визначено в табл.1

Таблиця 1

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна

Результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач вищої освіти
РН 1	СК 2
РН 2	ЗК 8, СК 2, СК 13
РН 3	ЗК 5, СК 2
РН 4	ЗК 1, ЗК 5, СК 2
РН 5	ЗК 5, СК 2
РН 6	ЗК 5, СК 2
РН 7	ЗК8
РН 8	ЗК8
РН 10	ЗК4
РН 12	СК10
РН 13	ЗК1, СК2

де, РН 1. Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики,

забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу

РН 2. Вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу

РН 3. Розробляти, впроваджувати та застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно- ресторанному бізнес

РН 4. Здійснювати моніторинг кон'юнктури ринку готельних та ресторанных послуг.

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

РН 6. Відшуковувати необхідні дані в науковій літературі, базах даних та інших джерелах, аналізувати та оцінювати ці дані, систематизувати й упорядковувати інформацію для вирішення комплексних задач професійної діяльності.

РН 7. Досліджувати моделі розвитку міжнародних та національних готельних і ресторанных мереж (корпорацій).

РН 8. Ініціювати, розробляти та управляти проектами розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу із врахуванням інформаційного, матеріального, фінансового та кадрового забезпечення.

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

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

РН 13. Розробляти структурно-якісну систему інноваційних управлінських рішень діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу та перманентно забезпечувати їх динамічний розвиток шляхом генерування та впровадження інноваційних рішень.

ЗК1. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів)

ЗК4. Здатність працювати в команді

ЗК5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології

ЗК8. Здатність працювати в міжнародному контексті

СК2. Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК10. Здатність застосовувати принципи соціальної відповідальності в діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК13. Здатність концентрувати знання та навички на головних атракторах розвитку готельного і ресторанного господарства, перманентно забезпечувати динамічний розвиток суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу шляхом генерування та впровадження інноваційних рішень в умовах невизначеності та альтернативності.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Теоретичні підходи до крос-культури в сфері послуг

Тема 1. Еволюція та основні концепції крос-культурного менеджменту в сфері послуг

1.1. Концепції крос-культурного менеджменту

Походження "крос-культурний". Концепції Крос-культурного менеджменту. Етноцентрична орієнтація. Поліцентрична орієнтація. Геоцентрична орієнтація.

1.2. Вплив національних культур і мовних відмінностей на управління людськими ресурсами

Основні етапи розвитку крос-культурного менеджменту. Методи навчання крос-культурного менеджменту. **Крос-культурне просвітництво. Крос-культурне орієнтування. Крос-культурний тренінг.**

1.3. Крос-культурні моделі управління людьми в організації

Ресурсна модель фірми. Модель типів корпоративної культури. Мережа культурних особливостей організації.

Тема 2. Вплив культури та формування національного стилю управління в сфері послуг

2.1. Національна культура як єдність нації, держави і суспільства.

Національна культура. Західна і східна культури та їх погляди на цінності.

2.2. Символіка української гостинності.

Гостинність як ознака національного характеру українців. Моральні цінності. Спосіб життя. Тип поведінки.

2.3. Українські ритуальні особливості гостинності

Сутність, характерні ознаки культури гостинності. Гостинність, як комунікативний феномен. Ритуальний характер гостинності. Приймання гостя – своєрідний ритуал.

Тема 3. Підготовка персоналу до роботи в крос-культурному середовищі в сфері послуг

3.1. Структура персоналу готельного підприємства

Склад кадрів готельного підприємства за категоріями персоналу. Людський фактор як найважливіша складова концепцій розвитку кожного готельного підприємства.

3.2. Основи організації праці персоналу готельного підприємства

Високоєфективні системи управління персоналом. Цілі управління персоналом готелю. Ефективність управління персоналом. Стратегії управління персоналом і стратегії підприємництва. Основні напрями організації праці на підприємстві. Норми при визначенні штатного розкладу підприємства. Стандарти етикету обслуговування.

Тема 4. Командоутворення і стимулювання персоналу в крос-культурному середовищі

4.1. Формування мультикультурного бізнес середовища

Основні глибинні причини виникнення бар'єрів ділових крос- культурних комунікацій. Корпоративна культура як унікальна система цінностей, принципів, норм

поведінки. Формування корпоративної культури в українських реаліях.

Передумови врахування крос-культурних чинників у процесі формування корпоративної культури. Концепції крос-культурного менеджменту в Україні.

4.2. Виникнення потреб у крос - культурному менеджменті в Україні

Чинники виникнення потреби у крос - культурному менеджменті в Україні. Економічна оцінка ефективності управлінських дій стосовно формування і розвитку корпоративної культури. Крос - культурні навички з метою реалізації управлінських технологій. Проблеми, які виникають у міжкультурній комунікації.

4.3. Підходи щодо набору персоналу у різних країнах

Підходи щодо набору персоналу у різних країнах. Фактори які впливають на набір персоналу у різних країнах. Лідерський стиль іноземних менеджерів.

Змістовий модуль 2. Національні ділові культури: практика крос-культурної взаємодії в індустрії гостинності

Тема 5. Особливості ділової взаємодії з представниками моноактивних, поліактивних і реактивних культур в індустрії гостинності

5.1. Ділова комунікація: сутність і зміст

Сутність і класифікація бізнес-культур. Крос-культурна комунікація. Теорія менеджменту Річарда Гестеланда.

5.2. Основні завдання ділової комунікації

Ділова комунікація як складний і багатогранний процес. Основні завдання ділової комунікації: продуктивне та довгострокове співробітництво, прагнення до зближення цілей, поліпшення партнерських відносин, створення позитивного іміджу і репутації.

5.3. Підготовка та розвиток ділових контактів з представниками різних типів культур

Наукові підходи, які обумовлюють культурні відмінності. Науковий підхід згідно Р. Льюїсу. Специфіка ділового спілкування представників моноактивного типу культури. Специфіка ділового спілкування представників поліактивного типу культури. Специфіка ділового спілкування представників реактивного типу культури.

Тема 6. Формування української ділової культури: проблеми і перспективи розвитку в індустрії гостинності

6.1. Культура як важливий атрибут людських співтовариств.

Рекурсивні елементи. Причини підвищеної уваги до міжкультурної комунікації. Використання невербальної комунікації. Відмінності у тлумаченні часу й простору в різних культурах.

6.2. Реформування ділової культури в Україні.

Закону України «Про державну службу». *Загальна політика перших осіб держави та законодавчої влади.* 10-й Всеукраїнський з'їзд якості та прийняття Резолюції. Врахування особливостей українського менталітету.

6.3. Ділова культура як феномен сучасного світу

Чотири рівні в культурі країни: національна культура, ділова культура, корпоративна культура, професійна культура. Основні об'єкти ділової культури.

Класифікації ділових культур.

6.4. Культура обслуговування у готелі

Висока якість обслуговування. Мета обслуговуючого персонал. Культура поведінки готельного працівника. Культура мовного етикету готельного працівника. Головні завдання керівників підприємств готельного бізнесу.

Тема 7. Роль етикету у міжнародному бізнесі в індустрії гостинності

7.1. Бізнес-етикет: його сутність, правила.

Етикет. Діловий етикет. Правила ділового етикету: Робіть все вчасно. Не кажіть зайвого, будьте люб'язні, доброзичливі й привітні. Думайте про інших, а не тільки про себе. Одягайтеся як слід. Говоріть й пишіть правильно.

7.2. Основні види етикету.

Види етикету та форми його прояву. Основні підсистеми етикету.

7.3. Особливості міжнародного бізнес-етикету

Проблеми пов'язані з міжнародною бізнес-діяльністю. Національні особливості. Ділові переговори. Норми дипломатичного протоколу. Дипломатичний протокол. Загально прийняті правила при налагодженні ділових контактів

Тема 8. Мотивація та стилі лідерства в різних країнах в індустрії гостинності

8.1. Значення лідерства в організаціях

Поняття «лідерство», параметр «лідерство». Як організована влада? На чому вона ґрунтується? Два засоби здійснення своєї влади: система функцій й орієнтація на досягнення мети. Менеджери в моноактивних культурах. Поліактивні менеджери.

8.2. Аспекти лідерства

Роль лідера в організації. Аспекти лідерства: чим вони визначаються, як вони взаємозалежні й якою мірою вони піддаються впливу культур.

8.3. Теорії лідерства: ситуаційний прояв у різних культурах

Теорії лідерства, ґрунтовані на виділенні певних рис характеру лідера, підкреслюють особисті якості керівників як пояснення їхньої успішності й ефективності. Риси характеру лідерів. Три мотиви лідерів: потреба у влади, потреба в досягненнях і потреба належати до групи. Як міняються якості сильних лідерів в різних культурах. Біхейвіористський (поведінковий) підхід. Теорії Мак Грегора «Х» й «Y». «Система 4» Лайкерта. «Управлінська матриця» Блейка й Мутона.

8.4. Національні стилі лідерства

Британський стиль: лідерство за обставинами. Американський стиль: структурований індивідуалізм, швидкість й енергія. Німецький стиль: ієрархія й консенсус. Французький стиль: автократичний. Шведський стиль: перший серед рівних. Романський й арабський стиль: кумівство. Азіатський стиль: консенсус, модель родини.

Перелік практичних (семінарських) та / або лабораторних занять / завдань за навчальною дисципліною наведено в табл. 2

Таблиця 2

Перелік практичних (семінарських) занять

Назва теми та / або завдання	Зміст
Завдання 1. Еволюція та основні концепції крос-культурного менеджменту в сфері послуг	Концепції Крос-культурного менеджменту. Основні етапи розвитку крос-культурного менеджменту. Вивчення лекційного матеріалу. Підготовка до практичного заняття. Компетентнісно-орієнтовані завдання.
Завдання 2. Вплив культури та формування національного стилю управління в сфері послуг	Національна культура. Західна і східна культури Гостинність як ознака національного характеру українців. Вивчення лекційного матеріалу. Підготовка до практичного заняття. Компетентнісно-орієнтовані завдання.
Завдання 3. Підготовка персоналу до роботи в крос-культурному середовищі в сфері послуг	Структура персоналу готельного підприємства та основи організації праці персоналу готельного підприємства. Вивчення лекційного матеріалу. Підготовка до практичного заняття. Компетентнісно-орієнтовані завдання
Завдання 4. Командоутворення і стимулювання персоналу в крос-культурному середовищі	Формування мультикультурного бізнес середовища та виникнення потреб у крос - культурному менеджменті в Україні. Вивчення лекційного матеріалу. Підготовка до практичного заняття. Компетентнісно-орієнтовані завдання
Завдання 4. Командоутворення і стимулювання персоналу в крос-культурному середовищі	Підходи щодо набору персоналу у різних країнах та фактори які впливають на набір персоналу. Вивчення лекційного матеріалу. Підготовка до практичного заняття. Компетентнісно-орієнтовані завдання.
Завдання 5. Особливості ділової взаємодії з представниками моноактивних, поліактивних і реактивних культур в індустрії гостинності	Сутність і класифікація бізнес-культур. Крос-культурна комунікація. Підготовка та розвиток ділових контактів з представниками різних типів культур. Вивчення лекційного матеріалу. Підготовка до практичного заняття. Підготовка до тестового контролю. Компетентнісно-орієнтовані завдання.
Завдання 6. Формування української ділової культури: проблеми	Культура як важливий атрибут людських співтовариств. Реформування ділової культури в Україні.

і перспективи розвитку в індустрії гостинності	Вивчення лекційного матеріалу. Підготовка до практичного заняття. Компетентнісно-орієнтовані завдання.
Завдання 7. Роль етикету у міжнародному бізнесі в індустрії гостинності	Основні види етикету та особливості міжнародного бізнес-етикету. Вивчення лекційного матеріалу. Підготовка до практичного заняття. Компетентнісно-орієнтовані завдання.
Завдання 8. Мотивація та стилі лідерства в різних країнах в індустрії гостинності	Поняття «лідерство», параметр «лідерство». Теорії лідерства, ґрунтовані на виділенні певних рис характеру лідера. Національні стилі лідерства різних країн. Вивчення лекційного матеріалу. Підготовка до практичного заняття. Підготовка доповіді (презентація). Компетентнісно-орієнтовані завдання. Вивчення лекційного матеріалу. Підготовка до практичного заняття. Контрольна робота

Перелік самостійної роботи за навчальною дисципліною наведено в табл. 3

Таблиця 3

Перелік самостійної роботи

Назва теми	Зміст
Тема 1 – 8	Вивчення лекційного матеріалу. Читання та конспектування літературних джерел інформації. Підготовка до практичного заняття.
Тема 1-8.	Виконання компетентнісно-орієнтовані завдання. Підготовка до поточної контрольної роботи.
Тема 4	Підготовка творчого завдання
Тема 8	Підготовка презентації

Кількість годин лекційних, практичних (семінарських) та / або лабораторних занять та годин самостійної роботи наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

При викладанні навчальної дисципліни «Гостинність та крос-культурні особливості в сфері послуг» для активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів передбачено застосування таких методів навчання та викладання як: проблемні лекції,

лекції-візуалізації, міні-лекції, дебати, дискусії, робота в малих групах, мозкові атаки, ділові ігри, презентації, ментальні карти, модерація, круглі столи, майстер класи, міні-тренінги.

У процесі викладання навчальної дисципліни «Гостинність та крос-культурні особливості в сфері послуг» для реалізації визначених компетентностей освітньої програми та активізації освітнього процесу на лекційних/лабораторних та практичних заняттях передбачено застосування таких методів навчання як: міні-лекції (Тема 1, 2), лекції-візуалізації (Тема 4), проблемні лекції (Тема 5), Міні-тренінг (Тема 6), семінари-дискусії (Тема 7), Презентації (Тема 8), ділові ігри (Тема 3).

Під час проведення лекційних, практичних та лабораторних занять використовуються: пояснювально-ілюстративний, репродуктивні, проблемне викладання, частково-пошуковий, дослідницький методи викладання.

ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Університет використовує 100 бальну накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти.

Поточний контроль здійснюється під час проведення лекційних, практичних, лабораторних та семінарських занять і має на меті перевірку рівня підготовленості здобувача вищої освіти до виконання конкретної роботи і оцінюється сумою набраних балів:

– для дисциплін з формою семестрового контролю залік: **максимальна сума – 100 балів; мінімальна сума – 60 балів.**

Підсумковий контроль включає семестровий контроль та атестацію здобувача вищої освіти.

Семестровий контроль проводиться у формі заліку.

Підсумкова оцінка за навчальною дисципліною визначається:

– для дисциплін з формою семестрового контролю залік – **сумуванням всіх балів, отриманих під час поточного контролю.**

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються наступні контрольні заходи:

Поточний контроль: Компетентнісно-орієнтовані завдання (90 балів), письмова контрольна робота (10 балів).

Семестровий контроль: Залік.

Більш детальну інформацію щодо системи оцінювання наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Ресторанна справа. Навчальний посібник /М. Мальська, О. М. Гаталяк та Н. М. Ганич «Центр навчальної літератури». – 2021 – 304 с
2. Готельна справа. Навчальний посібник. О. Арпуль А. Абрамова Ю. Мирошник

О. Собін виробництво – Кондор– 2021. – 290 с.

3. Джинджоян В.В., Тесленко Т.В. Інноваційні технології в туризмі та гостинності. Київ : Каравелов. 2022. 348 с.

4. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник. [Електронний ресурс] / О. А. Ніколайчук, Н. С. Приймак, О. А. Сімакова, А. В. Слащева, Ю. А. Горайнова, Ю. М. Коренець, О. А. Боднарчук, О. А. Пусікова, Є. Г. Клевцов; ред. О. А. Ніколайчук. – Кривий Ріг : Вид. ДонНУЕТ, 2022. – 250с.

Додаткова

5. Blyznyuk T., Naumov O., Shepeleva O. The influence of the effectiveness of intercultural communication on the development of the tourism industry. Ukrainian Journal of Applied Economics and Technology. 2024. Vol. 9, №4. P. 36–40. DOI: 10.36887/2415-8453-2024-4-5. <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/34743>

6. Колбіна Т. В., Драган О. А. Підготовка майбутніх фахівців сфери послуг до професійної комунікації у процесі вивчення іноземних мов. Науковий вісник Ізмаїльського державного гуманітарного університету. Серія: Педагогічні науки. 2023. Вип. 62. С. 140–151. DOI: 10.31909/26168812.2023-(62)-16. <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/29499>

7. Кривобок К. В., Котельникова Ю. М., Кінас І. О. Міжкультурні особливості в процесі управлінських комунікацій. Актуальні проблеми інноваційної економіки та права. 2023. № 1–2. С. 18–24. DOI: 10.36887/2524-0455-2023-1-3. <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/29758>

8. Савицька Л. В., Ковальова К. Л., Безугла І. В. Вплив перекладу на міжкультурну комунікацію: аспекти філології та лінгвістики. Вісник науки та освіти. 2023. № 8(14). С. 279–292. DOI: 10.52058/2786-6165-2023-8(14)-279-292. <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/30359>

9. Ніценко В. С., Жолобак В. М., Близнюк Т. П., Немашкало К. Р., Остапенко Р. М. Міжкультурні детермінанти формування корпоративного іміджу: теоретичні засади адаптації бренду у світовій бізнес-системі. Український журнал прикладної економіки та техніки. 2025. Т. 10, № 4. С. 89–93. DOI: 10.36887/2415-8453-2025-4-17.

10. Ряшко Г. М., Асауленко Н. В., Новічкова Т. П. Удосконалення сервісу на підприємствах індустрії гостинності шляхом проектування дегустаційних залів. Економіка харчової промисловості. 2021. Т.13. Вип. 1. С. 75-81.

11. Давидова О.Ю. Методологічні аспекти формування стандартів обслуговування в ресторанному бізнесі : монографія / під заг. ред. проф. О.Ю. Давидової. Харків: ХДУХТ, 2019. 157 с.

12. Журнал «Академія гостинності». URL : <https://e.hotel-rest.com.ua/>.

13. Журнал «Ресторатор». URL : <https://www.restorator.ua/>.

14. Історія України. URL: <https://histua.com/slovnik/i/istoriya>

15. Давидова О.Ю. Аналіз та оцінювання ризиків інноваційного управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства. *Проблеми системного підходу в економіці* : зб. наук. пр. НАУ. Київ. 2019. Вип. 2 (70). С. 93–98. URL : http://www.psae-jrnl.nau.in.ua/journal/2_70_1_2019_ukr/14.pdf

16. Маркетинг в готельно-ресторанному господарстві : навчальний посібник.

/ С. М. Цвілій, Т. С. Кукліна, В. М. Зайцева – Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2023. – 260 с.

17. Панченко (Гермасій) В. Л. Особливості міжкультурних комунікацій: елементи, етапи, стратегії розвитку. URL: <http://dspace.tneu.edu.ua/bitstream/316497>

18. Шапкіна В. В. Особливості крос-культурного менеджменту у світі та в Україні / В. В. Шапкіна // Економічні науки. Маркетинг та менеджмент [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://www.rusnauka.com/14_NPRT_2010/Economics/66680.doc.htm.

19. Mondal P. Values: it's Meaning, Characteristics, Types, Importance // YourArticleLibrary. URL: <http://www.yourarticlelibrary.com/society/values-its-meaning-characteristics-types-importance/35072/>

Інформаційні ресурси

20. Сайт Харківського національного економічного університету ім. С. Кузнеця. URL : <https://www.hneu.edu.ua/>

21. Сайт ПНС Харківського національного економічного університету ім. С. Кузнеця. Методичне забезпечення з навчальної дисципліни «Гостинність та крос-культурні особливості в сфері послуг». URL : <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=8891>

22. Сервер Верховної Ради України. URL : www.rada.gov.ua/

23. Державна служба статистики України. URL : www.ukrstat.gov.ua