МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____ В.Г. Шубаева
«10» июня 2018 г.

КРОСС-КУЛЬТУРНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) программы	Конгрессно-выставочная деятельность
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:

_____ / д.ф.н., профессор Архипова О.В.

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 5
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 7
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 8
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины 8
7.2. Организация самостоятельной работы 8
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 9
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 10
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 10
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 11
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 11
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 12

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: формирование целостного представления о сущности кросс-культурного менеджмента и специфике интеркультурных взаимоотношений в сервисной деятельности, формирование умений и навыков, позволяющих принимать обоснованные решения в сфере управления международными коллективами и международными деловыми организациями в сфере сервиса.

Задачи:

сформировать у обучающихся системное представление о базовых аспектах кросс-культурного менеджмента в сервисной деятельности;

сформировать у обучающихся умение разбираться в теоретических подходах к определению концепта «культура», понимать и анализировать параметры сравнения культур;

выработать у студентов умение применять на практике полученные знания для анализа и сравнительной оценки поведения личностей и групп, принадлежащих к различному национально-культурному контексту;

выработать практические навыки и способность к кросс-культурной коммуникации;

выделить основные тенденции развития кросс-культурного менеджмента в современной сервисной деятельности;

раскрыть зависимость формирования и развития школ менеджмента от процессов глобализации бизнеса и характерных черт национальной культуры и традиций во взаимоотношениях между людьми.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ.11.02 «Кросс-культурный менеджмент в сервисной деятельности», относится к выборным дисциплинам Блока 1, и является обязательной для освоения обучающимся после их выбора.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ПК-4: готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом	Третий уровень (продвинутый) (ПК-4) – 3	Знать: влияние социально-психологических особенностей потребителей, учитывая национально-региональные и демографические факторы, на организацию предприятия сервиса З3 (ПК-4) Уметь: проводить сравнительный анализ моделей и особенностей поведения различных групп потребителей с учетом национально-региональных и демографических факторов У3 (ПК-4) Владеть: методиками сбора и анализа информации о

национально-региональных и демографических факторов		характеристиках различных культур; особенностях и стереотипах национального поведения В3 (ПК-4)
ПК-8: способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Третий уровень (продвинутый) (ПК-8) – 3	Знать: влияние этнокультурных, исторических и религиозных традиций на межличностные и межкультурные взаимодействия, организацию сервисной деятельности З3 (ПК-8) Уметь: организовывать сервисную деятельность с учетом этнокультурных, исторических и религиозных традиций, особенностей межличностного и межкультурного взаимодействия, особенностей поведения потребителей предприятия сервиса У3 (ПК-8) Владеть: технологиями управления кросс-культурными взаимодействиями в процессе сервисной деятельности В3 (ПК-8)
ПК-9: способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Третий уровень (продвинутый) (ПК-9) – 3	Знать: технологию и порядок выявления психологических особенностей потребителей, существующие подходы к определению типов потребителей предприятия сервиса, порядок учета психологических особенностей потребителей при построении сервисных процессов З3 (I) (ПК-9) Уметь: выделять и учитывать основные типы поведения потребителей и их психологические особенности в процессе сервисной деятельности У3 (I) (ПК-9) Владеть: навыками оценки эффективности применения принципов построения кросс-культурных коммуникаций при выявлении психологических особенностей потребителей предприятия сервиса В3 (I) (ПК-9)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет - 7 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5
Тема 1. Теоретические основы кросс-культурного менеджмента в сервисной деятельности. Подходы к определению культуры и параметры сравнения культур.	2	-	-	8
Тема 2. Концептуальная и языковая картина мира. Вербально-коммуникативная реализация кросс-культурных различий.	2	-	-	8
Тема 3. Модели анализа и понимания культуры и варианты кросс-культурного менеджмента.	2	2	-	8
Тема 4. Управление кросс-культурными взаимоотношениями в контексте переговорного процесса: вербально-коммуникативный аспект реализации кросс-культурных различий в деловом протоколе.	2	2	-	6

Тема 5. Управление кросс-культурными взаимоотношениями в контексте переговорного процесса: паравербальные и невербальные аспекты кросс-культурных различий.	2	2	-	6
Тема 6. Национальные особенности делового общения, сервисной деятельности и организации переговорного процесса в англоговорящих странах.	2	2	-	8
Тема 7. Национальные особенности делового общения, сервисной деятельности и организации переговорного процесса в Скандинавии и родственных странах.	2	2	-	8
Тема 8. Национальные особенности делового общения, сервисной деятельности и организации переговорного процесса в европейских странах с монохронной и умеренно полихронной организацией.	2	2	-	6
Тема 9. Национальные особенности делового общения, сервисной деятельности и организации переговорного процесса в арабских странах.	2	2	-	6
Тема 10. Национальные особенности делового общения, сервисной деятельности и организации переговорного процесса в высококонтекстных культурах Востока.	2	2	-	8
Всего по дисциплине:	**20**	**16**	**-**	**72**

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

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Теоретические основы кросс-культурного менеджмента в сервисной деятельности. Подходы к определению культуры и параметры сравнения культур

Сущность и значение кросс-культурного менеджмента в сервисной деятельности. 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.

Эволюция взглядов на природу культуры:

культура как гомогенное явление (взгляды И.Тейлора);

культура как явление гетерогенное (Ф. Боас);

анализ различных подходов к определению культуры (К. Клукхон, А. Кроебер).

Социальный подход к определению культуры. Гипотеза В. Освальта. Социальная функция языка.

Когнитивный подход к определению культуры. Представления В. Гудинафа, А. Уоллеса. Когнитивные конструкты культуры. Ментальное программирование (Г. Хофштеде).

Семиотический подход к определению культуры. Родоначальник подхода К. Леви-Стросс и его идеи. Эволюция представлений на культуру в рамках семиотического подхода: К. Прибрам, символическая антропология К. Гирца. Семиотическая и коммуникативная сущность культуры.

Параметры сравнения культур. 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.

Тема 2. Концептуальная и языковая картина мира. Вербально-коммуникативная реализация 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.

Тема 3. Модели анализа и понимания культуры и варианты кросс-культурного менеджмента

Модель Холла (контекстно-временной анализ культуры).

Модель Хофштеде (символы, герои, ритуалы, ценности).

Модель Гестеланда (бизнес-ориентация и ориентация на взаимоотношения, формальные и неформальные культуры, эмоционально-экспрессивные и эмоционально-сдержанные культуры).

Модель Гуллеструпа (вертикальное и горизонтальное измерение). Культурные стереотипы.

Варианты и модели кросс-культурного менеджмента.

Тема 4. Управление кросс-культурными взаимоотношениями в контексте переговорного процесса: вербально-коммуникативный аспект реализации кросс-культурных различий в деловом протоколе

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.

Тема 5. Управление кросс-культурными взаимоотношениями в контексте переговорного процесса: паравербальные и невербальные аспекты кросс-культурных различий

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.

Тема 6. Национальные особенности делового общения, сервисной деятельности и организации переговорного процесса в англоговорящих странах

Деловое общение и язык бизнеса в англоговорящих странах. Деловое общение в США. Деловое общение в Великобритании. Деловое общение в ЮАР. Деловое общение в Канаде. Деловое общение в Австралии.

Тема 7. Национальные особенности делового общения, сервисной деятельности и организации переговорного процесса в Скандинавии и родственных странах

Деловое общение и язык бизнеса в Скандинавии и родственных странах. Деловое

общение в Финляндии. Деловое общение в Швеции. Деловое общение в Норвегии. Деловое общение в Дании. Деловое общение в Нидерландах.

Тема 8. Национальные особенности делового общения, сервисной деятельности и организации переговорного процесса в европейских странах с монохронной и умеренно полихронной организацией

Деловое общение и язык бизнеса в европейских странах с монохронной и умеренно полихронной организацией. Деловое общение в Швейцарии. Деловое общение в Германии. Деловое общение в Бельгии. Деловое общение в Венгрии. Деловое общение на севере Франции.

Деловое общение на юге Франции. Деловое общение в Италии. Деловое общение в Испании. Деловое общение в Португалии.

Тема 9. Национальные особенности делового общения, сервисной деятельности и организации переговорного процесса в арабских странах

Деловое общение и язык бизнеса в арабских странах. Деловое общение в ОАЭ. Деловое общение в Египте. Деловое общение в других Арабских странах.

Тема 10. Национальные особенности делового общения, сервисной деятельности и организации переговорного процесса в высококонтекстных культурах Востока

Деловое общение и язык бизнеса в высококонтекстных культурах Востока. Деловое общение в Японии. Деловое общение в Китае. Деловое общение в Корее. Деловое общение в Индии.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия / Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	2	3
3	Общее представление о культуре как целостной и исторически развивающейся системе. Три модальности культуры. Культура и культуры. Модели анализа и понимания культуры. Варианты и модели кросс-культурного менеджмента.	ПЗ: Тематическая дискуссия ПЗ: Проблемный семинар.
4	Управление кросс-культурными взаимоотношениями в контексте переговорного процесса: вербально-коммуникативный аспект реализации кросс-культурных различий в деловом протоколе.	ПЗ: Анализ ситуаций (кейсов).
5	Управление кросс-культурными взаимоотношениями в контексте переговорного процесса: паравербальные и невербальные аспекты кросс-культурных различий.	ПЗ: Анализ ситуаций (кейсов).
6	Национальные особенности делового общения, сервисной деятельности и организации переговорного процесса в англоговорящих странах.	ПЗ: Творческая работа (проект). Защита проекта.
7	Национальные особенности делового общения, сервисной деятельности и организации переговорного процесса в Скандинавии и родственных странах.	ПЗ: Тематическая дискуссия ПЗ: Проблемный семинар.
8	Национальные особенности делового общения, сервисной деятельности и организации переговорного процесса в европейских странах с монохронной и умеренно полихронной организацией.	ПЗ: Анализ ситуаций (кейсов) ПЗ: Деловая игра
9	Национальные особенности делового общения, сервисной деятельности и организации переговорного процесса в арабских странах.	ПЗ: Проблемный семинар ПЗ: Анализ ситуаций (кейсов).
10	Национальные особенности делового общения, сервисной	ПЗ: Коллоквиум.

	деятельности и организации переговорного процесса в высококонтекстных культурах Востока.	

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	2
1	Подготовка реферата (эссе). Подготовка сообщения.

№ темы	Вид самостоятельной работы
2	Подготовка реферата (эссе).
3	Подготовка мультимедийной презентации. Подготовка доклада. Подготовка к тематической дискуссии.
4	Подготовка доклада. Подготовка мультимедийной презентации. Анализ ситуаций (кейсов).
5	Подготовка доклада. Подготовка мультимедийной презентации. Анализ ситуаций (кейсов).
6	Подготовка мультимедийной презентации. Подготовка творческого задания (проекта). Подготовка к защите проекта.
7	Подготовка доклада. Подготовка мультимедийной презентации. Подготовка к тематической дискуссии.
8	Подготовка реферата (или эссе). Анализ ситуаций (кейсов).
9	Подготовка доклада. Подготовка мультимедийной презентации. Подготовка к проблемному семинару. Анализ ситуаций (кейсов).
10	Подготовка к коллоквиуму.

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Кросс-культурный менеджмент в сервисной деятельности» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

лекция-дискуссия (тема №1,8); лекция-дискуссия - способ обсуждения темы (спорного или проблемного характера) в учебной группе. Как правило, дискуссии организуются в формах группового обсуждения или дебатов.

проблемная лекция и проблемное занятие семинарского типа (тема № 4); проблемная лекция предполагает ввод нового знания через постановку проблемного вопроса, задачи или ситуации. При этом процесс познания студентов в сотрудничестве и диалоге с преподавателем приближается к исследовательской деятельности. Содержание проблемы раскрывается путем организации поиска ее решения или суммирования и анализа традиционных и современных точек зрения; проблемный семинар – важнейшим показателем «проблемности» характера обучения является наличие познавательной проблемы. «Проблема» может быть сформулирована на основе материалов истории науки, социальной практики, в контексте предстоящей профессиональной деятельности. Семинар предполагает активное вовлечение студентов в процесс обсуждения и решения поставленной проблемы, процесс поиска решения направляется и контролируется преподавателем.

анализ конкретных ситуаций (тема № 6-10); анализ конкретных ситуаций предполагает анализ предложенной ситуации, как совокупности фактов и данных, определяющих то или иное явление, имевшее место в практике, которым в ходе учебных занятий дается оценка.

лекция-диалог (тема № 5); лекция - диалог (или бинарная лекция) - предполагает чтение лекции в форме диалога двух сторон, например, преподавателей, либо как представителей двух научных школ, либо как ученого и практика, преподавателя и студентов.

проблемный семинар (тема № 4); проблемный семинар – важнейшим показателем «проблемности» характера обучения является наличие познавательной проблемы. «Проблема» может быть сформулирована на основе материалов истории науки, социальной практики, в контексте предстоящей профессиональной деятельности. Семинар предполагает активное вовлечение студентов в процесс обсуждения и решения

поставленной проблемы, процесс поиска решения направляется и контролируется преподавателем.

Содержание дисциплины «Кросс-культурный менеджмент в сервисной деятельности» способствует многообразию в подборе методик изложения лекционного материала. Предлагается использовать различные виды лекционных занятий – лекция-диалог, проблемная лекция, лекция-визуализация, лекция-дискуссия, лекция-конференция и др. Данные формы способствуют развитию умения активного слушания, навыков риторики, полемики, отстаивания собственной позиции и точки зрения. Студент должен приобрести навыки профессиональной деятельности и освоить исследовательские подходы в изучении учебного и научного материала. Для более глубокого освоения дисциплины следует создавать ситуации, способствующие более активному взаимодействию преподавателя и студентов, применяя различные формы коллективной работы, – обсуждение учебного видеоматериала, дискуссию, конференцию и др. В целях увеличения наглядности лекционного материала преподавателю рекомендуется использовать презентацию Power Point, документальные, обучающие, научно-популярные фильмы, мультимедийные энциклопедии, ресурсы сети Интернет.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
1	2	3	4
Архипова О.В. 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 .— 163 с. : табл. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru .	Основная	35	ЭБ OPAC.UNECON .RU.
Холден, Найджел Дж. Кросс-культурный менеджмент. Концепция когнитивного менеджмента [Электронный ресурс] :Учебное пособие.— 1 .— Москва : Издательство "ЮНИТИ-ДАНА", 2015 .— 385 с.	Основная		ЭБС ZNANIUM
Поспелов В.К. Международный бизнес: Учебное пособие / В.К. Поспелов, Н.Н. Кутляров, Н.В. Лукьянович, Е.Б. Стародубцева: Под. Ред. В.К. Поспелова. – Москва: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 256 с.	Дополнительная		ЭБС ZNANIUM
Орехов, С. А. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс]:Учебное пособие .— 4 .— Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2017 .— 440 с.	Дополнительная		ЭБС ZNANIUM

Мясоедов С.П. Кросс-культурный менеджмент [Электронный ресурс] : Учебник / Мясоедов С.П., Борисова Л.Г. — 3-е изд. — Электрон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2018 .— 314с .— (Бакалавр и магистр. Академический курс)	Дополнительная		ЭБС Юрайт
Садохин, А. П. Межкультурная коммуникация [Электронный ресурс]: учебное пособие — 1 .— Москва : ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М», 2016 .— 288 с.	Дополнительная		ЭБС ZNANIUM

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – 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
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. 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.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).