


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Львівський національний університет імені Івана Франка
Факультет географічний
Кафедра туризму

Затверджено
На засіданні кафедри туризму
Географічного факультету
Львівського національного університету
імені Івана Франка
(протокол № 1 від 27. 08. 2025 р.)

Завідувач кафедри 
проф. Мальська М. П.

СИЛАБУС
з навчальної дисципліни «Міжнародний туризм та крос-культурна
комунікація»,
що викладається в межах ОПП «Міжнародний туризм»
другого (магістерського) рівня вищої освіти для здобувачів спеціальності
J3 «Туризм та рекреація»

Львів 2025 р.

| | |
|--|---|
| Назва дисципліни | Міжнародний туризм та крос-культурна комунікація |
| Адреса викладання дисципліни | вул. П. Дорошенка, 41, Львів, Львівська область, 79000 Географічний факультет Львівський національний університет імені Івана Франка |
| Факультет та кафедра, за якою закріплена дисципліна | Географічний факультет, кафедра туризму |
| Галузь знань, шифр та назва спеціальності | Галузь знань: J Транспорт та послуги Спеціальність: J3 Туризм та рекреація |
| Викладачі дисципліни | Біланюк Ольга Петрівна, кандидат економічних наук, доцент кафедри туризму Львівського національного університету імені Івана Франка |
| Контактна інформація викладачів | Біланюк О.П. E-mail: Olha.Bilanyuk@lnu.edu.ua Веб-сторінка: https://geography.lnu.edu.ua/employee/bilanyuk-olha-petrivna вул. П. Дорошенка, 41/103, Львів, Львівська область, 79000 |
| Консультації з питань навчання по дисципліні відбуваються | Географічний факультет, кафедра туризму, к.103 Консультації в день проведення лекцій/практичних занять (за попередньою домовленістю). Також можливі он-лайн консультації на платформі Microsoft Teams. Для погодження часу он-лайн консультацій слід писати на електронну пошту викладача або дзвонити. |
| Сторінка курсу | https://geography.lnu.edu.ua/academics/master/tourism-master |
| Інформація про курс | Дисципліна «Міжнародний туризм та крос-культурна комунікація» є однією з нормативних дисциплін зі спеціальності J3 «Туризм та рекреація» для ОПП «Міжнародний туризм» другого (магістерського) рівня вищої освіти першого року навчання, яка викладається у другому семестрі в обсязі 3 кредити (за Європейською Кредитно-Трансферною Системою ECTS). Ця дисципліна забезпечує формування таких важливих компетентностей для магістрів з туризму: системи знань і практичних умінь, необхідних для ефективного функціонування в міжнародному професійному середовищі. Вона розвиває здатність аналізувати специфіку міжнародних туристичних процесів, адаптовувати туристичні продукти до культурних особливостей різних регіонів світу, а також здійснювати міжкультурну комунікацію з урахуванням мовних, соціальних та етичних норм. Результатом опанування курсу є здатність студентів приймати обґрунтовані управлінські рішення, вирішувати комунікативні конфлікти та забезпечувати високий рівень якості туристичних послуг у глобалізованому світі. |
| Коротка анотація дисципліни | Курс «Міжнародний туризм та крос-культурна комунікація» спрямований на формування у здобувачів вищої освіти цілісного уявлення про сучасні тенденції розвитку міжнародного туризму та особливості міжкультурної взаємодії. Дисципліна охоплює питання впливу культурних відмінностей на туристичну сферу, моделі міжкультурної комунікації, специфіку туристичних практик у різних регіонах світу, а також методи запобігання конфліктам у багатокультурному середовищі. Опановуючи курс, студенти здобувають аналітичні, комунікативні та практичні навички, необхідні для ефективної професійної діяльності у глобалізованому туристичному просторі. |
| Мета та цілі дисципліни | Викладання дисципліни «Міжнародний туризм та крос-культурна комунікація» передбачає формування у здобувачів вищої освіти цілісної системи знань про глобальні тенденції розвитку туристичної сфери та механізми міжкультурної взаємодії. Курс орієнтований на глибоке |

| | |
|--|---|
| | <p>вивчення теоретичних підходів і практичних моделей крос-культурної комунікації, що дозволяють ефективно діяти в умовах культурного різноманіття та глобалізації.</p> <p>Мета дисципліни: розвиток у студентів здатності аналізувати міжнародні туристичні процеси, критично осмислювати вплив культурних відмінностей на туристичну діяльність та застосовувати набуті знання для підвищення якості професійної практики.</p> <p>Цілі курсу зосереджені на ознайомленні з культурними особливостями регіонів світу, опануванні методів крос-культурної взаємодії, розвитку навичок толерантності й культурної чутливості, а також формуванні здатності приймати управлінські рішення у багатокультурному середовищі.</p> <p>Завдання курсу «Міжнародний туризм та крос-культурна комунікація»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - засвоїти теоретичні основи міжнародного туризму та крос-культурної комунікації; - вивчити вплив культурних відмінностей на організацію туристичної діяльності; - опанувати методи аналізу міжнародних туристичних ринків і глобальних тенденцій у сфері туризму; - сформувати здатність розробляти туристичні продукти й послуги, адаптовані до культурних особливостей регіонів світу; - підготувати студентів до прийняття ефективних управлінських рішень у сфері міжнародного туризму. <p>Відповідно до освітньо-професійної програми, вивчення дисципліни сприяє набуттю здобувачами вищої освіти таких компетентностей:</p> <p>ЗК2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.</p> <p>СК1. Здатність застосовувати у професійній діяльності категорійно-термінологічний апарат, концепції, методи та інструментарій системи наук, що формують науковий базис туризму та рекреації.</p> <p>СК4. Здатність організовувати діяльність та співпрацю суб'єктів регіонального, національного та міжнародного туристичних ринків на засадах сталого розвитку з урахуванням світового досвіду.</p> <p>СК8. Здатність діяти в міжнародному правовому полі, застосовувати норми міжнародного права для здійснення професійної діяльності.</p> |
| <p>Література для вивчення дисципліни</p> | <p>Основна література</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Мальська М. П., Худо В. В., Цибух В. І. Основи туристичного бізнесу: Навчальний посібник. — Київ: Центр навчальної літератури, 2004. — 272 с. 2. Мальська М. П., Антонюк Н. В., Ганич Н. М. Міжнародний туризм і сфера послуг: Підручник. — Київ: Знання, 2008. — 661 с. 3. Мальська М. П. Світовий досвід розвитку туризму : підручник / М. П. Мальська, Н. М. Паньків, А. Б. Ховалко. – К. : Центр учбової літератури , 2017. – 244 с. 4. Мальська М. П. Економіка туризму: теорія та практика [текст] : підручник / М. П. Мальська, М. Й. Рутинський, С. В. Білоус, Н. Л. Мандюк. – К. : “Центр учбової літератури”, 2014. – 544 с. 5. Мальська М.П., Бордун О.Ю. Організація та планування діяльності туристичних підприємств: Теорія та практика: Навч.посіб.– К.:Центр учбової літератури , 2011.– 310 с. 6. Bryhilevych H., Malska M. Strategic directions of international tourism development// Manadgement of the 21 st century: |

- globalization challenges, Issue 4: collective monograph/ in edition D. Diachkov. Prague. Nemoros s.r.o. 2023. Czech Republic. P. 104-111.
7. Malska M., Antonyuk N., Malskyi M. Security challenges to international tourism: national and world trends / M. Malska, N. Antonyuk, M. Malskyi // Security of the XXI century: national and geopolitical aspects: collective monograph. – Prague, 2019. – pp. 24-29.
 8. M. P. Malska, Y. O. Mashuk, O. P. Belanyuk // Management mechanisms and development strategies of economic entities in conditions of institutional transformations of the global environment: collective monograph/edited by M. Bezpartochnyi, in 2 Vol./ ISMA University. – Riga: "Landmark" SIA, 2019. – Latvia, 2019. – P. 244-253.
 9. Malska M. Supporting an Important business. The European Union's Policies in the Sphere of Tourism / M. Malska, N. Antonyuk, O. Krayevska. – Warsaw : University Varsoviensis, 2014. – 768 c. – (Introduction to European Studies: A New Approach to Uniting Europe). – P. 449-467.
 10. Fitzsimmons, J. A. Cross-Cultural Communication for the Tourism and Hospitality Industry. — 2018.
 11. Ghosh, B., Roy, S., Putatunda, R. Language and Cross-Cultural Communication in Travel and Tourism: Strategic Adaptations. — Apple Academic Press, 2024.
 12. Setiawan, A. R. Tourism and Intercultural Communication: A Theoretical Study. — 2023.

Допоміжна література

13. Біланюк О.П. Сучасна динаміка розвитку міжнародного туризму у польсько-українських відносинах. Матеріали IV Міжнародної науковопрактичної інтернет конференції «Управління туристичною індустрією: методологія і практика»: збірник наукових праць. Полтава: Полтавський літератор, 2017. С. 130-132.
14. Біланюк О. П. Особливості та тенденції розвитку міжнародного туризму в умовах сучасного ринку туристичних послуг / О. П. Біланюк // Географія, економіка і туризм: національний та міжнародний досвід. Матеріали XI наук. конф. з міжнар. участю (Львів–Ворохта, 15–17 вересня 2017 р.). – Львів, 2017. – С. 17–22.
15. Біланюк О. Аналіз сучасного стану розвитку виїзного туризму в умовах економічної кризи. Географія, економіка і туризм: національний та міжнародний досвід / Матеріали ювілейної X міжнародної наукової конференції. Львів, 2016. С. 47-50.
16. Нищенко О. В., Моргулець О. Б. Крос-культурні комунікації у туристичній діяльності: проблеми та шляхи вирішення. — Економіка та суспільство, 2023, № 57.
17. Tung, R. L., Verbeke, A. Cross-cultural Management in the Global Workplace. — Routledge, 2018.
18. Reisinger, Y., Turner, L. Cross-Cultural Behaviour in Tourism. — Butterworth-Heinemann, 2014.
19. Cohen, E., Cohen, S. A. Current Issues in Tourism: Critical Perspectives. — Routledge, 2019.
20. Hall, C. M., Gössling, S. Sustainable Tourism and Cultural Heritage. — Routledge, 2016.
21. Holliday, A., Hyde, M., Kullman, J. Intercultural Communication: An Advanced Resource Book. — Routledge, 2015.

| | |
|---|---|
| | <p>22. Swarbrooke, J., Horner, S. Consumer Behaviour in Tourism. — Routledge, 2016.</p> <p>23. Morrison, A. M. Hospitality and Travel Marketing. — Cengage Learning, 2018.</p> <p style="text-align: center;">Електронні ресурси</p> <p>24. Все про туризм. Туристична бібліотека: https://tourlib.net/statti_ukr/protosavicka.htm</p> <p>25. World trade organization: World Trade Organization - Home page - Global trade (wto.org)</p> <p>26. UNWTO World Tourism Organization: UN Tourism Bringing the world closer (unwto.org)</p> |
| <p>Обсяг курсу</p> | <p>Денна форма навчання: Загальний обсяг 90 годин, з яких: 48 години аудиторних занять: 32 годин лекцій і 16 годин семінарських/практичних занять; 42 години самостійної роботи.</p> <p>Заочна форма навчання: Загальний обсяг 90 годин, з яких: 18 години аудиторних занять: 12 годин лекцій і 6 годин семінарських/практичних занять; 72 години самостійної роботи.</p> |
| <p>Очікувані результати навчання</p> | <p>Очікувані результати навчання згідно з освітньою програмою:</p> <p>РН5. Здійснювати комплексний аналіз і оцінювання функціонування туристичного ринку різних ієрархічних рівнів, прогнозувати тенденції його розвитку.</p> <p>РН11. Вільно спілкуватися державною та іноземною мовами усно і письмово для обговорення професійних проблем, презентації результатів досліджень та проектів у сфері туризму і рекреації.</p> <p>РН13. Діяти у полікультурному середовищі;</p> <p>РН14. Аналізувати мінливість середовища міжнародного туристичного ринку задля вироблення швидких, оптимальних управлінських рішень.</p> <p>Після завершення цього курсу студент буде:</p> <p>Знати: основні теоретичні підходи та концепції міжнародного туризму та крос-культурної комунікації; особливості культурних цінностей, традицій і поведінки туристів різних країн; міжнародні стандарти обслуговування туристів та принципи міжкультурної взаємодії; вплив глобалізаційних процесів на розвиток туристичної індустрії та культурну взаємодію; сучасні тенденції та інновації у сфері міжнародного туризму та міжкультурної комунікації.</p> <p>Вміти: аналізувати культурні особливості туристичних ринків та адаптувати комунікаційні стратегії до різних аудиторій; розробляти ефективні міжкультурні комунікаційні та сервісні підходи для роботи з туристами; використовувати міжнародні стандарти обслуговування та туристичні протоколи у професійній діяльності; застосовувати отримані знання для вирішення практичних завдань у сфері туризму, включно з маркетингом, організацією подорожей та обслуговуванням туристів; критично оцінювати та впроваджувати інноваційні практики у міжнародному туризмі з урахуванням культурних особливостей.</p> <p>Вивчення навчальної дисципліни «Міжнародний туризм та крос-культурні комунікації» сприяє розвитку таких м'яких навичок (soft skills): міжкультурну комунікацію, командну роботу, критичне мислення, адаптивність та гнучкість, комунікативні навички, організаційні навички, ініціативність.</p> |
| <p>Ключові слова</p> | <p>Міжнародний туризм, крос-культурна комунікація, туристичний сервіс, міжнародні відносини, міжкультурні відносини, туристичні ринки,</p> |

| | |
|---|--|
| | культурні цінності, туристичні послуги, міжнародні стандарти обслуговування, інновації у туризмі, туристичні стратегії |
| Формат курсу | Очний/заочний Очна (денна) форма навчання передбачає постійний особистий контакт науково-педагогічного працівника і студента, що забезпечує надбання глибоких системних знань, стійких умінь. Студенти денної форми навчання зобов'язані відвідувати навчальні заняття згідно з розкладом та своєчасно виконувати навчальні завдання згідно з робочою програмою. Заочна (денна) форма навчання передбачає поєднання періодичних аудиторних занять із переважною самостійною роботою студентів. Основна увага приділяється індивідуальному опрацюванню навчальних матеріалів, виконанню контрольних і практичних завдань, а також використанню дистанційних технологій для підтримки освітнього процесу. |
| | Проведення лекцій, консультацій та практично-семінарських робіт для кращого розуміння тем курсу. |
| Теми | Тема 1. Вступ до міжнародного туризму: тенденції та виклики глобалізації. Тема 2. Теоретичні основи крос-культурної комунікації. Тема 3. Культурні відмінності та їх вплив на туристичну поведінку. Тема 4. Міжкультурна комунікація в обслуговуванні туристів. Тема 5. Міжкультурні конфлікти в туризмі: причини та стратегії вирішення. Тема 6. Локалізація туристичних брендів: як адаптувати меседж під різні культури. Тема 7. ШІ та чат-боти в туризмі: новий інструмент міжкультурного діалогу. Тема 8. Етика та професіоналізм у міжкультурній комунікації. Тема 9. Практичні аспекти міжкультурної комунікації: кейс-стаді. Розширений зміст тем подано нижче у табличній формі СХЕМА КУРСУ «МІЖНАРОДНИЙ ТУРИЗМ ТА КРОС-КУЛЬТУРНА КОМУНІКАЦІЯ» ¹ |
| Підсумковий контроль, форма | Іспит у кінці I семестру. Екзаменаційні білети. Підсумкова оцінка з курсу (100 балів) складається з суми балів, отриманої за виконання практичних робіт, самостійної роботи, ІНДЗ, участь у дискусіях та оцінки змістовних модулів (50 балів) і балів за іспит (50 балів). |
| Пререквізити | Для успішного освоєння дисципліни студент повинен мати базові знання з основ туризму, що включають структуру туристичної індустрії та види туристичних послуг; розуміти основи економіки та менеджменту, необхідні для аналізу ринкових процесів і організаційної діяльності у сфері туризму; володіти комунікаційними навичками для ефективної взаємодії в професійному середовищі; а також мати рівень володіння іноземною мовою не нижче B1, що дозволяє сприймати та обговорювати професійну інформацію у міжнародному контексті. |
| Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання курсу | Викладання дисципліни передбачає поєднання теоретичних і практичних методів навчання для забезпечення всебічного засвоєння знань та розвитку компетентностей студентів. Теоретичні заняття включають лекції, які спрямовані на формування фундаментальних знань про міжнародний туризм, культурні особливості туристичних ринків, стандарти обслуговування та принципи міжкультурної комунікації. Лекції супроводжуються презентаційними матеріалами, |

| | |
|------------------------------------|---|
| | <p>схемами та відеоматеріалами, що дозволяє студентам краще орієнтуватися в складних концепціях та практичних аспектах курсу.</p> <p>Практичні заняття проводяться у форматі семінарів та кейс-стаді, що дає змогу студентам застосовувати отримані знання у реальних або змодельованих ситуаціях туристичної діяльності. Використання кейсів міжнародних компаній дозволяє оцінити ефективність різних стратегій взаємодії з туристами різних культур, а також розвивати критичне мислення та аналітичні навички.</p> <p>Активні методи навчання включають групові проекти та рольові ігри, які спрямовані на розвиток міжкультурної комунікації, командної роботи та навичок вирішення конфліктів. Студенти працюють у групах, моделюючи туристичні ситуації, розробляючи стратегії обслуговування та маркетингові рішення, що відповідають культурним особливостям цільових ринків. Такі методи допомагають формувати практичні навички та soft skills, необхідні для майбутньої професійної діяльності.</p> <p>Інтерактивні методики, такі як обговорення статей, аналіз відеоматеріалів, дискусії та мозкові штурми, сприяють розвитку критичного мислення та вміння аргументовано висловлювати власну позицію. Вони також стимулюють самостійне вивчення матеріалу, пошук додаткових джерел та формування навичок інформаційної компетентності.</p> <p>Додатково використовуються методи самостійної роботи, включаючи підготовку аналітичних записок, рефератів та презентацій за тематикою курсу. Це дозволяє студентам поглиблювати знання з конкретних аспектів міжнародного туризму, крос-культурної взаємодії та інноваційних підходів у туристичній сфері.</p> <p>Комплексне поєднання цих методів і технік забезпечує формування у студентів як теоретичних знань, так і практичних компетентностей, готовності до професійної діяльності в умовах міжнародного туристичного ринку та міжкультурного середовища. Всі методи спрямовані на інтеграцію знань, умінь та м'яких навичок, що дозволяє підвищити ефективність навчання та практичну цінність отриманих результатів.</p> |
| <p>Необхідне обладнання</p> | <p>Для ефективного проведення навчальних занять та досягнення очікуваних результатів курсу студенти та викладачі повинні мати доступ до сучасного навчального обладнання та програмного забезпечення.</p> <p>Аудиторне обладнання включає мультимедійні проектори, комп'ютери або ноутбуки, що дозволяють демонструвати презентації, відеоматеріали та інші наочні засоби. Використання такого обладнання сприяє кращому засвоєнню теоретичного матеріалу та активізації студентів під час дискусій і семінарів.</p> <p>Інформаційно-комунікаційні технології: студенти повинні мати доступ до стабільного інтернет-з'єднання, онлайн-платформ для навчання (наприклад, Moodle або Google Classroom), електронних бібліотек та баз даних наукових публікацій. Це дозволяє проводити самостійну роботу, виконувати дослідницькі завдання, а також ознайомлюватися з актуальними міжнародними практиками у сфері туризму.</p> <p>Програмне забезпечення: для підготовки презентацій, аналізу даних та створення проектних робіт рекомендується використовувати пакети Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint), а також спеціалізовані програми для туристичного менеджменту та моделювання сервісних процесів.</p> |

Додаткові матеріали: відеоматеріали, кейси міжнародних туристичних компаній, інтерактивні симулятори туристичних ситуацій. Такі ресурси дозволяють студентам моделювати реальні ситуації у міжнародному туризмі та відпрацьовувати навички міжкультурної комунікації.

Комплексне використання цього обладнання та ресурсів забезпечує інтерактивність навчального процесу, формування практичних компетентностей та розвиток ключових soft skills, необхідних для майбутньої професійної діяльності в сфері міжнародного туризму.

| Критерії оцінювання (окремо для кожного виду навчальної діяльності) | Види робіт. | | Максимальна кількість балів |
|--|-------------|-------------------------------------|-----------------------------|
| | № з/п | Критерії оцінювання знань студентів | |
| 1. Бали поточної успішності за участь у практичних заняттях | | | |
| Критерії оцінювання | | | 3 балів |
| студент в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. | | | 3 |
| студент в цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. | | | 2 |
| студент частково володіє навчальним матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки. Правильно вирішив окремі тестові завдання. | | | 1 |
| студент не володіє матеріалом | | | 0 |
| Максимальна кількість балів за участь у 8 практичних заняттях | | | 24 балів |
| 2. Поточні модулі (СРС) | | | |
| Критерії оцінювання | | | 16 балів |
| Самостійна робота студентів, яка передбачена в темі поряд з аудиторною роботою, оцінюється під час поточного контролю теми на відповідному занятті. Засвоєння тем, які виносяться лише на самостійну роботу контролюється при підсумковому семестровому контролі. Передбачено проведення двох поточних модулів | | | 16 |

| 3. Індивідуальна науково-дослідна робота студента (ІНДР) | | |
|--|-------------------------|--|
| Критерії оцінювання | 7 балів | |
| робота виконана та захищена згідно графіка, з поясненнями та висновками і в повному обсязі | 7 | |
| робота захищена, але виконана частково, з порушенням термінів або вимог | 5 | |
| робота не захищена та виконана частково, з порушенням термінів або вимог | 3 | |
| робота захищена та виконана з порушення методичних рекомендацій | 1-2 | |
| робота не виконана | 0 | |
| 4. Додаткові бали | | |
| Критерії оцінювання | 3 бали | |
| Нарахування додаткових балів відбувається за написання тез доповідей / участь у діяльності наукового гуртка /участь у наукових семінарах та круглих столах /участь у заходах неформальної освіти (за отримання сертифікатів про проходження навчання на різних освітніх платформах (Coursera, Prometheus тощо). | 3 | |
| <u>Враховується також:</u> <ul style="list-style-type: none"> ✓ креативність мислення, ✓ оригінальність міркувань щодо шляхів вирішення конкретних цілей дослідження; ✓ участь у дискусіях і обговореннях на лекціях та практичних заняттях; відвідування занять та участь здобувача у них. | | |
| Максимальна кількість балів за поточний контроль | 50 балів | |
| 5. Екзамен | | |
| Критерії оцінювання | 50 балів | |
| Кожен екзаменаційний білет складається із завдань трьох рівнів складності. 1. Перший рівень (завдання 1) – завдання із вибором відповіді – тестові завдання (10 завдань по 0,6 балів максимум). Завдання з вибором відповіді вважається виконаним правильно, якщо в картці тестування записана правильна відповідь. | 6 балів максимум | |
| 2. Другий рівень (завдання 2) – завдання з короткою відповіддю (6 завдань по 4 бали максимум). Завдання з короткою відповіддю вважається виконаним правильно, якщо студент дав вірні визначення, посилання, тлумачення, короткі коментарі. | 24 бали максимум | |

| | | |
|--|---|---------------------------------|
| | <p>3. Третій рівень (завдання 3) – завдання з розгорнутою відповіддю (повне обґрунтування відповіді) (2 завдання по 10 балів максимум).</p> <p>В цих завданнях треба зробити послідовні, логічні пояснення, необхідні посилання, вказати факти, з яких випливає те чи інше твердження. Якщо потрібно, то слід проілюструвати думки схемами, графіками, таблицями.</p> | <p>20 балів максимум</p> |
| | <p>Поточний та підсумковий контроль</p> | <p>РАЗОМ – 100 балів</p> |

Підсумкова оцінка за семестр є сумою оцінок, отриманих студентом за поточне оцінювання на практичних заняттях, оцінки за підсумковий контроль знань та компетентностей студентів у вигляді семестрового екзамену, оцінок за СРС, ІНДР, додаткові бали. Максимальна семестрова оцінка становить 100 балів (50 балів поточний контроль та 50 балів екзамен).

Письмові роботи: здобувачі самостійно виконують декілька видів письмових робіт, у тім числі практичні роботи. Роботи здобувачів є індивідуальними, базованими на власних дослідженнях. Усі використані літературні та інформаційні джерела повинні бути забезпечені відповідними посиланнями. Виявлення ознак академічної недобросовісності в письмовій роботі здобувача є підставою для її не зарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману.

Відвідання занять є важливою складовою навчання. Здобувачі зобов'язані відвідувати усі лекції і практичні заняття. Здобувачі мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку здобувачі зобов'язані дотримуватися усіх строків, визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом. Літературу, яку здобувачі не зможуть знайти самостійно, буде надано викладачем виключно в освітніх цілях без права її передачі третім особам. Здобувачів заохочуємо до використання й іншої літератури та інформаційних джерел, яких немає серед рекомендованих, передусім наукових публікацій у фахових виданнях та міжнародних часописах.

Політика виставлення балів. Враховуються бали за виконання практичних робіт, написання змістовних модулів із урахуванням питань із самостійної роботи здобувача, ІНДР та додаткові бали. При цьому обов'язково враховуються присутність на заняттях здобувачів, їхня активність під час практичних і лекційних занять; недопустимість пропусків та запізнь на заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття в цілях, не пов'язаних із навчанням; списування та плагіат; несвоєчасне виконання поставленого завдання і т. ін.

Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються.

| | |
|-----------------------------------|--|
| <p>Питання до екзамену</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Що таке міжнародний туризм і як він відрізняється від внутрішнього? 2. Які основні тенденції розвитку світового туризму в XXI столітті? 3. Вплив глобалізації на міжнародний туристичний ринок. 4. Основні види туризму та їх особливості. |
|-----------------------------------|--|

5. Структура туристичної індустрії на міжнародному рівні.
6. Роль міжнародних туристичних організацій (UNWTO тощо).
7. Туристична політика держави та її вплив на міжнародний туризм.
8. Соціальні та економічні ефекти розвитку міжнародного туризму.
9. Екологічні аспекти міжнародного туризму.
10. Основи туристичного маркетингу на міжнародному рівні.
11. Крос-культурна комунікація: визначення та основні принципи.
12. Роль культури у формуванні туристичної поведінки.
13. Моделі міжкультурної комунікації.
14. Основні культурні цінності різних регіонів світу.
15. Стереотипи та упередження у міжнародному туризмі.
16. Вплив національних традицій на туристичні послуги.
17. Комунікативні бар'єри у міжнародному туристичному обслуговуванні.
18. Міжкультурні конфлікти та їх запобігання у туристичній сфері.
19. Психологія туристичної поведінки у різних культурах.
20. Соціокультурні чинники вибору туристичних напрямків.
21. Етика та професійні стандарти у міжнародному туризмі.
22. Принципи сервісу та обслуговування туристів різних культур.
23. Організація міжнародних туристичних маршрутів.
24. Планування туристичних послуг з урахуванням культурних особливостей.
25. Роль інформаційних технологій у міжнародному туризмі.
26. Використання онлайн-платформ для туристичних послуг.
27. Цифровий маркетинг у міжнародному туризмі.
28. Соціальні мережі та їх вплив на туристичну поведінку.
29. Туристичні тенденції та інновації у світі.
30. Розробка туристичних продуктів для міжнародного ринку.
31. Методи оцінки ефективності туристичних послуг.
32. Моделювання туристичних ситуацій та рольові ігри.
33. Використання кейс-стаді для аналізу міжнародних туристичних компаній.
34. Аналіз туристичних ринків різних країн.
35. Визначення конкурентних переваг туристичних напрямків.
36. Розробка стратегії просування туристичного продукту.
37. Підготовка презентацій для міжнародної аудиторії.
38. Використання іноземної мови у професійній комунікації.
39. Написання аналітичних записок з міжнародного туризму.
40. Підготовка рефератів на тему крос-культурної взаємодії.
41. Організація туристичного обслуговування з урахуванням культурних відмінностей.
42. Розробка туристичних пакетів для різних культурних груп.
43. Вивчення практичних прикладів міжкультурних конфліктів у туризмі.
44. Аналіз кейсів міжнародних туристичних криз.
45. Розробка пропозицій щодо покращення обслуговування туристів.
46. Практичне застосування стандартів ISO у туристичній діяльності.
47. Використання зворотного зв'язку від туристів для підвищення якості сервісу.
48. Планування міжнародних турів з урахуванням логістики.
49. Оцінка ризиків та безпека туристів у міжнародних поїздках.

| | |
|-------------------|---|
| | <p>50. Роль партнерських мереж у міжнародному туризмі.</p> <p>51. Вивчення особливостей туристичної поведінки в різних регіонах.</p> <p>52. Порівняння культурних моделей обслуговування туристів.</p> <p>53. Використання відеоматеріалів для аналізу туристичних кейсів.</p> <p>54. Інтерактивні дискусії про етичні питання у туризмі.</p> <p>55. Розробка плану самостійного дослідження на тему крос-культурної комунікації.</p> <p>56. Вивчення сучасних публікацій та наукових статей з міжнародного туризму.</p> <p>57. Проведення анкетування серед туристів для аналізу поведінки.</p> <p>58. Підготовка та захист групових проєктів.</p> <p>59. Самостійне вивчення міжнародних стандартів обслуговування.</p> <p>60. Розробка інноваційних рішень для міжнародного туристичного продукту.</p> <p>61. Підготовка порівняльного аналізу туристичних продуктів різних країн.</p> <p>62. Створення власного міні-проєкту з організації міжнародного туру.</p> <p>63. Аналіз культурних бар'єрів у конкретному туристичному напрямку.</p> <p>64. Розробка анкет для дослідження потреб туристів різних культур.</p> <p>65. Оцінка ефективності маркетингових стратегій міжнародних туристичних компаній.</p> <p>66. Підготовка презентації про вплив культурних факторів на туристичну поведінку.</p> <p>67. Самостійне вивчення прикладів кризового управління у міжнародному туризмі.</p> <p>68. Розробка рекомендацій щодо підвищення якості обслуговування в готельному бізнесі для іноземних туристів.</p> <p>69. Аналіз соціальних мереж та онлайн-відгуків туристів про міжнародні напрямки.</p> <p>70. Підготовка звіту про інноваційні технології, що використовуються у міжнародному туризмі.</p> <p>71. Самостійне опрацювання наукових публікацій про міжкультурну комунікацію в туристичній сфері.</p> <p>72. Розробка плану культурно-освітнього туру для іноземних туристів.</p> <p>73. Проведення дослідження на тему культурних традицій у туристичних регіонах світу.</p> <p>74. Підготовка презентації з прикладами міжнародних туристичних кампаній.</p> <p>75. Аналіз впливу глобальних подій на міжнародний туризм (пандемії, економічні кризи, кліматичні зміни).</p> |
| Опитування | Анкету-оцінку з метою оцінювання якості викладання курсу буде надано по завершенні курсу. |

² Розподіл балів, які отримують здобувачі з ОК
«Міжнародний туризм та крос-культурна комунікація»

| Поточне тестування та самостійна робота | | | | | | | | | | | | | Підсумковий тест (іспит) | Сума |
|---|----|----|----|----|----|--------------------|----|----|----|------|-----|---|--------------------------|------|
| Змістовий модуль 1 | | | | | | Змістовий модуль 2 | | | | | | | 50 | 100 |
| T1 | T2 | T3 | T4 | M1 | | T5 | T6 | T7 | T8 | ІНДЗ | M 2 | Д | | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 8 | 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 7 | 8 | 3 | 30 | |

T1, T2, T3 ...T9 – теми семінарських і практичних занять.

M1 та M2 – модульні контрольні роботи по тематиці кожного змістового модуля.

ІНДЗ – індивідуальне науково-дослідне завдання

Д – додаткові бали

Оцінювання знань студента здійснюється за 100-бальною шкалою.

Студенту може бути зараховано окремі теми та види завдань за результатами навчання, отриманими у неформальній та інформальній освіті, згідно з процедурою, передбаченою “Порядком визнання у Львівському національному університеті імені Івана Франка результатів навчання, здобутих у неформальній та інформальній освіті”. <https://lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2024/05/Novaredaktsiia-polozhennia-pro-neformalnu-ta-informalnu-osvitu.pdf>

Шкала оцінювання: ВНЗ, національна та ЄКТС

| Оцінка ECTS | Оцінка в балах | За національною шкалою | |
|-------------|----------------|--|---|
| | | Екзамен | |
| A | 90-100 | Відмінно | 5 |
| B | 81-89 | Добре | 4 |
| C | 71-80 | | |
| D | 61-70 | Задовільно | 3 |
| E | 51-60 | | |
| FX | 21-50 | Незадовільно з можливістю повторного складання | 2 |
| F | 0-20 | Незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни | |

Положення про контроль та оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти Львівського національного університету імені Івана Франка, 2020. URL: https://www.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2020/03/reg_education-results.pdf

1. СХЕМА КУРСУ «МІЖНАРОДНИЙ ТУРИЗМ ТА КРОС-КУЛЬТУРНА КОМУНІКАЦІЯ»

| Тиж. / дата / год.- | Тема, план, короткі тези | Форма діяльності (заняття)* | Література. | Завдання, год. (денна/заочна) | Термін виконання |
|----------------------------|--|--------------------------------------|--|---|-------------------------|
| Відповідно до розкладу | Тема 1. Вступ до міжнародного туризму: тенденції та виклики глобалізації. | Лекція | 1. Мальська М. П., Худо В. В., Цибух В. І. Основи туристичного бізнесу: Навчальний посібник. — Київ: Центр навчальної літератури, 2004. — 272 с. | 3 год./2 год. | До наступного заняття |
| Відповідно до розкладу | Тема 1. Вступ до міжнародного туризму: тенденції та виклики глобалізації. Обговорення сучасних глобальних туристичних тенденцій. Вплив пандемій, кліматичних змін та політичних факторів на міжнародний туризм. Порівняння туристичних потоків у різних регіонах світу. | Семінарські дискусії 2 год./1год. | 2. Мальська М. П., Антонюк Н. В., Ганич Н. М. Міжнародний туризм і сфера послуг: Підручник. — Київ: Знання, 2008. — 661 с. | 3 год./8 год. | |
| Відповідно до розкладу | Тема 2. Теоретичні основи крос-культурної комунікації. | Лекція | 1. Fitzsimmons, J. A. Cross-Cultural Communication for the Tourism and Hospitality Industry. — 2018. | 4 год/2 год. | До наступного заняття |
| | Тема 2. Теоретичні основи крос-культурної комунікації. Рольова гра “Турист з іншої культури” для моделювання комунікації. Аналіз ефективності різних стратегій комунікації. | Практичне заняття 2 год./1 год. | 2. Setiawan, A. R. Tourism and Intercultural Communication: A Theoretical Study. — 2023. | Самостійне завдання: Проаналізувати приклади культурних конфліктів у туристичній сфері. 4 год./8 год. | |

| | | | | | |
|------------------------|---|---|---|---|-----------------------|
| Відповідно до розкладу | <p>Тема 3. Культурні відмінності та їх вплив на туристичну поведінку.</p> <p>Тема 3. Культурні відмінності та їх вплив на туристичну поведінку. Аналіз кейсів туристичних конфліктів, викликаних культурними різницями. Обговорення прикладів культурно-специфічної поведінки туристів. Розробка туристичного путівника з порадами для подорожуючих до різних культурних середовищ. Презентація рекомендацій та обговорення ефективності.</p> | <p>Лекція</p> <p>Семінарські дискусії</p> <p>2 год./0,5год.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Malska M., Antonyuk N., Malskyi M. Security challenges to international tourism: national and world trends / M. Malska, N. Antonyuk, M. Malskyi // Security of the XXI century: national and geopolitical aspects: collective monograph. – Prague, 2019. – pp. 24-29. 2. Ghosh, B., Roy, S., Putatunda, R. Language and Cross-Cultural Communication in Travel and Tourism: Strategic Adaptations. — Apple Academic Press, 2024 | <p>3 год./2 год.</p> <p>Самостійне завдання: Підготувати виступи-презентації.</p> <p>5 год ./8 год.</p> | До наступного заняття |
| Відповідно до розкладу | <p>Тема 4. Міжкультурна комунікація в обслуговуванні туристів.</p> <p>Тема 4. Міжкультурна комунікація в обслуговуванні туристів. Обговорення прикладів успішного та невдалого обслуговування туристів. Визначення основних принципів міжкультурного сервісу. Проведення рольових</p> | <p>Лекція</p> <p>Семінар-дискусія</p> <p>1 год./0,5год.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Мальська М. П. Світовий досвід розвитку туризму : підручник / М. П. Мальська, Н. М. Паньків, А. Б. Ховалко. – К. : Центр учбової літератури , 2017. – 244 с 2. Bryhilevych H., Malska M. Strategic directions of international tourism development// Manadgement of the 21 st century: globalization challenges, Issue 4: collective monograph/ in edition D. | <p>4 год./1 год.</p> <p>Самостійне завдання: Розробка сценаріїв “ідеального обслуговування” для різних культурних груп.</p> <p>5 год. /8 год.</p> | До наступного заняття |

| | | | | | |
|------------------------|--|---|--|--|-----------------------|
| | ігор та аналіз ефективності комунікації. | | Diachkov. Prague. Nemoros s.r.o. 2023. Czech Republic. P. 104-111. | | |
| Відповідно до розкладу | <p>Тема 5. Міжкультурні конфлікти в туризмі: причини та стратегії вирішення.</p> <p>Тема 5. Міжкультурні конфлікти в туризмі: причини та стратегії вирішення. Аналіз причин виникнення міжкультурних конфліктів у туристичній сфері. Обговорення ефективних стратегій вирішення конфліктів. Розбір реальних конфліктних кейсів міжнародних туристичних компаній.</p> | <p>Лекція</p> <p>Семінарське -дискусія</p> <p>1 год./ 0,5год.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Fitzsimmons, J. A. Cross-Cultural Communication for the Tourism and Hospitality Industry. — 2018. 2. Holliday, A., Hyde, M., Kullman, J. Intercultural Communication: An Advanced Resource Book. — Routledge, 2015. 3. UNWTO World Tourism Organization: UN Tourism Bringing the world closer (unwto.org) | <p>4 год./1 год.</p> <p>Самостійне завдання: Розробка алгоритму дій для вирішення конфліктних ситуацій.</p> <p>5 год./8 год.</p> | До наступного заняття |
| Відповідно до розкладу | <p>Тема 6. Локалізація туристичних брендів: як адаптувати меседж під різні культури.</p> <p>Тема 6. Локалізація туристичних брендів: як адаптувати меседж під різні культури. Використання сторітелінгу та візуальних наративів у глобальному</p> | <p>Лекція</p> <p>Практична робота</p> <p>2 год./ 0,5год.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Мальська М. П. Економіка туризму: теорія та практика [текст] : підручник / М. П. Мальська, М. Й. Рутинський, С. В. Білоус, Н. Л. Мандюк. – К. : “Центр учбової літератури”, 2014. – 544 с. 2. Мальська М.П., Бордун О.Ю. Організація та планування діяльності туристичних підприємств: Теорія та практика: | <p>4 год./1 год.</p> <p>Самостійне завдання: Створити рекламний пост/відео для туристичного продукту, орієнтованого на конкретну країну (з урахуванням культурних кодів)</p> | До наступного заняття |

| | | | | | |
|------------------------|--|---|--|---|-----------------------|
| | маркетингу туризму. Порівняти маркетингові кампанії одного туристичного бренду в двох різних країнах (аналізатику, меседжі, візуал). | | Навч.посіб.– К.:Центр учбової літератури , 2011.– 310 с. | 5 год./8 год. | |
| Відповідно до розкладу | <p>Тема 7. ШІ та чат-боти в туризмі: новий інструмент міжкультурного діалогу.</p> <p>Тема 7. ШІ та чат-боти в туризмі: новий інструмент міжкультурного діалогу. Віртуальна та доповнена реальність у туристичних продуктах. Соціальні мережі як простір глобальної міжкультурної взаємодії.</p> | <p>Лекція</p> <p>Семінарське заняття-дискусія</p> <p>2 год./0,5год.</p> | <p>1. Нищенко О. В., Моргулець О. Б. Крос-культурні комунікації у туристичній діяльності: проблеми та шляхи вирішення. — Економіка та суспільство, 2023, № 57.</p> <p>2. Tung, R. L., Verbeke, A. Cross-cultural Management in the Global Workplace. — Routledge, 2018.</p> | <p>3год./1 год.</p> <p>Самостійне завдання: Оцінити інноваційні інструменти (VR-тур, AR-додаток, мобільний гід) і підготувати коротку презентацію.</p> <p>5 год./8 год.</p> | До наступного заняття |
| Відповідно до розкладу | <p>Тема 8. Етика та професіоналізм у міжкультурній комунікації.</p> <p>Тема 8. Етика та професіоналізм у міжкультурній комунікації. Обговорення етичних дилем у роботі з іноземними туристами. Визначення ключових етичних принципів для туристичних компаній. Культура скасування (cancel culture) та туристичний</p> | <p>Лекція</p> <p>Семінар-дискусія</p> <p>2 год./0,5год.</p> | <p>1. Мальська М. П., Антонюк Н. В., Ганич Н. М. Міжнародний туризм і сфера послуг: Підручник. — Київ: Знання, 2008. — 661 с.</p> <p>2. Нищенко О. В., Моргулець О. Б. Крос-культурні комунікації у туристичній діяльності: проблеми та шляхи вирішення. — Економіка та суспільство, 2023, № 57.</p> | <p>3 год./1 год.</p> <p>Самостійне завдання: Скласти «Анти-кризовий етичний гайд» для турфірми (наприклад, у разі непорозумінь з туристами).</p> | До наступного заняття |

| | | | | | |
|------------------------|--|--|---|---|-----------------------|
| | бізнес. Управління культурними конфліктами: етичні стандарти для персоналу. Соціальна відповідальність і сталий туризм як етичний виклик. | | | 5 год. /8 год. | |
| Відповідно до розкладу | <p>Тема 9. Практичні аспекти міжкультурної комунікації: кейс-стаді.</p> <p>Тема 9. Практичні аспекти міжкультурної комунікації: кейс-стаді. Інтеркультурний тренінг для персоналу. Реальні кейси кризового менеджменту у міжнародному туризмі. Міжкультурні непорозуміння у відгуках туристів: аналіз платформ TripAdvisor, Booking. Провести рольову гру «Менеджер – клієнт – посередник», де відпрацьовуються стратегії комунікації.</p> | <p>Лекція</p> <p>Практична робота</p> <p>2 год./1 год.</p> | <p>1. Cohen, E., Cohen, S. A. Current Issues in Tourism: Critical Perspectives. — Routledge, 2019.</p> <p>2. World trade organization: World Trade Organization - Home page - Global trade (wto.org)</p> <p>3. UNWTO World Tourism Organization: UN Tourism Bringing the world closer (unwto.org)</p> | <p>4 год./1 год.</p> <p>Самостійне індивідуальне завдання: Створити «антикризовий план дій» для готелю, що отримав негативні відгуки через культурні непорозуміння.</p> <p>5 год/8 год.</p> | До наступного заняття |