

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Искаков Ирлан Жангазыевич

Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС»

Дата подписания: 06.02.2023 23:55:33

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Кросс-культурный менеджмент в сервисной деятельности

(наименование дисциплины)

Направление подготовки 43.03.01 - Сервис

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) Гостиничный и ресторанный сервис

2022 г.

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

ПК-3 - Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и другими заинтересованными сторонами

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД-2 (ПК-3) Применяет навыки кросс-культурной коммуникации при организации деловых и социокультурных мероприятий	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-2 (ПК-3) особенности ведущих национальных бизнес-культур;
	РО-2 ИД-2 (ПК-3) основные характеристики национальных моделей менеджмента организации;
	<i>умеет</i>
	РО-3 ИД-2 (ПК-3) классифицировать межкультурные параметры; РО-4 ИД-2 (ПК-3) использовать межкультурные особенности управления для принятия оптимальных решений при организации деловых и социокультурных мероприятий; РО-5 ИД-2 (ПК-3) управлять кросс-культурной коммуникацией; РО-6 ИД-2 (ПК-3) использовать особенности национальных деловых культур, стилей менеджмента, поведения и мотивации для организации эффективной работы в мультикультурной среде;
	<i>владеет</i>
РО-7 ИД-2 (ПК-3) навыками межкультурных коммуникаций; РО-8 ИД-2 (ПК-3) методами организации, координации и контроля процессов управления в организации с учетом моделей национального менеджмента.	

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 4 зачетные единицы.

3. Содержание дисциплины

Введение в дисциплину кросс-культурный менеджмент Предмет и эволюция кросс-культурного менеджмента. Принципы современного международного менеджмента. Предмет дисциплины кросс-культурного менеджмента, ее актуальность и сферы исследования. Связь дисциплины кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства с другими дисциплинами.

Специфика кросс-культурного общения Коммуникации: вербальные, невербальные, паравербальные. Специфика и правила использования в кросс-культурном общении. Культура и поведение: факторы поведения, основные характеристики эмпатии. Культура и ценности: четыре основные сферы культурных ценностей, формы культурных ценностей. Понятие и основы кросс-культурной коммуникации.

Кросс-культурный шок. Классификация культур: время, природа, конфуцианский динамизм, критерии Ф. Тромпенаарса и Э.Холла Кросс-культурный шок и ошибки коммуникации: причины факторы (восприятие, стереотипы мышления и стереотипы поведения, этноцентризм) Определение культуры. Параметры классификации деловых культур. Отношение ко времени, к природе, конфуцианский динамизм, критерии Ф. Тромпенаарса и Э.Холла

Классификация культур: индексы Хофстеде (мужественность-женственность, избегание неопределенности, индивидуализм - коллективизм, дистанция власти) и их формы проявления Измерение деловых культур в модели Г. Хофстеде. индексы Хофстеде (мужественность-женственность, избегание неопределенности, индивидуализм - коллективизм, дистанция власти) и их формы проявления индексы Хофстеде (мужественность-женственность, избегание неопределенности, соотношение индивидуализма и коллективизма, дистанция власти) и их формы проявления

Характеристика организационной культуры. Типы организационных культур. Классификации Ч. Хэндли и Ф. Тромпенаарса Типы организационных культур. Классификации Ч. Хэндли и Ф. Тромпенаарса. Факторы формирования стилей руководства: система ценностей, интенсивность потребностей, картина мира, процесс познания, отношение к риску, межличностное общение. Лидерство в кросс-культурном аспекте. Модели лидерства. Глобальные организации. Глобальное лидерство и изменение знаний о культурных различиях. Лидерство в изменении организационной культуры. Проблемы глобального лидерства в индустрии гостеприимства и туризме.

Культура европейских стран. Кластеризации культур Кластеризация Ронена и Шенкара. Кластеризация Тромпенаарса. Модель культурных типов Льюиса. Основные характеристики англосаксонской модели и отличительные моменты. Основные характеристики романской модели. Основные характеристики немецкой модели. практическое занятие 6. Характеристика европейского кластера, англосаксонского кластера, скандинавского кластера, южноевропейского кластера. Подход Р. Гестеленда. Романская модель - сравнительный анализ с англосаксонской моделью. Немецкая модель - сравнительный анализ с англосаксонской и романской моделями.

Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризме. Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризме. Процесс аккультурации. Современные модели управления культурным разнообразием. Работа мультикультурной команды. Кросс-культурная синергия. Стратегии кросс-культурного взаимодействия в индустрии гостеприимства и туризме. Стратегии культурное доминирование, культурное расхождение, культурный компромисс, культурное приспособление и стратегия культурная синергия. Взаимодействие в новой культурной среде. Процесс аккультурации. Кривая процесса аккультурации.

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины, включая самостоятельную работу обучающихся

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может

проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Кросс-культурный менеджмент как отрасль знания и особый вид деятельности.
2. Предмет кросс-культурного менеджмента.
3. История возникновения кросс-культурного менеджмента.
4. Методологические принципы кросс-культурного менеджмента.
5. Методы исследования в кросс-культурном менеджменте.
6. Определение культуры применительно к кросс-культурному менеджменту.
7. Специфика менеджмента в различных культурах.
8. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе и типы национальных деловых культур.
9. Особенности российского менеджмента и деловой культуры.
10. Основные подходы к процессу подбора и отбора персонала в транснациональных компаниях.
11. Проблемы тестирования персонала транснациональных компаний.
12. Мотивация персонала в международных компаниях.
13. Обучение и развитие персонала международных компаний.
14. Особенности делового общения и этикета в различных культурах.
15. Кросс-культурные коммуникации и факторы, на них влияющие.
16. Особенности ведения деловых переговоров в условиях различных культур.
17. Конфликты как продукты межгруппового взаимодействия.
18. Подходы к разрешению кросс-культурных конфликтов.
19. Повышение эффективности внешних и внутренних деловых коммуникаций, осуществляемых в условиях кросс-культурного взаимодействия.
20. Развитие навыков кросс-культурной компетентности.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная:

1. Исследование стратегий эффективной коммуникации в межкультурной среде (на английском языке) : учебное пособие / составители Т. С. Вершинина, М. О. Гузикова, О. Л. Кочева. — Екатеринбург : Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 88 с. — ISBN 978-5-7996-1372-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/68246.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Бессараб, Д. А. География международного туризма. Часть 1. Туристическое страноведение : пособие для студентов вузов / Д. А. Бессараб, Л. В. Штефан. — Минск : ТетраСистемс, 2013. — 144 с. — ISBN 978-985-536-378-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/28063.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная:

1. Международный туризм : правовые акты / составители Н. И. Волошин, М. В. Михайлов. — Москва : Российская международная академия туризма, Логос, 2014. — 576

с. — ISBN 978-5-98704-641-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/51866.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»
2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS
3. Информационно-сервисный центр «Культура: Политика. Планирование. Менеджмент» – <http://www.culturalmanagment.ru>
4. Ивент-менеджмент – <http://www.event-mobys.ru>
5. Информационный портал Культура – <http://www.kultura-portal.ru> .
6. Город отелей – <http://www.city-of-hotels.ru/>
7. Справочная правовая система Консультант Бизнес: Версия Проф
Профессиональные базы данных в составе СПС Консультант:
- Законодательство Санкт-Петербурга и Ленинградской области
- Международное право

7. Лицензионное программное обеспечение

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- MS Office 2010
- VS Office 2013
- MS Office 2016
- Moodle 3.8.2.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);

- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);

- специальные помещения для проведения занятий по дисциплине (в т.ч. лаборатории, оснащенные лабораторным оборудованием, в зависимости от степени сложности), а именно: _____;

- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;

- кабинет для занятий по иностранному языку (оснащенный лингафонным оборудованием);
- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);
- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.