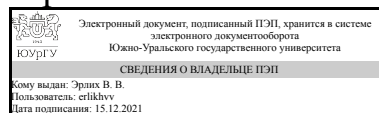


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института  
Институт спорта, туризма и  
сервиса



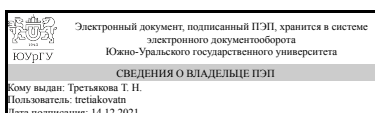
В. В. Эрлих

## 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 заочная**  
**кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис**

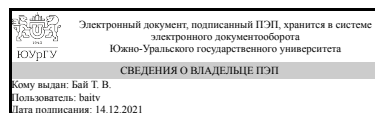
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

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



Т. Н. Третьякова

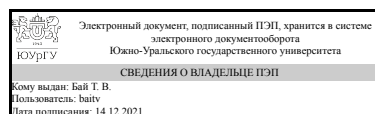
Разработчик программы,  
к.пед.н., доц., доцент



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
Нет	Организация службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах, Политология, Международный туризм, Международный протокол и деловой этикет в индустрии гостеприимства, Организация вспомогательных служб гостиницы, Имидж санаторно-курортных комплексов, Технологии и организация услуг питания в туризме и гостиничном сервисе, Конфликтология, Фирменный стиль гостиничного предприятия, Организация дополнительных услуг в санаторно-курортных комплексах, Организация административно-хозяйственной службы гостиницы, Управление персоналом в гостиничном бизнесе, Организация инженерной службы санаторно-курортных комплексов, Мировое гостиничное хозяйство, Инновации в гостиничном сервисе, Организация инженерной службы гостиницы, Производственная практика, сервисная практика (6 семестр), Производственная практика, проектно-технологическая практика (8 семестр), Производственная практика, преддипломная практика (10 семестр)

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

Нет

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 20,5 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>	12	12
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	4	4
Лабораторные работы (ЛР)	0	0

Самостоятельная работа (СРС)	87,5	87,5
с применением дистанционных образовательных технологий	0	
Подготовка к практическим занятиям	57,5	57,5
Подготовка к экзамену	30	30
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	12	8	4	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.	1
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)	1
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.	1
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.	1
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)	1
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.	1
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,	1

		основанные на потребностях, в разных культурах. Обучение и развитие персонала международных компаний.	
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.	1

## 5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-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.Тромпеларсу 5. Культурный профиль страны 6. Учет национальных стереотипов в деятельности сотрудников гостиницы.\	1
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.	1
3	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	1
4	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	1

## 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: <a href="https://urait.ru/bcode/432169">https://urait.ru/bcode/432169</a>	5	57,5

Подготовка к экзамену	<p>1. Кёппль, О. И. Кросс-культурный менеджмент : учебное пособие / О. И. Кёппль. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 112 с. — ISBN 978-5-4486-0119-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/70266.html">http://www.iprbookshop.ru/70266.html</a></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: <a href="http://www.iprbookshop.ru/81799.html">http://www.iprbookshop.ru/81799.html</a></p>	5	30
-----------------------	--	---	----

## 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-местр	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"> <li>- работа выполнена верно – 100-85 баллов</li> <li>- работа выполнена верно, но имеются недочеты не влияющие на конечный результат – 84-75 баллов</li> <li>- работа выполнена верно, есть замечания, не все блоки представлены – 74-60 баллов</li> <li>- работа не представлена или содержит грубые ошибки – 59-0 баллов</li> </ul> <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"> <li>- работа выполнена верно – 100-85 баллов</li> <li>- работа выполнена верно, но имеются недочеты не влияющие на конечный результат – 84-75 баллов</li> </ul>	экзамен

						<p>- работа выполнена верно, есть замечания, не все блоки представлены – 74-60 баллов</p> <p>- работа не представлена или содержит грубые ошибки – 59-0 баллов</p> <p>Максимальное количество баллов – 100.</p> <p>Весовой коэффициент мероприятия – 1.</p>	
3	5	Текущий контроль	ФОС-3	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> <p>- работа выполнена верно – 100-85 баллов</p> <p>- работа выполнена верно, но имеются недочеты не влияющие на конечный результат – 84-75 баллов</p> <p>- работа выполнена верно, есть замечания, не все блоки представлены – 74-60 баллов</p> <p>- работа не представлена или содержит грубые ошибки – 59-0 баллов</p> <p>Максимальное количество баллов – 100.</p> <p>Весовой коэффициент мероприятия – 1.</p>	экзамен
4	5	Текущий контроль	ФОС 4	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> <p>- работа выполнена верно – 100-85 баллов</p> <p>- работа выполнена верно, но имеются недочеты не влияющие на конечный результат – 84-75 баллов</p> <p>- работа выполнена верно, есть замечания, не все блоки представлены – 74-60 баллов</p> <p>- работа не представлена или содержит грубые ошибки – 59-0 баллов</p> <p>Максимальное количество баллов – 100.</p> <p>Весовой коэффициент мероприятия – 1.</p>	экзамен
5	5	Текущий контроль	ФОС 5	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> <p>- работа выполнена верно – 100-85 баллов</p> <p>- работа выполнена верно, но имеются недочеты не влияющие на конечный результат – 84-75 баллов</p> <p>- работа выполнена верно, есть замечания, не все блоки представлены – 74-60 баллов</p> <p>- работа не представлена или содержит грубые ошибки – 59-0 баллов</p> <p>Максимальное количество баллов – 100.</p> <p>Весовой коэффициент мероприятия – 1.</p>	экзамен
6	5	Промежуточная	ФОС -тест	-	100	<p>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система</p>	экзамен

		аттестация			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.	
--	--	------------	--	--	---	--

## 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. Управление современной компанией [Текст] Учеб. для вузов по направлению и специальностям менеджмента Б. Мильнер, Ф. Лиис, С. Мясоедов и др.; под ред. Б. Мильнера, Ф. Лииса ; пер. с англ. Т. Рогачевой и др. - М.: ИНФРА-М, 2001. - 585 с.
2. Маркетинг туризма [Текст] учеб. пособие для вузов по направлениям "Туризм", "Гостиничное дело" И. В. Гончарова и др. - М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. - 217 с. ил.
3. Макринова, Е. И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте [Текст] учеб. пособие для бакалавров вузов по направлению 101199.62 "Гостиничное дело" Е. И. Макринова, А. Г. Васильев, А. С. Васильева. - СПб.: Троицкий мост, 2013. - 206 с. ил.
4. 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

#### *б) дополнительная литература:*

1. Мясоедов, С. П. Основы кросскультурного менеджмента: Как вести бизнес с представителями других стран и культур [Текст] учеб. пособие для упр. и экон. специальностей вузов С. П. Мясоедов; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации, Ин-т бизнеса и делового администрирования ИБДА. - М.: Дело, 2003. - 254 с.
2. Айхель, К. В. Управление качеством [Текст] учеб. пособие для студентов всех форм обучения К. В. Айхель ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Экономика и менеджмент сервиса ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2013. - 46, [1] с. ил.
3. Бай, Т. В. Комплексные системы управления качеством в туриндустрии [Текст] учеб. пособие для вузов по направлению "Туризм" Т. В. Бай. - М.: Русайнс, 2020. - 172, [1] с. ил.

#### *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 пособия для самостоятельной работы студента	Электронная библиотека Юрайт	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: <a href="https://urait.ru/bcode/432169">https://urait.ru/bcode/432169</a>

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
Практические занятия и семинары	504 (7Р)	Средства мультимедиа
Лекции	504 (7Р)	Средства мультимедиа