

АННОТАЦИЯ ПРОГРАММЫ

«Формирование кросс-культурного интеллекта (капитала) сотрудника сферы гостеприимства»

После изучения курса Вы сможете эффективно управлять кросс-культурными взаимоотношениями в процессе делового общения, разрабатывать стратегию и тактику кросс-культурных коммуникаций на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса.

| | |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Содержание программы | <ol style="list-style-type: none"> 1. Кросс-культурные коммуникации на предприятии гостеприимства и параметры сравнения культур 2. Модели анализа и понимания культур и варианты кросс-культурного менеджмента 3. Управление кросс-культурными взаимоотношениями в контексте делового общения и переговорного процесса 4. Национальные особенности делового общения (на примере конкретных культур) |
| Что узнает студент в результате обучения | <ul style="list-style-type: none"> • какова специфика кросс-культурных взаимоотношений в сфере гостеприимства; • как учитывать национальные, религиозные и культурные различия туристов из разных стран в процессе обслуживания на предприятиях гостеприимства; • как разрабатывать стратегию и тактику кросс-культурных коммуникаций в сфере гостеприимства; • как управлять кросс-культурными взаимоотношениями в процессе делового общения. |
| Практические результаты обучения | <ul style="list-style-type: none"> • как эффективно общаться с представителями других культур; • как работать в кросс-культурной среде, разрешать конфликтные ситуации, возникающие, в том числе на межнациональной основе; • как проводить сравнительный анализ культур по системе критериев, выявлять и анализировать наиболее типичные ошибки, связанные с национальными стереотипами поведения; • как учитывать кросс-культурные особенности в контексте переговорного процесса. |
| Кафедра | Кафедра гостиничного и ресторанного бизнеса |
| Автор программы | д.ф.н., проф.Архипова О.В. к.э.н., доц. Клейн Е.Д |
| Количество часов | 20 |
| Код | |