

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
БАКАЛАВРА

на тему:

**«Психологічні особливості міжкультурної комунікації у сфері міжнародного
туризму»**

Виконав: здобувач курсу, групи ТР-22
спеціальності 242 «Туризм»

Мартинюк Ю.О.

Керівник:

Бойко Л.Г., доцент кафедри менеджменту

м. Дніпро
2026

АНОТАЦІЯ

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ У СФЕРІ МІЖНАРОДНОГО ТУРИЗМУ

Об'єкт дослідження: міжкультурна комунікація у сфері міжнародного туризму як соціально-психологічне явище.

Предмет дослідження: психологічні особливості, чинники та механізми міжкультурної комунікації, що впливають на професійну взаємодію суб'єктів міжнародного туризму.

Мета роботи: теоретично обґрунтувати та узагальнити психологічні особливості міжкультурної комунікації у сфері міжнародного туризму з метою визначення умов ефективної професійної взаємодії суб'єктів туристичної діяльності.

Одержані висновки та їх новизна: встановлено, що міжкультурна комунікація у сфері міжнародного туризму є складним соціально-психологічним процесом, ефективність якого залежить від рівня міжкультурної компетентності, емпатії, толерантності та психологічної готовності фахівців до взаємодії з представниками різних культур. Визначено основні психологічні чинники ефективної міжкультурної взаємодії, охарактеризовано типові комунікативні бар'єри та труднощі міжкультурного спілкування у туристичній практиці. Обґрунтовано практичні рекомендації щодо вдосконалення міжкультурної комунікації у діяльності туристичного агентства «Coral Travel».

Результати дослідження можуть бути використані у процесі професійної підготовки майбутніх фахівців туризму, у навчальних курсах із міжкультурної комунікації та психології спілкування, а також у практичній діяльності туристичних підприємств для підвищення ефективності професійної взаємодії з представниками різних культур.

Кваліфікаційна робота: 63 с., 5 табл., 26 джерел.

Ключові слова: міжкультурна комунікація, міжнародний туризм, міжкультурна компетентність, психологічні чинники, туристична діяльність, комунікативні бар'єри, міжкультурна взаємодія, туристичне агентство.

SUMMARY

PSYCHOLOGICAL FEATURES OF INTERCULTURAL COMMUNICATION IN THE FIELD OF INTERNATIONAL TOURISM

The research object is intercultural communication in the field of international tourism as a socio-psychological phenomenon.

The research subject is psychological features, factors and mechanisms of intercultural communication influencing professional interaction between the subjects of international tourism.

The research paper aims at theoretical substantiation and generalization of psychological features of intercultural communication in the field of international tourism in order to determine the conditions for effective professional interaction between tourism stakeholders.

The scientific novelty of the study: it has been determined that intercultural communication in international tourism is a complex socio-psychological process, the effectiveness of which depends on the level of intercultural competence, empathy, tolerance and psychological readiness of specialists to interact with representatives of different cultures. The main psychological factors of effective intercultural interaction have been identified, typical communicative barriers and difficulties of intercultural communication in tourism practice have been characterized. Practical recommendations for improving intercultural communication in the activities of the travel agency “**Coral Travel**” have been substantiated.

The results of the research can be implemented in the professional training of future tourism specialists, educational courses in intercultural communication and communication psychology, as well as in the practical activities of tourism enterprises to improve professional interaction with representatives of different cultures.

The qualification paper amounts 63 pages, 5 tables; 26 references are used.

Keywords: intercultural communication, international tourism, intercultural competence, psychological factors, tourism activity, communicative barriers, intercultural interaction, travel agency.

ЗМІСТ

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ У МІЖНАРОДНОМУ ТУРИЗМІ

1.1. Сутність і зміст міжкультурної комунікації як соціально-психологічного феномена

1.2. Психологічні чинники ефективної міжкультурної взаємодії в туристичній діяльності

1.3. Культурні відмінності та їх вплив на комунікативну поведінку суб'єктів міжнародного туризму

1.4. Міжкультурна компетентність фахівців туризму як умова успішної професійної комунікації

Висновки до розділу 1

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ У СФЕРІ МІЖНАРОДНОГО ТУРИЗМУ

2.1. Загальна характеристика сфери міжнародного туризму як середовища міжкультурної взаємодії

2.2. Типові комунікативні бар'єри та психологічні труднощі міжкультурного спілкування у туристичній практиці

2.3. Аналіз впливу національно-культурних особливостей туристів на процес обслуговування та комунікації

Висновки до розділу 2

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ У ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНОГО АГЕНТСТВА «CORAL TRAVEL»

3.1. Психологічні методи розвитку міжкультурної компетентності персоналу туристичного агентства «Coral Travel»

3.2. Практичні рекомендації щодо підвищення ефективності міжкультурної комунікації в туристичному агентстві «Coral Travel»

3.3. Оцінка практичної доцільності впровадження запропонованих заходів у діяльність туристичного агентства «Coral Travel»

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ