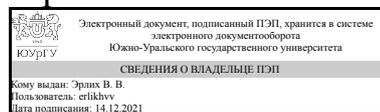


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Институт спорта, туризма и
сервиса



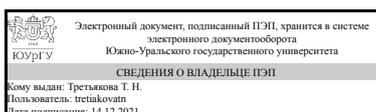
В. В. Эрлих

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П1.18 Кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства
для направления 43.03.03 Гостиничное дело
уровень Бакалавриат
профиль подготовки Гостиничная деятельность
форма обучения очная
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

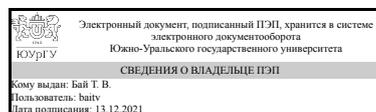
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

Зав.кафедрой разработчика,
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

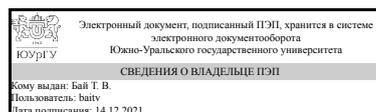
Разработчик программы,
к.пед.н., доц., доцент



Т. В. Бай

СОГЛАСОВАНО

Руководитель образовательной
программы
к.пед.н., доц.



Т. В. Бай

1. Цели и задачи дисциплины

Цель - приобрести практические навыки при общении и ведении гостиничного бизнеса с представителями различных культур мира. Задачи: 1) изучение особенностей различных национальных культур; 2) методы и подходы к изучению правил кросс-культурного поведения сотрудников различных служб отеля; 3) навыки использования инструментов разрешения и предотвращения кросс-культурных конфликтов в гостинице.

Краткое содержание дисциплины

Основные понятия, теории, принципы и методы кросс-культурного менеджмента; основные направления исследований в области кросс-культурного менеджмента; основные причины возникновения кросс-культурных конфликтов в гостиничной деятельности; наиболее типичные ошибки, связанные с национальными стереотипами поведения; практическое применение полученных знаний и навыков, а также проведение ситуационного анализа деловой культуры иностранного партнера или гостя.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

| Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции) | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|---|---|
| УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | Знает: предмет, методы и специфику обслуживания различных этнических групп потребителей гостиничного продукта Умеет: оказывать услуги клиентам различных этнических групп потребителей предприятий индустрии гостеприимства Имеет практический опыт: проведения и анализа результатов мониторинга удовлетворенности потребителей услуг предприятий индустрии гостеприимства |
| УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах | Знает: основные понятия, виды и технологии кросс-культурного менеджмента в гостиничном деле Умеет: организовать работу функциональных подразделений гостиничных предприятий в контексте кросс-культурного подхода Имеет практический опыт: организационно-управленческой деятельности в гостиничном деле на основе кросс-культурных коммуникаций |
| ПК-1 способен формировать и предоставлять гостиничный продукт в соответствии с требованиями потребителей | Знает: понятие культурных различий и виды их влияния на модели управления гостиничных предприятий Умеет: выявить культурные различия, влияющие на модель управления гостиничных предприятий Имеет практический опыт: решения конфликтных ситуаций в системе управления, возникающих на основе культурных различий |

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

| Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана | Перечень последующих дисциплин, видов работ |
|---|--|
| <p>Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями, Гастрономические традиции мира, Психодиагностика, Речевая коммуникация, Историко-культурное наследие региона, Организация обслуживания в гостиницах, Мировое гостиничное хозяйство, Гостеприимство народов мира, Страноведение, Организация культурно-досуговой деятельности, Мировая культура и искусство, Психология, Конфликтология, Философия, Культурология, Мировая индустрия владения отдыхом, Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации, Социология, Социально-экономическая география современного мира, История, Производственная практика, сервисная практика (4 семестр)</p> | <p>Организация дополнительных услуг в санаторно-курортных комплексах, Международный протокол и деловой этикет в индустрии гостеприимства, Организация предпринимательской деятельности, Управление персоналом в гостиничном бизнесе, Политология, Технологии и организация услуг питания в туризме и гостиничном сервисе, Организация вспомогательных служб гостиницы, Международный туризм, Организация службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах, Фирменный стиль гостиничного предприятия, Имидж санаторно-курортных комплексов, Организация инженерной службы санаторно-курортных комплексов, Организация инженерной службы гостиницы, Организация административно-хозяйственной службы гостиницы, Производственная практика, проектно-технологическая практика (6 семестр), Производственная практика, преддипломная практика (8 семестр)</p> |

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

| Дисциплина | Требования |
|--|---|
| Организация культурно-досуговой деятельности | <p>Знает: виды деловой коммуникации при осуществлении культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия, формы и методы культурно-досуговой деятельности при формировании комплексного гостиничного продукта с учетом специфики целевой аудитории гостиничного предприятия и региона, сущность и формы социального взаимодействия при организации культурно-досуговой деятельности, виды информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности</p> <p>Умеет: осуществлять деловую коммуникацию при организации культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия, разрабатывать культурно-досуговые программы в структуре комплексного гостиничного продукта, взаимодействовать в команде при организации культурно-досуговой деятельности, отбирать информационные и коммуникационные технологии для организации культурно-досуговой деятельности</p> <p>Имеет практический опыт: организации культурно-</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>досуговых мероприятий в гостинице, разработки и реализации программ организации культурно-досуговой деятельности клиентов гостиничных комплексов, организации культурно-досуговой деятельности как с группами туристов, так и с индивидуальными туристами, использования информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности</p> |
| <p>Организация обслуживания в гостиницах</p> | <p>Знает: организацию технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения, организацию функциональных процессов в структурных подразделениях средств размещения, технологию и виды гостиничного обслуживания Умеет: адаптировать и развивать современные технологии обслуживания, организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения для предоставления качественных услуг потребителю, формировать гостиничный продукт или конкретную услугу согласно запросам потребителя Имеет практический опыт: организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей, организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения для удовлетворения потребностей потребителя, организации профессиональной деятельности отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя</p> |
| <p>Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации</p> | <p>Знает: понятие, сущность, классификацию, специфику и дислокацию природных территорий региона для формирования комплексного гостиничного продукта, понятие, сущность и классификацию особо охраняемых природных территорий мира, России и региона Умеет: проводить оценку природного потенциала туристских территорий для развития гостиничной инфраструктуры, выявлять специфику и дислокацию особо охраняемых природных территорий на территории России и региона Имеет практический опыт: оценки туристского потенциала для повышения качества гостиничного продукта, оценки туристского потенциала особо охраняемых природных территория для целей туризма и рекреации</p> |
| <p>Речевая коммуникация</p> | <p>Знает: особенности письменной и устной коммуникации, особенности речевого и коммуникативного поведения с потребителями услуг Умеет: логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на основе орфоэпических, морфологических,</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>лексических, синтаксических норм современного русского литературного языка в научном, официально-деловом стилях, преодолевать трудности взаимопонимания в формате речевой коммуникации Имеет практический опыт: ведения делового разговора с позиций его языковых и логических основ, ведения гармоничного диалога для достижения успеха в процессе речевой коммуникации</p> |
| <p>Психодиагностика</p> | <p>Знает: психометрические основы современных методик психологической диагностики работы в команде Умеет: разрабатывать, оформлять и использовать психодиагностический инструментарий в профессиональной деятельности Имеет практический опыт: проведения и интерпретации психодиагностических методик для составления психологического портрета личности потребителей</p> |
| <p>Гастрономические традиции мира</p> | <p>Знает: традиции, культуру и особенности гастрономических технологий народов мира, национальные и этнокультурные особенности гастрономических традиций народов мира Умеет: формировать рационы питания с учетом особенностей национальной кухни, религиозных традиций народов мира, ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия гастрономических традиций народов мира Имеет практический опыт: навыками составления программ обслуживания питанием с учетом национальных и конфессиональных особенностей народов мира; изучения и использования исторического опыта народов мира в традициях гостеприимства и гастрономической культуры</p> |
| <p>Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями</p> | <p>Знает: спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства для обслуживания лиц с ограниченными возможностями, понятие и виды гостиничной деятельности, теоретические, правовые и практические основы и закономерности технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями на территории РФ, особенности и виды гостиничного продукта, для лиц с ограниченными физическими возможностями Умеет: применять современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы для обслуживания лиц с ограниченными возможностями, организовать и оказать профессиональные услуги индустрии гостеприимства лицам с ограниченными физическими возможностями, применять эффективные методы и технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями Имеет практический опыт: обслуживания в организациях избранной</p> |

| | |
|---------------|--|
| | <p>профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями, обслуживания лиц с ограниченными возможностями в структурных подразделениях гостиничных предприятий, организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителя</p> |
| Социология | <p>Знает: понятие, сущность и технологию социологических исследований, методы сбора социологической информации, методы и технологии социологических исследований Умеет: проводить социологические исследования рынка туристских услуг, работать с социологической информацией для осуществления рыночных исследований и анализа требований клиентов на современном рынке туризма и гостиничных услуг Имеет практический опыт: проведения социологических исследований потребительского рынка туристских услуг, использования социологических методов в профессиональной деятельности</p> |
| Психология | <p>Знает: основные понятия психологии, типы темперамента, содержание мотивации и психической регуляции поведения и деятельности человека, психологические основы функционирования познавательных, волевых и эмоциональных процессов для понимания собственных психологических особенностей управления временем Умеет: устанавливать гармоничные отношения в работе с клиентами, создавать благоприятный психологический климат в коллективе; изучать потребности общества и личности, использовать психологические техники и методы тайм-менеджмента в собственной деятельности Имеет практический опыт: регулирования взаимоотношения людей: убеждения, доказательства, внушения и побуждения людей к необходимым действиям в процессе профессионального общения и совместной деятельности, развития мотивационно-волевой сферы личности для осуществления личностного развития и профессионального роста</p> |
| Страноведение | <p>Знает: основные типологии стран мира, их межкультурное разнообразие и страноведческие характеристики, типологию стран мира, их расположение, столицы, страноведческие характеристики Умеет: толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия как внутри одного государства, так и в мире в целом, определять факторы страноведческой регионализации Имеет практический опыт: создания туристских</p> |

| | |
|--------------------------------------|---|
| | «образов» стран, их этнического, конфессионального и культурного разнообразия, посредством составления туристского паспорта, анализа системы взаимосвязей между природной средой и хозяйственной деятельностью в субъектах туристской индустрии |
| Мировое гостиничное хозяйство | Знает: историю и динамику развития мирового гостиничного хозяйства, современное состояние и перспективы развития мировой индустрии гостеприимства Умеет: проводить анализ эффективности деятельности гостиничных предприятий на основе прикладных исследований, адаптировать международные гостиничные стандарты в технологические процессы гостиничного обслуживания в России Имеет практический опыт: проведения прикладных исследований на основе анализа предприятий мирового гостиничного хозяйства, разработки внутренних стандартов обслуживания на основе международных и национальных стандартов |
| Историко-культурное наследие региона | Знает: понятие, сущность и основные характеристики объектов историко-культурного наследия региона для туристских целей, закономерности, основные события и особенности историко-культурного наследия региона с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной и российской истории; сущность историко-культурного наследия в регионе, сущность этнической и национальной культуры в регионе, культурную самоидентичность народов, населяющих регион Умеет: анализировать информацию об объектах историко-культурного наследия региона и проводить паспортизацию его объектов, выделять и анализировать межкультурное разнообразие проживающих в регионе этносов, народов и наций в социально-историческом и культурном аспектах Имеет практический опыт: оценки туристского потенциала на основе историко-культурного наследия региона в контексте составления программ туристского и гостиничного обслуживания, применения межкультурного разнообразия народов, проживающих на территории региона для составления этнографических/культурных экскурсионных программ |
| Культурология | Знает: исторические и региональные типы культуры, их динамику, основные достижения в различных областях культурной практики, сущность культуры и цивилизации, культуры и природы, элитарной и массовой культуры, этнической и национальной культуры, культурную самоидентичность общества Умеет: самостоятельно анализировать культурные |

| | |
|------------------------------------|--|
| | <p>явления, давать оценку современному состоянию культуры, функциям культуры в обществе, перспективам культурного моделирования, обосновывать культурологическую характеристику личности, интерпретацию своей культурной самоидентичности Имеет практический опыт: самостоятельного культурологического анализа и современной терминологией осмысления культурных процессов, использования исследовательских подходов и практик, существующим в современном этнокультурологическом знании</p> |
| <p>Конфликтология</p> | <p>Знает: основы современных методик психологической диагностики конфликтов на начальном этапе и возможных вариантов их урегулирования, основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления; сущность, структуру и динамику конфликта Умеет: разрабатывать, оформлять и использовать стандартный инструментарий в профессиональной деятельности при взаимодействии с другими структурными подразделениями гостиничного предприятия, использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций Имеет практический опыт: проведения и интерпретации диагностических методик бесконфликтного взаимодействия в команде, объективного анализа конфликтов; применять технологии регулирования конфликтов</p> |
| <p>Философия</p> | <p>Знает: содержание понятия «толерантность»; тенденции модернизации, глобализации, социальных изменений общества; концепции философского развития общества; основные культурные и гуманистические ценности, предмет, структуру и функции философского познания (философских знаний) Умеет: учитывать возможности различных взглядов на решение мировоззренческих, социально и лично значимых философских проблем, формулировать варианты их решений, применять приемы философского мировоззрения в процессе изучения проблемы; помещать проблему в философский контекст; критично воспринимать информацию Имеет практический опыт: философского анализа социальных и культурных различий, толерантного отношения к позиции другого, самостоятельного ведения дискуссии, письменного аргументированного изложения собственной точки зрения с философских позиций</p> |
| <p>Гостеприимство народов мира</p> | <p>Знает: национальные и этнокультурные особенности гостеприимства и гастрономических традиций народов мира, традиции, культуру и особенности</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>гостеприимства народов мира Умеет: ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия мирового опыта гостеприимства и гастрономических традиций народов мира, составлять различные программы гостеприимства Имеет практический опыт: изучения и использования исторического опыта народов мира в традициях гостеприимства и гастрономической культуры, составления программ этнического гостеприимства с учетом национальных и конфессиональных особенностей народов мира</p> |
| <p>Социально-экономическая география современного мира</p> | <p>Знает: классификации стран современного мира, закономерности и факторы размещения отраслевой и территориальной структуры мирового хозяйства, на основе имеющихся ресурсов и ограничений Умеет: анализировать межкультурное разнообразие социально-экономических аспектов в разных странах мира, определять и сравнивать социально-экономические характеристики объектов, процессов и явлений на основе географического подхода Имеет практический опыт: общения и коллективной работы с представителями других наций, рас, социальных страт и приверженцами отличных от собственной идеологий, политических взглядов и предпочтений, работы с социально-экономической информацией географических регионов в рамках профессиональной деятельности</p> |
| <p>Мировая культура и искусство</p> | <p>Знает: конкретные формы развития культуры на разных этапах общественного развития в рамках различных этносов и эпох, опредмеченных в достижениях человечества в различных конкретных сферах общественной жизни, базовые ценности отечественной и мировой культуры и искусства Умеет: ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия мировой культуры и искусства, критически оценивать различные направления и видовое разнообразие мировой культуры и искусства Имеет практический опыт: использования историко-культурного наследия в процессе удовлетворения духовных потребностей и интересов разных групп туристов, применения системного подхода к использованию наследия мировой культуры и искусства в процессе удовлетворения духовных потребностей человека</p> |
| <p>Мировая индустрия владения отдыхом</p> | <p>Знает: методику прикладных исследований в мировой индустрии гостеприимства, современное состояние мировой индустрии владения отдыхом Умеет: выбирать методы прикладных исследований для обзора мировой практики индустрии гостеприимства, транслировать достижения мировой индустрии</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>владения отдыхом в технологические процессы гостиничного комплекса России Имеет практический опыт: использования методов прикладных исследований для анализа мировой практики индустрии гостеприимства, создания гостиничных адаптеров мировой индустрии владения отдыхом</p> |
| История | <p>Знает: основные этапы и закономерности исторического развития человека и человечества, историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий Умеет: анализировать мировоззренческие, социально и личностно-значимые исторические проблемы общества, воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом и этическом контекстах; интерпретировать историю России в контексте мирового исторического развития Имеет практический опыт: интерпретации исторических событий в контексте профессиональной деятельности, использования принципов недискриминационного взаимодействия в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции</p> |
| Производственная практика, сервисная практика (4 семестр) | <p>Знает: структуру и содержание гостиничного продукта; виды гостиничных услуг, основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на предприятии гостиничной индустрии, технику безопасности на конкретном предприятии и внутренние стандарты предприятия для обслуживания потребителя, основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на гостиничном предприятии, основные технологические циклы и процессы обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии, понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий Умеет: организовывать профессиональную деятельность отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и указывать их в отчете по практике, предлагать мероприятия по решению проблем, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, анализировать условия деятельности при разработке гостиничного</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>продукта, общения с клиентами; осуществлять командный процесс обслуживания потребителей гостиничных услуг, использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий Имеет практический опыт: решения практических задач, связанных с организацией предоставления услуг потребителю, выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры предприятий гостиничной индустрии, безопасного обслуживания потребителя, на основе международных и российских нормативно-правовых актов, и внутренних стандартов предприятия, выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры гостиничных предприятий, реализации технологического цикла обслуживания потребителей на основе клиенториентированных технологий, продвижения и продажи гостиничного продукта и отдельных услуг с использованием информационных технологий</p> |
|--|--|

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 56,5 ч. контактной работы

| Вид учебной работы | Всего часов | Распределение по семестрам в часах | |
|--|-------------|------------------------------------|--|
| | | Номер семестра | |
| | | 5 | |
| Общая трудоёмкость дисциплины | 108 | 108 | |
| <i>Аудиторные занятия:</i> | 48 | 48 | |
| Лекции (Л) | 32 | 32 | |
| Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ) | 16 | 16 | |
| Лабораторные работы (ЛР) | 0 | 0 | |
| <i>Самостоятельная работа (СРС)</i> | 51,5 | 51,5 | |
| с применением дистанционных образовательных технологий | 0 | | |
| Подготовка к практическим занятиям | 31,5 | 31,5 | |
| Подготовка к экзамену | 20 | 20 | |
| Консультации и промежуточная аттестация | 8,5 | 8,5 | |
| Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен) | - | экзамен | |

5. Содержание дисциплины

| № раздела | Наименование разделов дисциплины | Объем аудиторных занятий по видам в часах | | | |
|-----------|----------------------------------|---|---|----|----|
| | | Всего | Л | ПЗ | ЛР |
| | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|----|----|----|---|
| 1 | 1 | 48 | 32 | 16 | 0 |
|---|---|----|----|----|---|

5.1. Лекции

| № лекции | № раздела | Наименование или краткое содержание лекционного занятия | Кол-во часов |
|----------|-----------|--|--------------|
| 1 | 1 | Национальная культура и проблемы её освоения. Национальная культура как источник ценностей и норм. Коммуникативные особенности разных национальных культур. Кросс-культурный шок и его преодоление. | 4 |
| 2 | 1 | Культура в гостиничном менеджменте и маркетинге. Теории культуры. Выделение базовых параметров деловых культур в исследованиях Холла, Льюиса, Хофстеде и Тромпенаарса. Кластеризация культур. Проблема конвергенции и дивергенции национальных культур. Деловая культура в разных странах (в соответствии с классификацией Хофстеде и Тромпенаарса) | 4 |
| 3 | 1 | Влияние культуры на стили руководства и принятия решений в гостиничном бизнесе. Модели управления Фармера и Ричмена, Негандхи и Прасада. Роль кросс-культурных различий в системе ценностей, интенсивности потребностей, картине мира, процессе познания, отношении к риску, искусстве межличностного общения в формировании стиля менеджмента. Кросс-культурные особенности стиля принятия решений. Проблема лидерства в разных культурах. | 4 |
| 4 | 1 | Кросс-культурные аспекты маркетинга. Исследования международной маркетинговой среды. Кросс-культурные аспекты поведения потребителей гостиничных услуг. Международная маркетинговая стратегия. Кросскультурные аспекты решений о товаре, цене, каналах распространения. Кросскультурные коммуникации в маркетинге. Кросс-культурная реклама. | 4 |
| 5 | 1 | Кросс-культурные конфликты и пути их разрешения. Причины и формы кросс-культурных конфликтов. Алгоритм анализа и решения кросс-культурных конфликтов (по С.П. Мясоедову) | 4 |
| 6 | 1 | Кросс-культурные коммуникации. Особенности делового общения и этикета в различных культурах. Кросс-культурные коммуникации и факторы, на них влияющие. Особенности ведения деловых переговоров в условиях различных культур. Развитие навыков кросс-культурной компетентности. | 4 |
| 7 | 1 | Управление персоналом в международных гостиничных сетях. Характеристика процесса введения новых сотрудников в международную гостиничную компанию. Основные подходы к процессу подбора и отбора персонала в транснациональных гостиничных компаниях. Проблемы тестирования персонала транснациональных гостиничных компаний. Мотивация персонала в международных гостиничных компаниях. Материальное и нематериальное стимулирование. Модели мотивации, основанные на потребностях, в разных культурах. Обучение и развитие персонала международных компаний. | 4 |
| 8 | 1 | Особенности российского менеджмента и деловой культуры. Россия в системе мировых культур. Переход к международной модели бизнеса, осуществляемого в различных культурных средах. Национальные особенности российской деловой культуры, факторы, ее определяющие. Современные особенности делового общения в туризме и гостеприимстве, характерные для РФ. Национальный менталитет как источник сравнительных преимуществ в условиях глобальной конкуренции. | 4 |

5.2. Практические занятия, семинары

| № | № | Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара | Кол- |
|---|---|---|------|
|---|---|---|------|

| занятия | раздела | | во часов |
|---------|---------|--|----------|
| 1 | 1 | Национальная культура и проблемы её освоения. 1. Переменные национальной культуры и их сравнительный анализ в деловых культурах различных стран 2. Базовые критерии межкультурных различий по Г. Хофштеде. 3. Теория «Z» по У. Оучи 4. Базовые критерии межкультурных различий по Ф.Тромпенарсу 5. Культурный профиль страны 6. Учет национальных стереотипов в деятельности сотрудников гостиницы.\ | 4 |
| 2 | 1 | Культура в гостиничном менеджменте и маркетинге. 1. Понятие деловой культуры, ее элементы и уровни. 2. Системы ценностей в национальных культурах. 3. Верования как основа кросс-культурных сопоставлений 4. Параметры воздействия на деловую культуру: факторы бизнес-окружения 5. Культурные различия и этика 6. Этническая стереотипизация. Явление этноцентризма. | 2 |
| 3 | 1 | Влияние культуры на стили руководства и принятия решений. 1. Межгосударственные различия в управлении человеческими ресурсами: классификация проблем 2. Влияние различий между странами на управление человеческими ресурсами. 3. Практикуемые подходы к подбору, отбору, продвижению и обучению персонала в гостиничном бизнесе. Компенсационная политика. 4. Признание ценности различий и управление разнородной рабочей силой. 5. Культурная чувствительность и кросс-культурная компетентность. | 4 |
| 4 | 1 | Кросс-культурные аспекты маркетинга 1. Маркетинг и культура 2. Кросс-культурные измерения маркетинга 3. Кросс-культурные факторы результативности маркетинга | 2 |
| 5 | 1 | Страновой анализ менеджмента и маркетинга 1. Понятия «ментальный», «ментальность», «менталитет». 2. Соотношение материальных, социальных и духовных потребностей людей в разных странах и регионах мира | 2 |
| 6 | 1 | Кросс-культурные конфликты и пути их разрешения. 1. Причины и особенности кросс-культурных конфликтов 2. Стратегия разрешения конфликтов 3. Кросс-культурные конфликты в российской деловой среде | 2 |

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

| Выполнение СРС | | | |
|------------------------------------|--|---------|--------------|
| Подвид СРС | Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс | Семестр | Кол-во часов |
| Подготовка к практическим занятиям | Мясоедов, С. П. Кросс-культурный менеджмент : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 314 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02314-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/432169 | 5 | 31,5 |
| Подготовка к экзамену | 1. Кёппль, О. И. Кросс-культурный менеджмент : учебное пособие / О. И. | 5 | 20 |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <p>Кёпль. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 112 с. — ISBN 978-5-4486-0119-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/70266.html</p> <p>2. Рот, Ю. Межкультурная коммуникация. Теория и тренинг : учебно-методическое пособие / Ю. Рот, Г. Коптельцева. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 223 с. — ISBN 5-238- 01056-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/81799.html</p> | | |
|--|--|--|--|

6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

| № КМ | Се-мestr | Вид контроля | Название контрольного мероприятия | Вес | Макс. балл | Порядок начисления баллов | Учитывается в ПА |
|------|----------|------------------|-----------------------------------|-----|------------|--|------------------|
| 1 | 5 | Текущий контроль | ФОС-1 | 1 | 100 | <p>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)</p> <p>Критерии начисления баллов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работа выполнена верно – 100-85 баллов - работа выполнена верно, но имеются недочеты не влияющие на конечный результат – 84-75 баллов - работа выполнена верно, есть замечания, не все блоки представлены – 74-60 баллов - работа не представлена или содержит грубые ошибки – 59-0 баллов <p>Максимальное количество баллов – 100. Весовой коэффициент мероприятия – 1.</p> | экзамен |
| 2 | 5 | Текущий контроль | ФОС-2 | 1 | 100 | <p>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)</p> <p>Критерии начисления баллов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работа выполнена верно – 100-85 баллов - работа выполнена верно, но имеются недочеты не влияющие на конечный результат – 84-75 баллов - работа выполнена верно, есть замечания, не все блоки представлены – 74-60 баллов | экзамен |

| | | | | | | | |
|---|---|--------------------------|-----------|---|-----|---|---------|
| | | | | | | - работа не представлена или содержит грубые ошибки – 59-0 баллов Максимальное количество баллов – 100. Весовой коэффициент мероприятия – 1. | |
| 3 | 5 | Текущий контроль | ФОС-3 | 1 | 100 | При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Критерии начисления баллов: - работа выполнена верно – 100-85 баллов - работа выполнена верно, но имеются недочеты не влияющие на конечный результат – 84-75 баллов - работа выполнена верно, есть замечания, не все блоки представлены – 74-60 баллов - работа не представлена или содержит грубые ошибки – 59-0 баллов Максимальное количество баллов – 100. Весовой коэффициент мероприятия – 1. | экзамен |
| 4 | 5 | Текущий контроль | ФОС 4 | 1 | 100 | При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Критерии начисления баллов: - работа выполнена верно – 100-85 баллов - работа выполнена верно, но имеются недочеты не влияющие на конечный результат – 84-75 баллов - работа выполнена верно, есть замечания, не все блоки представлены – 74-60 баллов - работа не представлена или содержит грубые ошибки – 59-0 баллов Максимальное количество баллов – 100. Весовой коэффициент мероприятия – 1. | экзамен |
| 5 | 5 | Текущий контроль | ФОС 5 | 1 | 100 | При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Критерии начисления баллов: - работа выполнена верно – 100-85 баллов - работа выполнена верно, но имеются недочеты не влияющие на конечный результат – 84-75 баллов - работа выполнена верно, есть замечания, не все блоки представлены – 74-60 баллов - работа не представлена или содержит грубые ошибки – 59-0 баллов Максимальное количество баллов – 100. Весовой коэффициент мероприятия – 1. | экзамен |
| 6 | 5 | Промежуточная аттестация | ФОС -тест | - | 100 | При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена | экзамен |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|--|
| | | | | | приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Критерии начисления баллов: - работа выполнена верно – 100-85 баллов - работа выполнена верно, но имеются недочеты не влияющие на конечный результат – 84-75 баллов - работа выполнена верно, есть замечания, не все блоки представлены – 74-60 баллов - работа не представлена или содержит грубые ошибки – 59-0 баллов Максимальное количество баллов – 100. Весовой коэффициент мероприятия – 1. | |
|--|--|--|--|--|---|--|

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

| Вид промежуточной аттестации | Процедура проведения | Критерии оценивания |
|------------------------------|---|---|
| экзамен | Экзамен включает итоговое тестирование по дисциплине: выполнение итогового теста, который включает 54 вопроса, время для тестирования 60 минут, максимальная оценка - 100 баллов . Оценка за промежуточную аттестацию выставляется по сумме набранных баллов, исходя из следующих критериев: оценка "отлично" - 85-100 баллов оценка "хорошо" - 75-84 балла оценка "удовлетворительно" - 60-74 балла оценка "неудовлетворительно" - 0-59 баллов | В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения |

6.3. Оценочные материалы

| Компетенции | Результаты обучения | № КМ | | | | | |
|-------------|---|------|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| УК-3 | Знает: предмет, методы и специфику обслуживания различных этнических групп потребителей гостиничного продукта | + | + | + | + | + | + |
| УК-3 | Умеет: оказывать услуги клиентам различных этнических групп потребителей предприятий индустрии гостеприимства | + | + | + | + | + | + |
| УК-3 | Имеет практический опыт: проведения и анализа результатов мониторинга удовлетворенности потребителей услуг предприятий индустрии гостеприимства | + | + | + | + | + | + |
| УК-5 | Знает: основные понятия, виды и технологии кросс-культурного менеджмента в гостиничном деле | + | + | + | + | + | + |
| УК-5 | Умеет: организовать работу функциональных подразделений гостиничных предприятий в контексте кросс-культурного подхода | + | + | + | + | + | + |
| УК-5 | Имеет практический опыт: организационно-управленческой деятельности в гостиничном деле на основе кросс-культурных коммуникаций | + | + | + | + | + | + |
| ПК-1 | Знает: понятие культурных различий и виды их влияния на модели управления гостиничных предприятий | + | + | + | + | + | + |
| ПК-1 | Умеет: выявить культурные различия, влияющие на модель управления гостиничных предприятий | + | + | + | + | + | + |
| ПК-1 | Имеет практический опыт: решения конфликтных ситуаций в системе управления, возникающих на основе культурных различий | + | + | + | + | + | + |

Фонды оценочных средств по каждому контрольному мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Фрейнкина, И. А. Профессиональная этика и этикет [Текст : непосредственный] учеб. пособие для бакалавров по направлениям 100400.62 "Туризм" и 101100.62 "Гостиничное дело" И. А. Фрейнкина ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Туризм и социал.-культур. сервис ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2013. - 103, [1] с. электрон. версия
2. Уокер, Д. Р. Введение в гостеприимство [Текст] учеб. Д. Р. Уокер ; пер. с англ. Н. Н. Михайлова. - М.: ЮНИТИ, 1999. - 463 с.
3. Мазур, И. И. Управление качеством [Текст] учеб. пособие для вузов по специальности "Упр. качеством" И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - 7-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2010. - 399 с. ил.
4. Огвоздин, В. Ю. Управление качеством: основы теории и практики [Текст] учеб. пособие В. Ю. Огвоздин. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Дело и Сервис, 2007. - 286,[1] с. ил.
5. Родионова, Н. В. Антикризисный менеджмент [Текст] учеб. пособие для вузов по экон. специальностям и направлениям Н. В. Родионова. - М.: ЮНИТИ, 2001. - 222, [1] с. ил.

б) дополнительная литература:

1. Мясоедов, С. П. Кросс-культурный менеджмент [Текст] учебник для вузов по экон. направлениям и специальностям С. П. Мясоедова, Л. Г. Борисова ; Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте Рос. Федерации. - 3-е изд. - М.: Юрайт, 2017. - 313, [1] с. ил.
2. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Текст] учеб. для вузов Ф. Котлер, Д. Боуэн, Д. Мейкенз ; пер. с англ. В. Н. Егоров. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ, 2002. - 1063 с. ил.
3. Уокер, Д. Р. Введение в гостеприимство [Текст] учеб. Д. Р. Уокер ; пер. с англ. Н. Н. Михайлова. - М.: ЮНИТИ, 1999. - 463 с.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

1. Гостиничное дело журнал Академия торговли и внешнеэкономических связей журнал. - М., 2013-

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Учебное пособие для подготовки к практическим занятиям

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Учебное пособие для подготовки к практическим занятиям

Электронная учебно-методическая документация

| № | Вид литературы | Наименование ресурса в электронной форме | Библиографическое описание |
|---|----------------|--|---|
| 1 | Методические | Электронная | Мясоедов, С. П. Кросс-культурный менеджмент : |

| | | |
|---|------------------|--|
| пособия для самостоятельной работы студента | библиотека Юрайт | учебник для бакалавриата и магистратуры / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 314 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02314-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/432169 |
|---|------------------|--|

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Office(бессрочно)
2. ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (<https://edu.susu.ru>)(бессрочно)
3. ООО "Эделинк"-Учебная версия АСУ Эдельвейс. Автоматизированная система управления гостиницей(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(бессрочно)
2. -Консультант Плюс (Нижневартовск)(бессрочно)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

| Вид занятий | № ауд. | Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий |
|---------------------------------|-----------|--|
| Экзамен | ДОТ (ДОТ) | средства мультимедиа |
| Лекции | 504 (7Р) | Средства мультимедиа |
| Практические занятия и семинары | 504 (7Р) | Средства мультимедиа |