МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ  Проректор по образовательной деятельности  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.Г. Шубаева  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г. |

***Кросс-культурный менеджмент предприятий индустрии гостеприимства***

**Рабочая программа дисциплины**

|  |  |
| --- | --- |
| Направление подготовки/ *Специальность* | *43.04.03 Гостиничное дело* |
| Направленность (профиль) программы/  *Специализация* | *Стратегическое управление предприятием индустрии гостеприимства* |
| Уровень высшего образования | *Магистратура* |
| Форма обучения | *очная* |
| Год набора | *2025* |

Составитель*(и)*:

|  |
| --- |
| д.филос.н, Архипова Ольга Валерьевна |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Часов по учебному плану | 144 | **Виды контроля в семестрах:**   |  | | --- | | Экзамен: семестр 1 | |
| в том числе: |  |
| контактная работа | 28 |
| самостоятельная работа | 80 |
| практическая подготовка | 0 |
| часов на контроль | 36 |

**Распределение часов дисциплины:**

|  |  |
| --- | --- |
| Семестр: | 1 |
| Вид занятий | Часы |
| Лекционные занятия | 16 |
| Практические занятия | 12 |
| Лабораторные работы |  |
| **Итого аудиторных часов** | **28** |
| Самостоятельная работа | 80 |
| Часы на контроль | 36 |
| **Итого академических часов** | **144** |
| **Общая трудоемкость в зачетных единицах** | **4** |

Санкт-Петербург

2025

**СОДЕРЖАНИЕ**

[**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ** 3](#_Toc183079498)

[**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ** 3](#_Toc183079499)

[**3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ** 3](#_Toc183079500)

[**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\*** 5](#_Toc183079501)

[**5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 8](#_Toc183079502)

[**5.1 Рекомендуемая литература** 8](#_Toc183079503)

[**5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства** 9](#_Toc183079504)

[**5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)** 9](#_Toc183079505)

[**6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 10](#_Toc183079506)

[**7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ** 11](#_Toc183079507)

[**8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ** 12](#_Toc183079508)

[**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ** 14](#_Toc183079509)

[**1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации** 14](#_Toc183079510)

[**1.2 Темы письменных работ** 15](#_Toc183079511)

[**1.3 Контрольные точки** 15](#_Toc183079512)

[**1.4 Другие объекты оценивания** 15](#_Toc183079513)

[**1.5 Самостоятельная работа обучающегося** 15](#_Toc183079514)

[**1.6 Шкала оценивания результата** 15](#_Toc183079515)

# **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Цель:** | Формирование системы современных знаний о сущности кросскультурного менеджмента и специфике кросскультурных взаимоотношений, умений и навыков, позволяющих принимать обоснованные решения по разработке и реализации стратегий развития предприятий сферы гостеприимства, управлению международными коллективами и международными деловыми организациями в индустрии гостеприимства. |

# **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина Б1.О Кросс-культурный менеджмент предприятий индустрии гостеприимства относится к обязательной части Блока 1.

# **3.** **ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

| **Код и наименование компетенции выпускника** | **Код и наименование индикатора достижения компетенций** | **Планируемые результаты обучения по дисциплине** |
| --- | --- | --- |
| УК-4 - Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | УК-4.2 - Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на государственных и (или) иностранном(ых) языке(ах), в том числе с использованием информационных технологий | Знать: особенности современных коммуникативных технологий в кросс-культурной среде общения, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия на предприятиях индустрии гостеприимства.  Уметь: применять современные коммуникативные технологии в кросс-культурной среде общения, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), воспринимать, понимать, анализировать и критически оценивать различные формы деловой информации на государственных и (или) иностранном(ых) языке(ах), в том числе с использованием информационных технологий на предприятиях индустрии гостеприимства..  Владеть: навыками применения современных коммуникативных технологий в кросс-культурной среде общения, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия, навыками восприятия, анализа и критической оценки устной и письменной деловой информации на государственных и (или) иностранном(ых) языке(ах), в том числе с использованием информационных технологий на предприятиях индустрии гостеприимства.. |
| УК-5 - Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия | УК-5.2 - Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции | Знать: способы анализа и учета разнообразия культур в процессе кросс-культурного взаимодействия на предприятиях индустрии гостеприимства, ключевые классические и неклассические методологии анализа культур.  Уметь: эффективно решать бизнес задачи в процессе кросс-культурного взаимодействия, конструктивно взаимодействовать с людьми, представителями разных культур с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции на предприятиях индустрии гостеприимства..  Владеть: навыками эффективной коммуникации и конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции на предприятиях индустрии гостеприимства.. |
| ОПК-6 - Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности | ОПК-6.1 - Демонстрирует навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности | Знать: ключевые методологические подходы к организации научного научного исследования, его основные этапы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере гостеприимства, в том числе при изучении проблем кросс-культурного взаимодействия.  Уметь: применять в научно-исследовательской работе методологические подходы, использовать оптимальные методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере гостеприимства, а также представлять результаты научно-прикладных исследований в области изучения предприятий индустрии гостеприимства в виде научных статей, докладов на научных конференциях..  Владеть: навыками самостоятельной организации научно-прикладных исследований в сфере гостеприимства, апробации результатов научно-прикладных исследований и научной рефлексии.. |
| ОПК-7 - Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам | ОПК-7.2 - Осуществляет практическую педагогическую деятельность в двух ее формах: учебной и воспитательной, по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам | Знать: основы организации педагогической деятельности по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам в сфере гостеприимства, в том числе по дисциплинам, связанным с проблемами кросс-культурного взаимодействия.  Уметь: применять различные виды и формы педагогической деятельности по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам в сфере гостеприимства, в том числе по дисциплинам, связанным с проблемами кросс-культурного взаимодействия..  Владеть: навыками реализации форм и методов педагогической деятельности; отбора оптимальных форм и методов подготовки и проведения занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам в сфере гостеприимства.. |

# **4.** **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер и наименование тем и/или разделов/тем** | **Содержание дисциплины** | | **Объем дисциплины**  **(академические часы)** | | | | |
| **Контактная работа** | | | | **СРО** |
| **ЗЛТ** | | **ПЗ** | **ЛР** |
| **Раздел I. Эффективные кросс-культурные бизнес-коммуникации.** | | | | | | | |
| Тема 1. Теоретические основы кросс-культурного менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства. Культурные коды в контексте глобализации. | Теоретические основы межкультурных взаимоотношений на предприятиях индустрии гостеприимства. Сущность и значение кросс-культурного менеджмента в сфере гостеприимства. Подходы к определению культуры. Общее представление о культуре как целостной и исторически развивающейся системе. Три модальности культуры (человеческая, деятельностная и предметная), их взаимосвязь. Культура и культуры. Модель айсберга. Проблема межкультурных отношений и диалога культур в контексте глобального мира: культурные коды в контексте глобализации. Глобальные проблемы современности. Процессы глобализации и их влияние на сферу бизнеса. Появление мультинациональных организаций, увеличение этнической разнородности бизнес сообществ, рост количества транснациональных корпораций, кластеризация бизнеса, развитие международного сотрудничества, взаимопроникновение бизнеса как отражение реалий глобального мира. Процессы глобализации, унификации, универсализации и культурный контекст, влияющий на все аспекты жизни общества, в том числе, на деятельность организаций, выбор стратегий и технологий управления в индустрии гостеприимства. | | 4 | | 2 |  | 10 |
| Тема 2. Концептуальная и языковая картина мира. Вербально-коммуникативные аспекты реализации кросс-культурных различий. | Язык и мышление. Гипотеза Сепира-Уорфа.-Отношение к общению. Высококонтекстные и низкоконтекстные культуры. -Отношение к характеру аргументации в ходе общения. Различия в построениях типа дискурса: семитские языки, азиатские языки, романские языки, русский язык, английский язык. | | 2 | | 2 |  | 15 |
| Тема 3. Классические и неклассические модели анализа и понимания культур, параметры сравнения культур и варианты кросс-культурного менеджмента. | Ключевые методологии анализа и понимания культур в теории межкультурной коммуникации. Модель Льюиса. Модель Э. Холла (контекстно-временной анализ культуры). Модель Г. Хофстеде (символы, герои, ритуалы, ценности). -Модель Р. Гестеланда (бизнес-ориентация и ориентация на взаимоотношения, формальные и неформальные культуры, эмоционально-экспрессивные и эмоционально-сдержанные культуры).-Модель Ч. Хемпден-Тернера и Ф. Тромпенаарса. Варианты и модели кросс-культурного менеджмента. Сравнительный менеджмент в теории межкультурной коммуникации. Параметры сравнения культур, национальная и организационная культура как объект управления. Отношение к природе. Фаталистические культуры. Культуры, контролирующие природу. Культуры, находящиеся в гармонии с природой. Влияние культурных различий на развитие туризма и организации бизнеса в гостиничном хозяйстве.Отношение ко времени. Полихронные и монохронные культуры. Влияние отношения ко времени на туризм, гостиничное хозяйство. Отношение к пространству. Культуры с общественным пространством. Культуры с личным пространством. Особенности организации обслуживания туристов в культурах с различным отношением к пространству. Отношение к деятельности. Ориентированные на действие культуры. Культуры, ориентированные на традиции.Отношение к личной свободе и автономности личности. Индивидуалистские культуры. Коллективистские культуры.-Отношение к соперничеству. Высококонкурентные культуры. Низкоконкурентные культуры. Отношения равенства и иерархичности. -Культурные стереотипы. Ценности и их воздействие на социальную и культурную жизнь. Рональд Инглхарт. Диаграмма Инглхарта. Ценности элит. | | 4 | | 2 |  | 10 |
| **Раздел II. Система развития кросс-культурной компетентности.** | | | | | | | |
| Тема 4. Особенности кросс-культурных взаимодействий и управление организационной культурой в гостиничном менеджменте: вербально-коммуникативные, паравербальные и невербальные аспекты реализации кросс-культурных различий. | Вербальные компоненты кросс-культурного общения: приветствие, прощание, желательные и нежелательные темы для обсуждения в разных культурах. Понятие культурный шок. Симптомы культурного шока. Факторы, влияющие на его возникновение. Фазы культурного шока. Методы подготовки к взаимодействию с представителями других культур: обучающие программы, инструктаж, тренинг, атрибутивный тренинг, культурные ассимиляторы. Способы приветствия, прощания. Мимика. Жесты. Классификация жестов и их значение в разных культурных сообществах. Зрительное поведение, прикосновения. Паравербальное поведение: смысл молчания, очередность в разговоре, диалогическое поведение, громкость разговора.Особенности кросс-культурных взаимодействий и управления организационной культурой в гостиничном менеджменте. Организационная культура как способ формирования эффективного кросс-культурного взаимодействия. Этнокультурные коммуникационные барьеры в контексте организации обслуживания клиентов на предприятии гостеприимства. Влияние кросс-культурных факторов на бизнес среду организации и стратегии управления гостиничным предприятием. Роль руководителей гостиничных предприятий в совершенствовании кросс-культурного взаимодействия. Создание комфортной среды отеля: учет кросс-культурных факторов в процессе обслуживания клиентов. Культурное разнообразие и адаптация персонала в межкультурной среде организации. Профессиональная подготовка персонала к эффективной деятельности в рамках иной национальной культуры. | | 2 | | 2 |  | 10 |
| Тема 5. Национальные особенности организационной культуры, делового общения и организации переговорного процесса в странах мира. | Деловое общение и язык бизнеса в англоговорящих странах. Деловое общение и язык бизнеса в Скандинавии и родственных странах. Деловое общение и язык бизнеса в европейских странах с монохронной и умеренно полихронной организацией. Деловое общение и язык бизнеса в арабских странах. Деловое общение и язык бизнеса в высококонтекстных культурах Востока. | | 2 | | 2 |  | 15 |
| Тема 6. Программа по формированию кросс-культурной компетенции специалистов сферы гостеприимства. | Структура программы. Введение.Мотивация пройти программу по формированию системы развития кросс-культурной компетентности.Анализ учебного материала курса «Кросс-культурный менеджмент предприятий индустрии гостеприимства». Экспликация сценария развития кросс-культурной компетентности. Ожидаемые результаты реализации программы  и общие выводы. Элементы диагностики с использованием методов опроса, диагностических методик, включенного наблюдения и прочих инструментов с целью выявить проблемы в кросс-культурной и эмоциональной сфере управления человеческими ресурсами. | | 2 | | 2 |  | 20 |
| **Контроль:** | | | | | | | **36** |
| **Всего по дисциплине:** | | **16** | | **12** | |  | **80** |

\*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

# **5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **5.1 Рекомендуемая литература**

|  |  |
| --- | --- |
| **Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)** | **Электронные ресурсы** |
| Архипова, Ольга Валерьевна. Кросс-культурный менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства : учебное пособие / О.В.Архипова ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т, Кафедра гостиничного и ресторанного бизнеса. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018. | [https://opac.unecon.ru/elibrar ... B6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82.pdf](https://opac.unecon.ru/elibrary/2015/ucheb/%D0%9A%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%81-%D0%BA%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%82%D1%83%D1%80%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82.pdf) |
| Межкультурные взаимодействия в менеджменте гостиничных предприятий : [монография] / С.А.Степанова, О.В.Архипова, Е.Д.Клейн, В.Е.Сандрина ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. гостинич. и рестор. бизнеса. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2020. 1 файл (2,10 МБ). | [https://opac.unecon.ru/elibrar ... BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B5.pdf](https://opac.unecon.ru/elibrary/2015/monogr/%D0%9C%D0%B5%D0%B6%D0%BA%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%82%D1%83%D1%80%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D0%B2%D0%B7%D0%B0%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D0%B9%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B8%D1%8F%20%D0%B2%20%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B5.pdf) |
| Матолыгина, Наталья Витальевна. Этика деловых отношений : практикум / Н.В.Матолыгина, О.В.Архипова, Л.В.Руглова ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. гостинич.. и рестор. бизнеса. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2019. 1 файл (1,72 МБ). | [https://opac.unecon.ru/elibrar ... BB%D0%BE%D0%B2%D1%8B%D1%85.pdf](https://opac.unecon.ru/elibrary/2015/ucheb/%D0%AD%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0%20%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D1%8B%D1%85.pdf) |
| Архипова, Ольга Валерьевна. Кросс-культурный менеджмент предприятий индустрии гостеприимства. Культурный ассимилятор : учебно-методическое пособие / О.В.Архипова ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. гостинич. и рестор. бизнеса. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2022. 1 файл (2,69 МБ). | [https://opac.unecon.ru/elibrar ... D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82\_22.pdf](https://opac.unecon.ru/elibrary/2015/ucheb/%D0%9A%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%81-%D0%BA%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%82%D1%83%D1%80%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82_22.pdf) |
| Хлевная, Елена Анатольевна. Эмоциональный интеллект руководителя в бизнес-процессах организации : Монография / Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова ; Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова. 1. Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. 259 с. ISBN 978-5-16-014245-6. ISBN 978-5-16-106731-4. | <http://znanium.com/catalog/document?id=368366> |
| Холден, Найджел ДжКросс-культурный менеджмент. Концепция когнитивного менеджмента : Учебное пособие 1 Москва : Издательство "ЮНИТИ-ДАНА", 2017 384 с.ВО - Бакалавриат | <https://znanium.com/catalog/document?id=340881> |

## **5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства**

|  |
| --- |
| - 7-Zip |
| - ОС Альт образование 10 |
| - LibreOffice Base |
| - LibreOffice Calc |
| - LibreOffice Writer |

## **5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)**

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Наименование СПБД/ ИСС** |
| 1. | Электронная библиотека Grebennikon.ru – [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru) |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru |
| 3. | Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru |
| 4. | База данных ПОЛПРЕД Справочники – [www.polpred.com](http://www.polpred.com) |
| 5. | База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary  [www.oecd-ilibrary.org](http://www.oecd-ilibrary.org) |
| 6. | Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс  СПбГЭУ или www.consultant.ru) |
| 7. | Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru) |
| 8. | Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс  СПбГЭУ или www.kodeks.ru) |
| 9. | Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru |
| 10. | Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru |
| 11. | Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – [www.znanium.com](http://www.znanium.com) |
| 12. | Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru |

# **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование учебных аудиторий, перечень** | **Адрес (местоположение) учебных аудиторий** |
| Ауд. 108 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 32 посадочных мест, доска аудиторная - 1шт., стойка для преподавателя - 1шт., стол - 17 шт., жалюзи - 3шт., шкаф - 4 шт., стул - 30 шт.,Переносной мультимедийный комплект: Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA, Мультимедийный проектор LG PF1500G. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н |
| Ауд. 410 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Мебель на 20 посадочных мест; доска маркерная – 1 шт., Телевизор LCD Akira LCT-42CH41ST - 1 шт. Переносной мультимедийный комплект: Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA, Мультимедийный проектор LG PF1500G. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н |
| Ауд. 401 пом 6 Лаборатория "Лабораторный комплекс".Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 16 посадочных мест; рабочее место преподавателя; доска меловая 1 шт.; Компьютер Intel Core i5-2400Sz/8Gb/500Gb/23" - 17 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н |

# **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

* учебно-методической документацией;
* локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
* графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

* фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
* базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
* профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
* индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
* метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

# **8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

# **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

## **1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Теоретические основы кросс-культурных взаимоотношений на предприятиях индустрии гостеприимства. |
| 2 | Сущность и значение кросс-культурного менеджмента в сфере гостеприимства. |
| 3 | Проблема межкультурных отношений и диалога культур в контексте глобального мира: |
| 4 | Культурные коды в контексте глобализации. |
| 5 | Культура и культуры. |
| 6 | Модель айсберга. |
| 7 | Ключевые параметры сравнения культур. |
| 8 | Концептуальная картина мира. |
| 9 | Языковая картина мира. |
| 10 | Вербально-коммуникативная реализация межкультурных различий. |
| 11 | Понятие культурный шок. |
| 12 | Симптомы культурного шока. Факторы, влияющие на его возникновение. |
| 13 | Модели анализа и понимания культуры: модель анализа культур Э. Холла. |
| 14 | Модели анализа и понимания культуры: модель анализа культур Р. Льюиса. |
| 15 | Модели анализа и понимания культуры: модель анализа культур Г. Хофстеде. |
| 16 | Модели анализа и понимания культуры: модель анализа культур: модель Ч. Хемпден-Тернера и Ф. Тромпенаарса. |
| 17 | Неклассические модели анализа и понимания культуры. |
| 18 | Тренды межкультурных исследований. |
| 19 | Культурные стереотипы. |
| 20 | Ценности и их воздействие на социальную и культурную жизнь. Всемирный обзор ценностей. Диаграмма Инглхарта. |
| 21 | Межкультурные взаимоотношения в контексте перего‌ворного процесса. |
| 22 | Невербальные аспекты межкультур‌ных различий. |
| 23 | Паравербальные аспекты межкультур‌ных различий. |
| 24 | Национальные особенности делового общения н органи‌зации переговорного процесса в англоговорящих стра‌нах (США, Великобритания, ЮАР, Канада, Австралия). |
| 25 | Национальные особенности делового общения и органи‌зации переговорного процесса в Скандинавии и родст‌венных странах (Финляндия, Швеция, Норвегия, Дания, Нидерланды). |
| 26 | Национальные особенности делового общения и орга‌низации переговорного процесса в странах с монохронной организацией (Швейцария, Германия, Бельгия, Венгрия, север Франции). |
| 27 | Национальные особенности делового общения и орга‌низации переговорного процесса в европейских странах с умеренно полихронной организацией (юг Франции, Италия, Испания, Португалия). |
| 28 | Национальные особенности делового общения и организации переговорного процесса в Арабских странах. |
| 29 | Высококонтекстные культуры Востока. Национальные особенности делового общения и организации перего‌ворного процесса (Япония, Китай, Корея, Индия). |
| 30 | Национальные особенности делового общения и орга‌низации переговорного процесса в странах Латинской Америки. |

## **1.2 Темы письменных работ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Рабочей программой дисциплины не предусмотрено. |

## **1.3 Контрольные точки**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Номер контрольной точки** | **Тип контрольной точки** | **Способ проведения** | **Номера тем** |
| 1 | Информационно-аналитическая работа | письменно | 1-3 |
| 2 | Проектно-аналитическая работа | письменно | 4-6 |
| 3 | Текущий контроль | с помощью технических средств и информационных систем | 1-6 |

## **1.4 Другие объекты оценивания**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Рабочей программой дисциплины не предусмотрено. |

## **1.5 Самостоятельная работа обучающегося**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименования самостоятельной работы** | **Номера тем** |
| Подготовка к лекционным и практическим занятиям | 1-6 |
| Работа с аналитическими базами данных, нормативными документами, справочной литературой | 3 |
| Решение профессиональных задач | 4-6 |
| Разработка индивидуальных/ групповых проектов | 3,6 |
| Подготовка к экзамену | 1-6 |

## **1.6** **Шкала оценивания результата**

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

|  |  |
| --- | --- |
| Баллы | Оценка |
| <=54 | неудовлетворительно |
| 55-69 | удовлетворительно |
| 70-84 | хорошо |
| >=85 | отлично |

**Шкала оценивания результата**

|  |  |
| --- | --- |
| 2 (балл до 54) | Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены.  Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат. |
| 3 (балл 55-69) | Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены.  Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер. |
| 4 (балл 70-84) | Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.  Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения. |
| 5 (балл 85-100) | Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.  Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход. |