Міністерство освіти і науки України

Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника

Економічний факультет

БОЙЦАН НАЗАР БОГДАНОВИЧ

**ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ КРОС-КУЛЬТУРНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ В УМОВАХ РОЗШИРЕННЯ ЗОВНІШНЬОЕКОНОМІЧНИХ ОПЕРАЦІЙ**

МЗЕД-М2

073 Менеджмент

освітня програма «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності»

другого (магістерського) рівня вищої освіти

Автореферат на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти

Івано-Франківськ – 2022

Дипломна робота виконана в Прикарпатському національному університеті

імені Василя Стефаника

Науковий керівник: д.е.н., проф. Романюк М.Д.

Рецензенти: д.е.н., проф. Шеленко Д.І.

Захист відбудеться: «21» грудня 2022р.

Дипломну роботу надано до захисту: «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022р.

Завідувач кафедри: проф. Романюк М.Д. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(підпис) (ім’я та прізвище)

**ЗМІСТ**

**ВСТУП**

**РОЗДІЛ 1.ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КРОС КУЛЬТУРНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ**

1.1.Сутність та значення крос культурного менеджменту .

1.2.Культурний компонент в системі міжнародного менеджменту.

1.3.Роль крос-культурних особливостей у світовій мережі бізнесу.

Висновки до розділу 1.

**РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ КРОС-КУЛЬТУРНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ В ТОВ ФІРМА ”НАДІЯ”.**

2.1. Характеристика крос-культурних основ як інтерактивного фактору взаємовідносин у зовнішньо економічних зв'язках.

2.2. Важелі та інструменти розвитку крос-культурних технологій у ТОВ Фірма ”Надія”.

2.3. Оцінка крос-культурного середовища на підприємстві.

Висновки до розділу 2 **.**

**Розділ 3. Формування шляхів підвищення якості міжнародної комунікації**

3.1. Напрямок вдосконалення крос-культурного менеджменту в умовах розширення зовнішньоекономічних операцій Фірма ”Надія”.

## 3.2. Методи побудови успішних міжперсональних комунікацій .

Висновки до розділу 3.

**ВИСНОВКИ**

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

**ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСЧТИКА РОБОТИ**

**Актуальність теми дослідження** на початку нового тисячоліття особливо відчуваються наслідки процесів глобалізації, інтернаціоналізації та інтеграції на розвиток господарства, що призвело до зростання міжнародного співробітництва. Сучасне бізнес-середовище характеризується динамічністю та складністю керівництво компаній стикається з новими складними проблемами, для вирішення яких треба підходити глобально. Саме життя потребує кардинальних змін у сприйнятті звичаїв.

Ефективне функціонування компаній у ринковому середовищі є складним процесом. За словами експертів, глобалізація бізнесу стає стратегічним завданням для міжнародних компаній, щоб подолати міжкультурні відмінності. Ця проблема не мине і Україну, в останні роки різні бізнеси стикаються з інтеграційними проблемами.

Міжнародна торгівля, пов'язана з міжкультурною взаємодією, характерна не тільки втратами через складність бізнесу, а також вигодам від взаємного обміну інформацією, цінності, стандарти, досвід тощо.

Тому використання можливих можливостей є недостатнім, а взаємодія між культурами персоналу може призвести до значного зниження ефективності міжнародного співробітництва. Водночас аналізуються національні джерела наукових досліджень та досвід практичної роботи або проблеми ефективної взаємодії між різними організаціями стосовно культури як важливої ​​складової реалізації системи стратегічного управління. Тому особливості використання крос-культурного менеджменту в умовах розширення зовнішньоекономічних операцій є актуальними.

Питаннями особливості використання крос-культурного менеджменту в умовах розширення зовнішньоекономічних операцій займалися відомі закордонні науковці, такі, як Г. Хофстеде і Ф. Тромпенаарс, Дж. Пітерс, Р. Х. Уотермен та інші. Особливості застосування крос-культурного менеджменту на підприємстві також досліджували українські науковці, а саме: С. Мясоєдова, Ю. Петрущенко [5], О. Романуха та інші..

Актуальність проблеми, її теоретична та практична значимість визначили мету та завдання дослідження.

**Мета дослідження** полягає в розробці науково-теоретичних засад і практичних рекомендацій щодо особливості використання крос-культурного менеджменту в умовах розширення зовнішньоекономічних операцій.

Для досягнення сформульованої мети необхідно виконати наступні **завдання:**

* розкрити сутність та значення крос культурного менеджменту;
* дослідити культурний компонент в системі міжнародного менеджменту;
* окреслити роль крос-культурних особливостей у світовій мережі бізнесу;
* охарактеризувати крос-культурні основи як інтерактивний фактор взаємовідносин у зовнішньо економічних зв'язках;
* проаналізувати важелі та інструменти розвитку крос-культурних технологій у ТОВ Фірма ”Надія”;
* оцінити крос-культурне середовище на підприємстві;
* розкрити перспективні напрямки вдосконалення крос-культурного менеджменту в умовах розширення зовнішньоекономічних операцій у ТОВ Фірма ”Надія”;
* запропонувати методи побудови успішних міжперсональних комунікацій .

**Об’єкт дослідження** – господарська діяльність ТОВ Фірма ”Надія”.

**Предмет дослідження** – сукупність теоретичних та методичних аспектів особливості використання крос-культурного менеджменту в умовах розширення зовнішньоекономічних операцій на ТОВ Фірма ”Надія”.

**Інформаційною базою роботи** стала статистична звітність ТзОВ ТОВ Фірма ”Надія” за період 2019-2021 років. У дослідженні використано нормативно-правові акти, Інтернет-ресурси, монографії, статті у періодичних виданнях, навчально-методична література, матеріали періодичних видань, статистичні дані.

**Методи дослідження**: теоретичною та методичною базою дослідження є загальнонаукові методи дослідження та основи сучасної економічної теорії. Використано такі загальнонаукові методи: діалектичний метод пізнання, аналіз і синтез, логічного узагальнення, монографічний та графічний способи, економіко-математичний, статистичний і абстрактно-логічний аналіз.

**Практична значущість отриманих результатів** полягає в тому, що отримані результати можна використати для вдосконалення аспектів особливості використання крос-культурного менеджменту в умовах розширення зовнішньоекономічних операцій на ТОВ Фірма ”Надія”.

**Структура наукової роботи:** робота містить 83 сторінки тексту, 15 рисунків, 5 таблиць; складається зі вступу, 3 розділів, висновків, додатків, списку використаних джерел, який налічує 69 найменувань.

**ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ**

## У розділі 1 «Теоретичні аспекти крос-культурного менеджменту» розглядається сутність та значення крос культурного менеджменту. Культура є невід’ємною частиною всіх людських суспільств. З появою глобалізації, поняття культури набуло ширшого значення і стало важливим елементом організацій. Організаційна культура як «метафора» також коротко досліджується.

Існують різні рівні культури різні методи, що використовуються для дослідження та вимірювання культури. Основа деяких із цих методів надихнула культурна антропологія – дослідження прогресу людини суспільство та культури – яка була розроблена в першій половині ХХ ст відомі антропологи.

Для своїх досліджень вони використовували етнографічні (описові) дані з різних до індустріальних і малих суспільств. Етнографічний підхід вимагає безперервне спостереження за певною соціальною групою з метою розуміння культури цієї групи зсередини. Цей підхід може пояснити норми та цінності та може забезпечити розуміння поведінки групи..

## Культурний компонент в системі міжнародного менеджменту. Культурні цінності розглядаються з різних точок зору. Вони спочатку охарактеризовані у біполярних термінах та їх вплив на повсякденну бізнес-діяльність. Концептуалізація таких культурних цінностей розглядається, зокрема те, що вони, так само, як культури загалом, за своєю суттю динамічні та підлягають взаємному впливу взаємодії.

Міжкультурні теорії, такі як теорії Хофстеде і Тромпенарса, і які розглядалися використовують критерії для їх класифікації культур які можна розглядати як по суті статичні та вважати абсолютними або універсальними. Такі теорії часто критикують за заохочення дуже загального порівняння (вірувань, цінностей культур, використовуючи заздалегідь визначені характеристики..

## Роль крос-культурних особливостей у світовій мережі бізнесу. Слово «різноманітність» є неоднозначним, особливо коли воно пов’язане з терміном «організація».

Організація може бути внутрішньою, у якій багато співробітників мають своє коріння за кордоном – відображаючи соціальне розмаїття відповідної країни. Вона також може бути міжнародною організацією, культурне розмаїття якої відображається в її закордонних дочірніх компаніях. Водночас різноманітність може стосуватися сукупності груп, які утворюють організацію: групи, диференційовані за статтю, рідною мовою, освітою, а також своїм становищем або зарплатою.

**У розділі 2 «Особливості використання крос – культурного менеджменту в ТОВ «Фірма ”НАДІЯ”»** представлена характеристика крос-культурних основ як інтерактивного фактору взаємовідносин у зовнішньо економічних зв'язках.

Стратегія є не тільки елементом управління організаціями, вона зустрічається у всіх сферах управління, від маркетингу через людські ресурси до комунікації. Компанії шукали стратегії для використання у своїй конкуренції навколишньому середовищу й таким чином допомагають реалізувати свої цілі.

Стратегію можна розглядати як не пов’язану з прийняттям рішень, як більше знання, тобто те, що організація знає або що, на її думку, вона знає. Це також знання включає в себе те, як він інтерпретує світ і своє становище в ньому. Це уява компанії що визначає, яким цей світ може чи повинен бути. Це означає, що стратегія зазнає впливу культури, оскільки саме через її культуру компанія створює розуміння себе, а також інтерпретацію світу.

Важелі та інструменти розвитку крос-культурних технологій у ТОВ Фірма ”Надія”. Лідер сьогодні повинен володіти навичками створювати та керувати групами, що складаються з представників різних національностей, а для цього необхідно розвивати культурний інтелект. Щоб оцінити рівень культурного інтелекту, ми провели опитування на основі опитування трьох підрозділів компаній.

В опитуванні взяли участь 210 осіб, з них 18 осіб – представники вищої ланки управління, 192 працівники – представники середньої ланки менеджменту (начальники відділів, начальники відділів, секторів). Респондентам було роздано дві анкети: одна – для визначення рівня культурного інтелекту персоналу, інша – для діагностики рівня толерантності..

## Оцінка крос-культурного середовища на підприємстві. У дослідженні концептуалізації культури в термінах «вимірів». Ці поняття, які дозволяють кількісно визначити варіації між атрибутами культур. Увагу буде приділено відображенню цих культурних аспектів у бізнесі навколишнє середовище.

Однією з важливих гіпотез, що лежить в основі багатьох досліджень культури, є стабільність a особливості культури. Хоча всі культурні групи зазнають змін з часом відповідно до того, як вони справляються з викликами, покладеними їх середовищем, кожен з них залишається постійним у тому сенсі, що вони зберігають певні уявлення про світ і ставлення до своїх ближніх. Обов'язково зробимо акцент на стабільних елементах культуру, маючи на увазі еволюційний характер культури.

**У розділі 3 «Формування шляхів підвищення міжнародної комунікації»** запропоновано напрямки вдосконалення крос-культурного менеджменту в умовах розширення зовнішньоекономічних операцій Фірми ”Надія”.

Розвиток компетентності в міжнародному спілкуванні може бути важкою роботою. Цей процес вимагає слідування багатьма шляхами дослідження інших культур, а також своєї власної. Це включає в себе отримання, аналіз, та інтерпретацію значних обсягів інформації з усіх джерел, включаючи себе. інформація стосується не лише фактів, а також сприйняття та поведінки.

## Методи побудови успішних міжперсональних комунікацій. Взаємозв’язок між культурою та спілкуванням є інтригуючим. Хоча процес спілкування можна розглядати як спосіб передачі переконань, установок, поведінки, що ідентифікує певну культуру, цей самий процес також можна розглядати як у формуванні цієї ідентичності. Хоча люди, спілкуючись, спираються на своє значення культури, до якої вони належать, саме ця культура зобов'язана своїм існуванням обміном інформацією між його членами.

Комунікація між культурами значною мірою детермінована культурою. Культурний фактор став розглядатися як головна причина труднощів у взаємодії між індивідами та групами, які сприймають себе як належних до різних культур. Це певною мірою пояснює значну кількість літератури присвяченій міжкультурній комунікації в цілому та комунікації в міжнародному бізнесі зокрема. Замість того, щоб намагатися узагальнити всі теорії та емпірику.

**ВИСНОВКИ**

Таким чином, в ході виконання поставлених перед нами завдань для досягнення сформульованої мети, ми прийшли до наступних висновків:

1.Визначено сутність та значення крос культурного менеджменту. Дане дослідження дає змогу зрозуміти що існують різні рівні культури, різні методи, що використовуються для дослідження та вимірювання культури. Система цінностей і норм відрізняється не тільки від культури до культури, але й від однієї частини суспільства до іншої.

2.Розгляд культурного компоненту в системі міжнародного менеджменту. Культурні цінності розглядаються з різних точок зору. Вони спочатку охарактеризовані у біполярних термінах та їх вплив на повсякденну бізнес-діяльність. Концептуалізація таких культурних цінностей розглядається, зокрема те, що вони, так само, як культури загалом, за своєю суттю динамічні та підлягають взаємному впливу взаємодії.

3.Проведено аналізролі крос-культурних особливостей у світовій мережі бізнесу. Визначено культурно етнічна поведінка. Управління різноманітністю в організації такого типу та в її середовищі потребує всього менеджменту рівні компетенції. При цьому визнаючи різноманітність, яка може бути джерелом нових ідей, здається, що роль вищого керівництва скоріше дозволить створити спільне бачення майбутнього, спільний набір цінностей для відображення цілей менеджерів.

4.Було проведено характеристика крос-культурних основ як інтерактивного фактору взаємовідносин у зовнішньо економічних зв'язках. Більшість компаній використовують стратегічне планування для оцінки свого майбутнього, перспективи і таким чином прийняті рішення про стратегії, які слід прийняти для досягнення своїх цілей в довготривалій перспективі. Культурні фактори виходять на перший план лише під час злиття та поглинання не відповідають стратегічним очікуванням або вимагають зміни стратегії

5.Здійснено проведення аналізу важелів та інструментів розвитку крос-культурних технологій у ТОВ Фірма ”Надія”. Лідер сьогодні повинен володіти навичками створювати та керувати групами, що складаються з представників різних національностей, а для цього необхідно розвивати культурний інтелект. Щоб оцінити рівень культурного інтелекту, було проведено опитування на основі трьох підрозділів компаній.

6.Проведено оцінку крос-культурного середовища на підприємстві. Увагу було приділено відображенню культурних аспектів у бізнесі. Менеджери очікують від працівників виконання умов і навпаки. Між ними можуть виникнути тісні зв'язки, але вони не зменшуються вартість договірних угод. У такому середовищі конкуренція між людьми заохочується, таким чином дозволяючи їм задовольняти свої цілі та потреби.

7.Здійснено огляд напрямків вдосконалення крос-культурного менеджменту в умовах розширення зовнішньоекономічних операцій Фірма ”Надія”. Багато аспектів поведінки міжкультурного спілкування вже виявлено і прокоментовано. Однак варто ще раз згадати наступні моменти: здатність до ефективного спілкування: знову ж таки, ідея про те, що когнітивні та активні навички, згадані раніше, можуть бути використані ефективно та належним чином включає введення до змістовного діалогу, ініціювання взаємодії, вирішення непорозумінь та міжособистісний конфлікт і використання різних стилів спілкування.

8.Проведено аналіз методів побудови успішних міжперсональних комунікацій. Мову можна розглядати як частину соціального процесу, систематичну структуру для поводження події. Як таке, його використання дозволяє входити в соціальну організацію, яка в той же час є свого роду мовна спільнота. Культурні групи можуть відрізнятися за способом розподілу загальної інформації взаємообмін між вербальною та невербальною мовою. Словесне використання мови зі звуками, інтонацією, ідіомами, граматикою, сленгом і діалектами, як регіональними, так і професійний.