

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



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и  
методической работе  
/Шубаева В.Г./

июль 20 19 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**КРОССКУЛЬТУРНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ ПРЕДПРИЯТИЙ  
ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

Направление подготовки	43.04.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль) программы	Управление гостиничным бизнесом
Уровень высшего образования	магистратура
Форма обучения	заочная

Составитель(и):

подпись

д.ф.н., доцент Архипова О.В.  
указывается степень, звание, ФИО

Санкт-Петербург  
2019

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ	5
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	6
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА	9
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ	10
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины	10
7.2. Организация самостоятельной работы	11
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	12
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	13
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	13
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса	14
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	15
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	16

## 1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель дисциплины:** 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.В.03** ««Кросскультурный менеджмент предприятий индустрии гостеприимства», относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 РУП ОПОП, и является обязательной для освоения обучающимся.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций, представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Способен занимать активную, ответственную, лидерскую позицию в команде, демонстрирует лидерские качества и умения	Знать: кросскультурные модели лидерства и командообразования, сущность командного взаимодействия в мультикультурном коллективе на предприятиях сферы гостеприимства и/или общественного питания. Уметь: организовывать и руководить мультикультурным коллективом, взаимодействовать в команде, разрабатывать командную стратегию для достижения поставленной цели на предприятиях сферы гостеприимства и/или общественного питания.

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
	УК-3.2. Понимает специфику организационной культуры и общения с руководством, умеет мотивировать отдельных сотрудников и коллектив в целом	<p>Знать: сущность и особенности формирования организационной культуры, стиля руководства с учетом кросскультурного профиля отдельных сотрудников и коллектива в целом на предприятиях сферы гостеприимства и/или общественного питания.</p> <p>Уметь: организовать деятельность на предприятиях сферы гостеприимства и/или общественного питания с учетом особенностей организационной культуры, стиля руководства и кросскультурного профиля отдельных сотрудников и коллектива в целом.</p>
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп	<p>Знать: особенности влияния культурных, этнокультурных, исторических и религиозных традиций на межличностные и кросскультурные взаимодействия, организацию совместной деятельности на предприятиях сферы гостеприимства и/или общественного питания.</p> <p>Уметь: находить и использовать информацию о культурных, этнокультурных, исторических и религиозных традициях, оказывающих влияние на межличностные и кросскультурные взаимодействия, организацию совместной деятельности на предприятиях сферы гостеприимства и/или общественного питания.</p>
	УК-5.2. Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	<p>Знать: содержание и сущность кросскультурных коммуникативных технологий для эффективного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции на предприятиях сферы гостеприимства и/или общественного питания.</p> <p>Уметь: эффективно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции на предприятиях сферы гостеприимства и/или общественного питания.</p>

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2. Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства и/или общественного питания	ПК-2.1. Демонстрирует навыки проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства и/или общественного питания с учетом их саморегулирования.	Знать: содержание и сущность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегий развития с учетом кросскультурных особенностей взаимодействия на предприятиях сферы гостеприимства и/или общественного питания. Уметь: анализировать и оценивать управленческие решения по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития с учетом кросскультурных особенностей взаимодействия на предприятиях сферы гостеприимства и/или общественного питания.

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа, из которых 9 часов самостоятельной работы обучающегося согласно РУП отводится на подготовку и защиту экзамена.

Форма промежуточной аттестации: экзамен - 3 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 разделов	Объем дисциплины (ак. часы)			
	контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1. Теоретические основы кросскультурного менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства. Культурные коды в контексте глобализации.	2			12
2. Концептуальная и языковая картина мира. Вербально-коммуникативные аспекты реализации кросскультурных различий.	2			12
3. Классические и неклассические модели анализа и понимания культур, параметры сравнения культур и варианты кросскультурного менеджмента.		2		12
4. Особенности кросскультурных взаимодействий и управление организационной культурой в гостиничном		2		12

Номер и наименование разделов	Объем дисциплины (ак. часы)			
	контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
менеджменте: вербально-коммуникативные, паравербальные и невербальные аспекты реализации кросскультурных различий.				
5. Национальные особенности организационной культуры, делового общения и организации переговорного процесса в англоговорящих странах.		2		14
6. Национальные особенности организационной культуры, делового общения и организации переговорного процесса в Скандинавии и родственных странах.		2		14
7. Национальные особенности организационной культуры, делового общения и организации переговорного процесса в европейских странах с монохронной и умеренно полихронной организацией.		2		14
8. Национальные особенности организационной культуры, делового общения и организации переговорного процесса в арабских странах.		2		14
9. Национальные особенности организационной культуры, делового общения и организации переговорного процесса в высококонтекстных культурах Востока.				15
Всего:	4	12		119
Экзамен				9
<b>Всего по дисциплине:</b>	<b>4</b>	<b>12</b>		<b>128</b>

## 5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

### **Тема 1. Теоретические основы кросскультурного менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства. Проблема межкультурных отношений и диалога культур в контексте глобального мира: культурные коды в контексте глобализации**

Теоретические основы межкультурных взаимоотношений на предприятиях индустрии гостеприимства. 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, деятельностьная 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. Клухон, А. Кroeбер).

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.

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.

## **Тема 2. Концептуальная и языковая картина мира. Вербально-коммуникативные аспекты реализации кросскультурных 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. Классические и неклассические модели анализа и понимания культур, параметры сравнения культур и варианты кросскультурного 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 монокронные 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.

#### **Тема 4. Особенности кросскультурных взаимодействий и управление организационной культурой в гостиничном менеджменте: вербально-коммуникативные, паравербальные и невербальные аспекты реализации кросскультурных 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 кросскультурных взаимодействий и управления организационной культурой в гостиничном менеджменте. Организационная культура как способ формирования эффективного кросскультурного взаимодействия. Этнокультурные коммуникационные барьеры в контексте организации обслуживания клиентов на предприятии гостеприимства. Влияние кросскультурных факторов на бизнес среду организации и стратегии управления гостиничным предприятием. Роль руководителей гостиничных предприятий в совершенствовании кросскультурного взаимодействия. Создание комфортной среды отеля: учет кросскультурных 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.



**Тема 5. Национальные особенности организационной культуры, делового общения 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 6. Национальные особенности организационной культуры, делового общения 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 7. Национальные особенности организационной культуры, делового общения и организации переговорного процесса в европейских странах с монокронной и умеренно полихронной организацией**

Деловое общение и язык бизнеса в европейских странах с монокронной 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 8. Национальные особенности организационной культуры, делового общения 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 9. Национальные особенности организационной культуры, делового общения 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

№ разде ла	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1.	Ключевые проблемы и вызовы современной цивилизации. Проблема кросскультурных коммуникаций и диалога культур в контексте глобального мира.	ПЗ: Круглый стол
2.	Концептуальная и языковая картина мира. Вербально-коммуникативные аспекты реализации кросскультурных различий.	ПЗ: Презентация
3.	Применение классических и неклассических моделей анализа и понимания культур, параметров сравнения культур для оценки культурных особенностей и традиций различных социальных групп.	ПЗ: Рабочая тетрадь
4.	Освоение особенностей кросскультурных взаимодействий и управления организационной культурой в гостиничном менеджменте. Лидерство и работа в команде как инструменты кросскультурного взаимодействия.	ПЗ: Деловая игра
5.	Традиционная культура как источник сведений о культуре (фольклор, этнос, сказки, поговорки, мифы, легенды, досуг и т.д.). Автостереотипы и гетеростереотипы о российской культуре. Анализ российской деловой культуры по параметрам сравнения культур (по Э. Холлу, Р. Льюису, Ф. Тромпенаарсу или Р. Гестеланду)	ПЗ: Индивидуальное задание
6.	Экономико-географическая характеристика региона, международное положение. История региона. Культура религия, традиции и обычаи.	ПЗ: Индивидуальное задание
7.	Национальные особенности досуга и развлечений, национальной культуры питания и гостеприимства. Психолого-поведенческая характеристика, характер людей, населяющих регион. Особенности невербальной коммуникации.	ПЗ: Индивидуальное задание
8.	Национальные особенности организационной культуры, делового общения и организации переговорного процесса.	ПЗ: Индивидуальное задание
9.	Национальные особенности деловой культуры и модель ведения бизнеса (на примере выбранного региона/страны)	ПЗ: Портфолио/ Презентация

## 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 в установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратиться 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.

Методическое обеспечение самостоятельной работы, в т.ч. для обучающихся с использованием ДОТ и лиц с ограниченными возможностями здоровья представлено:

Электронный учебно-методический комплекс дисциплины «Кросскультурный менеджмент предприятий индустрии гостеприимства» размещен в СДО «Moodle» на сайте СПбГЭУ [de.unecon.ru](http://de.unecon.ru).

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.1.

Таблица 7.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ тем ы	Вид самостоятельной работы
1	2
1	Подготовка к аудиторным занятиям; работа над отдельными темами, вынесенными на самостоятельное изучение; подготовка к работе Круглого стола.
2	Подготовка к аудиторным занятиям; работа над отдельными темами, вынесенными на самостоятельное изучение; подготовка презентации.
3	Подготовка к аудиторным занятиям; работа над отдельными темами, вынесенными на самостоятельное изучение; подготовка к выполнению заданий рабочей тетради.
4	Подготовка к аудиторным занятиям; работа над отдельными темами, вынесенными на самостоятельное изучение; подготовка материалов к деловой игре.
5	Подготовка к аудиторным занятиям; работа над отдельными темами, вынесенными на самостоятельное изучение; подготовка индивидуального задания.
6	Подготовка к аудиторным занятиям; работа над отдельными темами, вынесенными на самостоятельное изучение; подготовка индивидуального задания.
7	Подготовка к аудиторным занятиям; работа над отдельными темами, вынесенными на самостоятельное изучение; подготовка индивидуального задания.
8	Подготовка к аудиторным занятиям; работа над отдельными темами, вынесенными на самостоятельное изучение; подготовка индивидуального задания.
9	Подготовка к аудиторным занятиям; работа над отдельными темами, вынесенными на самостоятельное изучение; подготовка портфолио, подготовка презентации.

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.1 обеспечен методическими материалами.

## 8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В рамках реализации дисциплины «Кросскультурный менеджмент предприятий индустрии гостеприимства» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

– *лекция-дискуссия* (тема №1,2,4); 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 №1-9); 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.

– *лекция-визуализация* (тема № 1-9); лекция-визуализация является результатом нового использования принципа наглядности. Наглядность не только способствует более успешному восприятию и запоминанию материала, но и позволяет активизировать умственную деятельность, глубже проникать в сущность изучаемых явлений, показывает его связь с творческими процессами принятия решений, подтверждает регулируемую роль образа в деятельности человека. Лекция - визуализация учит студентов преобразовывать устную и письменную информацию в визуальную форму, что формирует у них профессиональное мышление за счет систематизации и выделения наиболее значимых, существенных элементов содержания обучения. Этот процесс визуализации является свертыванием мыслительных содержаний, включая разные виды информации, в наглядный образ; будучи воспринят, этот образ, может быть, развернут и служить опорой для мыслительных и практических действий.

– *лекция-диалог* (тема №1, 2); 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.

Содержание дисциплины «Кросскультурный менеджмент предприятий индустрии гостеприимства» способствует многообразию в подборе методик изложения лекционного материала. Предлагается использовать различные виды лекционных занятий: лекция-диалог, проблемная лекция, лекция-визуализация, лекция-дискуссия и др. Используются интерактивные формы практических занятий, таких как: Круглый стол, деловая игра, решение заданий рабочей тетради, индивидуальных заданий, подготовка и презентация портфолио. 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 создаются условия, способствующие более активному взаимодействию преподавателя и студентов, применяя различные формы коллективной работы, – обсуждение кейсов, учебного видеоматериала, работа Круглого стола и др. В целях увеличения наглядности лекционного материала преподаватель использует презентацию Power Point, документальные, обучающие материалы, мультимедийные ресурсы, ресурсы сети Интернет.

## **9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

Таблица 9.1. – 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
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: <a href="http://orac.unecon.ru">orac.unecon.ru</a> .	Основная	35	<a href="http://orac.unecon.ru">ЭБ OPAC.UNECON. RU.</a>
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).	Основная	-	<a href="http://ebs.yurait.ru">ЭБС Юрайт</a>
Телешевская А.М. Cross-Cultural Business English Communication : учебник .— Москва : КноРус, 2018 .— 140 с .	Дополнительная	-	<a href="http://ebs.book.ru">ЭБС BOOK.ru.</a>
Таратухина Ю.В. Теория межкультурной коммуникации : Учебник и практикум / под ред. Таратухиной Ю.В., Безус С.Н. — Электрон. дан. — Москва : Юрайт, 2019 .— 265 с .	Дополнительная	-	<a href="http://ebs.yurait.ru">ЭБС Юрайт</a>

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – <a href="http://www.grebennikon.ru">www.grebennikon.ru</a>
2	Научная электронная библиотека eLIBRARY – <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – <a href="http://www.cyberleninka.ru">www.cyberleninka.ru</a>
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – <a href="http://www.polpred.com">www.polpred.com</a>
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – <a href="http://www.oecd-ilibrary.org">www.oecd-ilibrary.org</a>

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

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

## 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, 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.

Таблица 9.2.1 – Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (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.

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.

## **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.