

УДК 17+159.9:316.77:378.016

DOI <https://doi.org/10.32840/1992-5786.2022.84.26>**М. В. Бєлікова**кандидат історичних наук, доцент,
доцент кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу,
Національного університету «Запорізька політехніка»

ОСОБЛИВОСТІ ВИВЧЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ, ПСИХОЛОГІЇ МІЖНАРОДНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ТА ДИПЛОМАТИЧНОГО ПРОТОКОЛУ В ПРОФЕСІЙНІЙ ПІДГОТОВЦІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

Прискорення діджиталізації освіти у вищій школі України відбулось через світову пандемію. Внаслідок у викладачів та студентів розвивалися нові компетенції, пов'язані з цифровими та комунікативними технологіями. У статті сформульовано особливості дистанційного викладання дисциплін, пов'язаних з професійною етикою, психологією міжнародної комунікації та дипломатичним протоколом для студентів магістратури спеціальностей «Туризм» та «Готельно-ресторанна справа» в умовах дистанційного навчання. Методологію дослідження зумовлено «теорією покоління Z», за якою сучасні студенти відносяться до покоління Z, яке в Україні почалося 2001 р. з входженням Інтернету до повсякденного життя, використанням мобільних телефонів, SMS, MP3-плеєрів, YouTube. Дистанційне навчання надало можливість створювати більш релевантні особливостям покоління Z умови для навчання: по-перше, максимальна кількість візуального контенту, зокрема на YouTube; по-друге, гнучкі взаємодії студентів і викладачів в різних каналах комунікації; по-третє, планування та формулювання реалістичних цілей та очікуваного результату для збереження психічного та фізичного здоров'я викладачів і студентів.

Дисципліни «Етика і психологія міжнародної комунікації» та «Професійна етика та дипломатичний протокол» – важливі для випускників спеціальностей «Туризм» та «Готельно-ресторанна справа» внаслідок глобалізації послуг, зокрема прийому та обслуговування іноземних клієнтів, дипломатичних прийомів. У професійній підготовці магістрів надання комплексу знань про основні норми професійної етики, психологічні основи міжнародної комунікації, дипломатичного протоколу забезпечуються шляхом створення умов для комунікації в міжнародній професійній мережі LinkedIn, моніторингу вакансій в мережі, проходження співбесід, відпрацьовуються різні кейси та розвиваються soft skills; студентами створюються відео для YouTube та соцмереж. Дисципліни розвивають у студентів психоемоційну готовність до міжнародної комунікації та застосування дипломатичного протоколу.

Ключові слова: дистанційне навчання, діджиталізація, покоління Z, професійна етика, міжнародна комунікація, дипломатичний протокол.

Постановка проблеми. Прискорення діджиталізації вищої освіти стало відповіддю на сучасні виклики, пов'язані з пандемією Covid-19: цифрові технології стали інструментами навчального процесу в умовах дистанційного навчання. Аналіз практичного досвіду викладання дисциплін «Етика і психологія міжнародної комунікації» та «Професійна етика та дипломатичний протокол» для студентів магістратури спеціальностей «Туризм» та «Готельно-ресторанна справа» є актуальним в сучасних умовах дистанційного навчання.

Аналіз основних досліджень і публікацій. Одним з результатів досліджень з проблеми є теоретико-методологічні дослідження проблеми дистанційного навчання [5]. Переваги та недоліки використання технологій дистанційного навчання було виділено О.А. Бокаленко [1]. Унікальний досвід педагогів вищої школи під час пандемії в умовах дистанційного навчання був узагальнений у окремих статтях і публікаціях [3; 6].

Крім того, проблематика досліджувалась в контексті вивчення професійної етики, дипломатичного протоколу, міжкультурної комунікації, останній термін частіше використовується, ніж міжнародна комунікація. Доробок зарубіжних і вітчизняних учених було систематизовано в підручнику П.С. Шпиґа з конкретними прикладами культурних відмінностей представників західної культури, арабських країн, держав Латинської Америки, Ефіопії, Китаю, Японії [19, с. 49-52]. На думку автора, для розвитку готовності студентів до роботи в багатонаціональній команді, ведення переговорів або професійного спілкування з іноземцями, необхідно вивчити проблеми сприйняття останніми часу та дедлайнів, статусу та авторитету, критики роботи, роль праці та особистого життя. Це можливо шляхом особистого досвіду спілкування з іноземцями та вивчення практичного досвіду дослідників цієї проблеми [18]. Нажаль, дотичних досліджень опубліко-

вано недостатньо, практичне навчання з міжнародної комунікації для більшості є недоступним через дорожнечу, так, наприклад, дводенний курс “Cross-Cultural Communication: partners, clients, teams” англійською мовою коштував 16 тис. грн. в 2021 р. [20]. Отже, дослідниками були зроблені лише спроби осмислити та адаптувати навчальні дисципліни без втрати якості до умов дистанційного навчання.

Мета статті – аналіз особливостей вивчення професійної етики, психології міжнародної комунікації та дипломатичного протоколу в професійній підготовці майбутніх фахівців з туризму та готельно-ресторанної справи в умовах дистанційного навчання.

Виклад основного матеріалу. За даними Factu Group Ukraine студенти разом з школярами є групою соціологічної вибірки, в якій абсолютно усі користуються Інтернетом [22]. Карантинні заходи та війна стали викликом для викладачів та студентів в Україні у 2020 – 2022 рр. Навчальна платформа Moodle використовується в системі дистанційного навчання Національного університету «Запорізька політехніка» для асинхронного навчання та синхронно відбуваються лекційні та практичні заняття в Google Meet/Zoom. Додатково використовуються можливості створення закритих груп в мобільних додатках Viber/Telegram для мотивації студентів до навчання, планування та координації їх учбової діяльності, надання зворотного зв'язку та допомоги.

Методологію дослідження зумовлено «теорією поколінь» [4]. Покоління Z або “Digital Native”, що значить «діджиталізовані природно», в Україні пов'язують з 2001 р., коли почалося входження Інтернету до повсякденного життя з використанням мобільних телефонів, SMS, MP3-плеєрів, YouTube [14]. У світі покоління Z у відношенні до тих, хто народилися між 1995 і 2012 рр., тому що інформаційні технології разом з Інтернетом прийшли в світі раніше [24]. Тепер доступ до Інтернету є доступним завдяки ноутбукам, планшетами, мобільним телефонам, смартфонам, смарт-годинникам та ін. Покоління Y («міленіали») народилися у 1981 – 1996 рр., на момент нового тисячоліття були дітьми, комп'ютери бачили з раннього віку, чим схожі на покоління Z. Представники покоління Z надають перевагу практичним методам навчання зі зв'язком з реальним життям, є креативними, гнучкими, незалежними і турбуються про навколишнє середовище [23].

Вплив сучасної теорії поколінь враховується автором статті під час організації дистанційного навчання студентів покоління Z. Щодня покоління Z проводять більше трьох годин на YouTube, 59% з них вважають улюбленим методом навчання пошук і перегляд відео на YouTube. 55% з них відзначають, що YouTube сприяв їх навчанню або осо-

бистому розвитку протягом 12-місячного періоду. 64% надають перевагу інтерактивним дискусіям в аудиторіях, 60% – вирішенню проблеми як найкориснішого інструменту для навчання, лише з 38% віддають перевагу навчанню, читаючи матеріали курсу, а 12% цінують навчання на слух, наприклад, лекції. Взаємодії та комунікації, командна робота, співпраця важливі для покоління Z. 80% студентів покоління Z вважають за краще вчитися з друзями, що дозволяє навчитися один у одного шляхом спостереження та участі, вирішувати проблеми за рахунок нових навичок, приймати рішення, які не придумали б поодиночки, і 60% готові поділитися своїми знаннями з іншими в Інтернеті [25].

Дистанційне навчання – це поєднання традиційних педагогічних методів з методами електронного навчання. Засоби навчання, адаптовані до особливостей покоління Z, передбачають релевантну до їх потреб навчальну програму, міждисциплінарні зв'язки, доступ до репрезентативного комплексу аналогічних інформаційних ресурсів за їхнім вибором, можливості обирати відповідні джерела, виконувати завдання у різних форматах та відповідно отримувати різні бали. Принцип експериментальності передбачає викладання, орієнтоване на соціальний попит, практичне рішення реальних проблем, використання інформаційних технологій за допомогою смартфонів. 78% студентів покоління Z мають потребу в сильних викладачах, які б керували їхнім процесом навчання та розвитком [25]. Отже, дослідження особливостей студентів покоління Z є корисним для організації дистанційного навчання.

На думку автора, дистанційне навчання надало можливість створювати більш релевантні особливостям покоління Z умови для навчання. По-перше, оскільки вони краще засвоюють інформацію з візуальним контентом, використовувалося максимально відео, фото, презентації. По-друге, взаємодії студентів та викладачів активізувалися в соцмережах та мобільних додатках, де студенти та викладачі можуть спілкуватися майже 24/7. Студенти уточнювали незрозумілі нюанси в чаті закритої групи або в особистих повідомленнях. Викладач, розуміючи з листування з окремим студентом, що подібні питання можуть виникнути у інших, може написати в закритій групі уточнення або скрипти – послідовність операцій для студентів.

Викладачі відносяться до поколінь BB, Baby Boomers – «Бєбі-бумери», народжені у 1943 – 1963 рр., та X – «Невідоме покоління», народжені у 1964 – 1984 рр. [7]. Багатозадачність під час відеоконференцій була одним із найбільших викликів для викладачів: приймати нових учасників, відмічати присутніх, читати лекцію, перемикаючи слайди, дивитись питання в чаті та відповідати на них. Щоб вдосконалити навичку проведення занять онлайн, по-перше, необхідно постійно

тренуватися, по-друге, відслідковувати свій психоемоційний стан, щоб бути в ресурсному стані для проведення синхронних форм навчання, і, по-третє, заняття можна записувати на відео та аналізувати, щоб оптимізувати та вдосконалити в майбутньому.

Принципи для збереження психічного та фізичного здоров'я викладачів і студентів під час дистанційного навчання є наступними: мати реалістичні цілі та очікування, визначати межі відповідальності, планувати діяльність для викладача і студента, використовуючи «мистецтво маленьких кроків».

У процесі викладання дисциплін, пов'язаних з професійною етикою, розглядаються поняття етика і професійна етика, які з одного боку взаємопов'язані, з іншого, – мають суттєві відмінності. Етика передбачає відношення до іншої людини як до цілі, а не як до засобу, і концентрує увагу на проблемі свободи вибору. Професійна етика стосується питань відносин та комунікації між начальником і підлеглими, між колегами, презентує поняття професійного кодексу, наприклад, «Глобальний етичний кодекс туризму». Корпоративна етика робить акцент на лояльності персоналу політиці фірми, і до неї відносяться питання дресс-коду, але останнє зовсім не є питанням етики.

Особливості вивчення професійної етики передбачають практичне застосування знань під час складання резюме та проходження співбесіди у роботодавця. Студенти мають зареєструватися в міжнародній професійній мережі LinkedIn та розмістити власне резюме українською та англійською мовами. Цей результат учбової діяльності надає можливість відслідковувати вакансії на цьому сайті, проходити співбесіди, потенційно передбачає професійні комунікації з іноземцями. Ділова гра, яка емітує проходження співбесіди, ставить студентів в роль роботодавця або кандидатів на посаду умовної фірми. Використовується ситуаційний підхід, коли відпрацьовуються різні кейси, в залежності від бажаних для студентів місць працевлаштування (турагенство, екскурсійне бюро, ресторан, готель та ін.). Наприклад, уявіть, що ви закінчили магістратуру і проходитье співбесіду на конкретну посаду, HR менеджер пропонує вам скласти Wish List, в якому будуть описані умови для вашої професійної діяльності в організації. Отриманий досвід буде корисним в майбутніх реальних життєвих ситуаціях.

Розробка власної візитної картки та відпрацювання відповідних кейсів, пов'язаних з її використанням в різних ситуаціях надає можливість оцінити ефективність використання теорії на практиці: знайомство з потенційним клієнтом/роботодавцем/іноземним партнером (різні вік, статуси, країни); використання візитної картки під час доставки квітів та подарунку на день народження

боса/партнера; похорони співробітника тощо. Під час завдання до теми «Дресс-код» візуальний контент засвоюється як найкраще і враховується тяжіння покоління Z до індивідуалізму: студенти підбирають собі одяг, взуття, аксесуари в залежності від свого кольорового типу (весна, осінь, зима, літо) в стилях White tie, After five, Business Best, Business Casual, Smart Casual, Casual: готуються відео, презентації, реферати про відмінності цих стилів.

Практична корисність та робота в команді використовується, коли студентам пропонується придумати віртуальні подарунки та квіти, якби їхнім босом/колегою був певний викладач кафедри. Студенти об'єднують індивідуальні завдання в спільне відео, яке викладається на YouTube каналі, таким чином відпрацьовуються soft skills в малих групах [2; 13].

Психологія міжнародної комунікації розвиває в студентах психоемоційну готовність до професійного спілкування та ведення переговорів з іноземцями. В першу чергу це забезпечується знаннями, що очікувати від колег з інших країн. Для цього автором було розроблено індивідуальні завдання з метою вивчення досвіду іноземців, які працювали в команді з представниками різних культур, релігій, подорожували до інших країн. Використовувалися інформаційні ресурси англійською мовою на YouTube каналі TEDx Talks [21]. Студенти дивилися відео спікерів різних країн та мали проаналізувати поведінкові, ментальні, культурні відмінності та записати власне відео англійською або, якщо це неможливо, українською мовою, та надати викладачу разом з доповіддю у письмовій формі. Психологія міжнародної комунікації є практично корисною в професійній підготовці майбутніх фахівців під час обслуговування іноземних клієнтів, роботи в багатонаціональних колективах, тому що неспрацьованість є однією з причин провалу інтеграції команд з різних країн.

Організація синхронного навчання за допомогою відеоконференцій з початку пандемії коронавірусу та війною ще більше ускладнилася через нестабільність Інтернету, низьку якість зв'язку, знаходження в одній кімнаті з іншими людьми, яким потрібно займатися власними справами і присутність інших небажана. Для окремих студентів, які проживають в місцевості, де мережа Інтернет надає можливість тільки використання асинхронних форм навчання, навіть немає технічної можливості прикріпити виконане завдання в Moodle, пропонується відсилати його на email, Viber, Telegram месенджери викладача. Випадки, коли у студентів кнопочні телефони та немає комп'ютера поодинокі, тоді необхідний гнучкий персональний моніторинг та контроль результатів навчання. З досвіду студентів, які проживали у гуртожитку та мали комунікативні здібності, вони

швидше зорієнтувалися в ситуації і підключалися до відеоконференцій вдвох від одного гаджета.

Для ефективної організації викладання дисципліни, по-перше, необхідна матеріально-технічна забезпеченість викладачів та студентів (мобільні телефони, ноутбуки, комп'ютери); по-друге, методична забезпеченість дисципліни (силабус, методичні рекомендації) [8. 9. 10. 11. 12. 15. 16. 17]. По-третє, важливою є психоемоційна готовність викладачів та студентів до самомотивації, самоорганізації та діяльності в умовах дистанційного навчання, пандемія та війна в Україні ускладнили ситуацію. По-четверте, необхідно розуміння, що треба поступово розвивати компетенції відносно інформаційних та комунікативних технологій.

Викладання передбачає вибір викладачем сценарію навчання як послідовності дій, його впорядкування, моніторинг та контроль результатів. Саме тому важливим було випрацювати певні правила, наприклад, відсутність відео у студентів під час лекцій вважається допустимим, під час їх доповідей на практичних заняттях це потрібно мінімізувати, враховуючи безпекову ситуацію та стабільність Інтернету у студентів. Для цього необхідні були певні правила для проведення синхронних занять онлайн, щоб викладач міг переконатися, що його зрозуміли, а студенти знали, як одягатися (студенти вважають доречним займатися у халатах та піжамах), і могли зрозуміти, коли виступати. Наведемо правила дистанційного навчання, щоб впорядкувати комунікації викладачів із студентами під час синхронних занять.

1. Знайдіть для заняття тихе місце.
2. Будьте на занятті вчасно.
3. Використовуйте своє справжнє ім'я та прізвище українською мовою під час відеоконференцій у Zoom/Google Meet.
4. Вдягайтеся так, як на навчання або на роботу.
5. Поважайте інших учасників заняття.
6. Під час заняття просимо не їсти. Можна пити чай.
7. Просимо утриматися від побічних розмов.
8. Коли ви не говорите, мікрофон має бути вимкнено.
9. Якщо під час заняття не відтворюється звук, спробуйте вийти і підключитися знову.

Серед складнощів взаємодії в умовах дистанційного навчання, по-перше, є розрив звичайних живих зв'язків, який призвів до зростання демотивації студентів, тому що вони відносяться до покоління Z і для них особиста взаємодія є надзвичайно важливою, тому компенсація відбувалась шляхом активізації спілкування в закритих чатах та соцмережах; по-друге, відбувалося швидке вигорання викладачів, яким приходилося в стресових умовах разом із студентами освоювати нові програми (Moodle, Zoom). Обмежена кількість часу 40 хвилинами у безкоштовного

тарифного плану в Zoom змусила шукати альтернативу і знайти її в Google Meet, де немає обмеження в часі. В той же час в безкоштовній версії Google Meet немає можливості для запису відео, і оскільки на сьогодні в Zoom змінилася політика, тепер час можна визначати самостійно академічними годинами, і є можливість для запису відео, прийшлося повернутися до цієї програми відеоконференцій. По-третє, розуміння, що необхідно постійно отримувати зворотній зв'язок від студентів, щоб контролювати прогрес навчання студентів, забиравало набагато більше сил, ніж це було під час аудиторного навчання.

Висновки і пропозиції. Особливості вивчення професійної етики, психології міжнародної комунікації та дипломатичного протоколу в професійній підготовці майбутніх фахівців з туризму та готельно-ресторанної справи під час дистанційного навчання передбачають: доступність викладача в закритих групах, в месенджерах, соцмережах; зворотній зв'язок після отримання та під час виконання завдання; прозорість та регулярність комунікацій; забезпечення атмосфери довіри та умов для чесного висловлювання своєї думки; гнучкість викладачів в наданні альтернативних каналів комунікацій та інформаційних джерел; адекватний моніторинг студентів, враховуючи їх місцезнаходження (безпечно/небезпечно місце під час війни, доступність та якість Інтернету для синхронного та асинхронного навчання); безперервна оптимізація комунікації та розвиток компетенцій відносно інформаційних і комунікативних технологій для подальшого забезпечення навчання.

Список використаної літератури:

1. Бакаленко О.А. Досвід використання технологій дистанційного навчання в процесі викладання психологічних дисциплін у технічному університеті: переваги та недоліки. *Impatto dell'innovazione sulla scienza: aspetti fondamentali e applicati : Raccolta di articoli scientifici «ΛΟΓΟΣ» con gli atti della Conferenza scientifica e pratica internazionale (T. 2) (Verona, Italia, 26 giugno 2020)*. Verona : Piattaforma scientifica europea, 2020. P. 32–34. URL: <https://ojs.ukrlogos.in.ua/index.php/logos/article/download/3721/3650/> (дата звернення: 22.09.2022).
2. 3 Днем працівників освіти! *Marina Belikovamuseumtour* : YouTube канал. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=XF0G61-HGRk> (дата звернення: 21.09.2022).
3. Ісмаїлова Л. Л. Дистанційне навчання: переваги та недоліки використання освітніх платформ під час вивчення української мови як іноземної у період карантинних заходів. *Наукові записки Міжнародного гуманітарного університету*. 2020. Вип. 32. С. 190–193. URL:

- <http://www.sci-notes.mgu.od.ua/archive/v32/47.pdf> (дата звернення: 02.09.2022).
4. Коростіль Л.А. Покоління Z: пошук способів педагогічної взаємодії. *Народна освіта*. 2018. Випуск №1(34). URL: https://www.narodnaosvita.kiev.ua/?page_id=5229 (дата звернення: 21.09.2022).
 5. Кухаренко В.М., Бондаренко В.В. Екстрене дистанційне навчання в Україні: Монографія. Харків: Вид-во КП «Миська друкарня», 2020. 409 с.
 6. Левицька Л.А. Розвиток міжкультурної комунікації у закладах вищої освіти в умовах дистанційного навчання. *Вісник Черкаського національного університету імені Богдана Хмельницького*. Серія «Педагогічні науки». 2021. Випуск № 2. С.31–36.
 7. Матвійчук О. Теорія поколінь: чому ми різні та як порозумітися одне з одним. *D-Grand* : веб-сайт. URL: <https://d-grand.com/inforaciinyu-portal/teoriia-pokolin-chomu-mi-rizni-ta-ia-k-porozumitisia-odne-z-odnim> (дата звернення: 21.09.2022).
 8. Методичні вказівки для самостійної роботи студентів з дисципліни «Етика і психологія міжнародної комунікації» для студентів спеціальності 242 «Туризм», освітній ступінь магістр, усіх форм навчання / Укл.: М.В. Белікова. Запоріжжя: Національний університет «Запорізька політехніка», 2021. 24 с.
 9. Методичні вказівки для самостійної роботи студентів з дисципліни «Професійна етика та дипломатичний протокол» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», освітній ступінь магістр, усіх форм навчання/Укл.: М.В. Белікова.–Запоріжжя: ЗНТУ, 2019. 20 с.
 10. Методичні вказівки для самостійної роботи студентів з дисципліни «Професійна етика та дипломатичний протокол» для студентів спеціальності 242 «Туризм», освітній ступінь магістр, усіх форм навчання / Укл.: М.В. Белікова. Запоріжжя: ЗНТУ, 2019. 20 с.
 11. Методичні рекомендації до опорного конспекту лекцій з дисципліни «Етика і психологія міжнародної комунікації» для студентів спеціальності 242 «Туризм», освітнього ступеню магістр, усіх форм навчання / Укл.: М.В. Белікова. Запоріжжя: Національний університет «Запорізька політехніка», 2021. 50 с.
 12. Методичні рекомендації до опорного конспекту лекцій з дисципліни «Професійна етика та дипломатичний протокол» для студентів спеціальності 242 «Туризм», освітнього ступеню магістр, усіх форм навчання. Запоріжжя: ЗНТУ, 2019. 42 с.
 13. Поздравление для любимых преподавателей с Днем работников образования от магистров. *Marina Belikovamuseumtour* : YouTube канал. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=XF0G6I-HGRk> (дата звернення: 21.09.2022).
 14. Покоління Z. *Вікіпедія*: вільна енциклопедія. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%86%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B5%D1%82> (дата звернення: 21.09.2022).
 15. Силабус навчальної дисципліни «Етика і психологія міжнародної комунікації» для здобувачів вищої освіти спеціальності 242 «Туризм», освітня програма «Туризмознавство» ОС «Магістр» / М.В. Белікова. – Запоріжжя, НУ «Запорізька політехніка», 2021. 13 с.
 16. Силабус навчальної дисципліни «Професійна етика та дипломатичний протокол» для здобувачів вищої освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», освітня програма «Готельно-ресторанна справа» ОС «Магістр» / М.В. Белікова. – Запоріжжя, НУ «Запорізька політехніка», 2020. 10 с.
 17. Силабус навчальної дисципліни «Професійна етика та дипломатичний протокол» для здобувачів вищої освіти спеціальності 242 «Туризм», освітня програма «Туризмознавство» ОС «Магістр» / М.В. Белікова. – Запоріжжя, НУ «Запорізька політехніка», 2020. 12 с. URL: https://zr.edu.ua/sites/default/files/konf/profesiyna_etyka_ta_dyplomatychnyy_protokol.pdf (дата звернення: 21.09.2022).
 18. Стародубська М. У іноземців своє розуміння робочого часу, дедлайнів та критики. Як їх спрацювати в команді з українцями. *Forbes* : веб-сайт. 2021. січень – лютий. URL: <https://forbes.ua/leadership/u-inostrantsevsvoe-ponimanie-dedlaynov-i-rabochegovremeni-kak-ikh-srabotat-v-komande-s-ukraintsami-07072021-1999> (дата звернення: 02.09.2022).
 19. Шпиґа П.С. Міжнародні комунікації: Конспект лекцій. К.: Київський міжнародний університет, 2004. 94 с.
 20. Cross-Cultural Communication: partners, clients, teams. *Kmbs* : веб-сайт. URL: <https://www.kmbs.ua/index.php/ua/edp/pr/managing-cross-cultural-communication-principles-and-practice> (дата звернення: 02.09.2022).
 21. Cross-Cultural Communication. *TEDx Talks* : YouTube канал. URL: <https://www.youtube.com/playlist?list=PL0w00vrs-9jNMWbSfdns1Xjyiellby1c> (дата звернення: 29.09.2022).
 22. Factu Group Ukraine Презентація «Проникновение Интернета в Украине». *Semantrum* : веб-сайт. URL: <https://promo.semantrum.net/uk/2017/04/21/v-ukrayini-napochatok-2017-roku-narahovano-21-6-mln-koristuvachiv-internetu/> (дата звернення: 04.09.2022).

23. Kohnová L., Papula J., Salajová N. Generation Z: Education In The World Of Digitization For The Future Of Organizations. *ResearchGate* : веб-сайт. URL: https://www.researchgate.net/publication/350426559_GENERATION_Z_EDUCATION_IN_THE_WORLD_OF_DIGITIZATION_FOR_THE_FUTURE_OF_ORGANIZATIONS (дата звернення: 07.09.2022).
24. Kozinsky S. How Generation Z Is Shaping The Change In Education. *Forbes* : веб-сайт. URL: <https://www.forbes.com/sites/sievakozinsky/2017/07/24/how-generation-z-is-shaping-the-change-in-education/?sh=20dc966b6520> (дата звернення: 07.09.2022).
25. Teaching the Next Generation: How Gen Z Learns. *Chalk* : веб-сайт. URL: <https://www.chalk.com/resources/teaching-the-next-generation-how-gen-z-learns/> (дата звернення: 07.09.2022).

Byelikova M. The peculiarities of studying of the professional ethics, psychology of international communication and diplomatic protocol in professional training of future specialists in tourism and hotel and restaurant business

The features of distance learning of disciplines related to professional ethics, psychology of international communication and diplomatic protocol for students of master's degrees in specialties in "Tourism" and "Hotel and Restaurant Business" in the conditions of distance learning are formulated in the article. The research methodology is based on the "generations' theory", according to which modern students belong to Generation Z, which in Ukraine is associated with 2001, when the Internet began to enter everyday life using mobile phones, SMS, MP3 players, and YouTube. Distance learning created possibilities to create more relevant learning environment for Generation Z: first, maximum amount of visual content, particularly on YouTube; secondly, more flexible interactions of students and teachers in different communication channels; thirdly, in order to maintain the mental and physical health of teachers and students, it is necessary to have realistic goals and expectations, to define the boundaries of responsibility, to plan activities for teachers and students: "the art of small steps".

The disciplines "Ethics and Psychology of the International Communication" and "Professional ethics and diplomatic protocol" are important for graduates of the specialties "Tourism" and "Hotel and restaurant business" due to increasing globalization, reception and service of foreign clients, diplomatic reception. The providing a set of knowledge about the basic norms of professional ethics, psychological foundations of international communication, diplomatic protocol in the professional training of masters is ensured by creating conditions for communication in the international professional network LinkedIn, monitoring vacancies in the network, conducting interviews; various cases are practiced and soft skills are developed; YouTube and social media videos are created by students. The psychoemotional readiness for international communication and using of diplomatic protocol are developed in students as a result of studying the disciplines.

Key words: distance learning, digitalization, generation Z, professional ethics, international communication, diplomatic protocol.