|  |
| --- |
| ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  **«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  **ИМЕНИ А.С. ПУШКИНА»**  Кафедра социально-культурного сервиса и туризма  УТВЕРЖДАЮ  Проректор  по учебно-методической работе  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Н.Большаков  «\_\_\_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_ г  **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  **Б1.В.03.ДВ.02.02** **Кросс-культурный менеджмент в сервисной деятельности**  **направление подготовки 43.03.01 Сервис**  **Направленность (профиль) Социально-культурный сервис**  Санкт-Петербург  2022 |

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Индекс компетенции | Содержание компетенции  (или ее части) | Индикатор |
| УК-5 | Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах | УК-5.1. Анализирует социокультурные различия социальных групп, опираясь на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории, социокультурных традиций мира, основных философских, религиозных и этических учений, демонстрируя уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям Отечества.  УК-5.2. Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции. |

**2. Место дисциплины в структуре ОП:**

**Цель дисциплины:** получение знаний, умений и навыков, позволяющих принимать обоснованные решения в сфере управления международными коллективами и международными деловыми организациями.

**Задачи дисциплины:**

-анализ и сравнительная оценка поведения личностей и групп, принадлежащих к различному национально-культурному контексту;

-изучение базовых вопросов кросс-культурной коммуникации и мотивации сотрудников международных компаний;

-показать специфики развития основных направлений в бизнесе региона и страны;

-охарактеризовать основные составляющие в подготовке менеджеров для успешной работы в крупных компаниях и в малом (национальном) бизнесе;

- показать характерные черты в формировании, развитии основных тенденций в каждой школе;

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

Место дисциплины: дисциплина относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений.

**3. Объем дисциплины и виды учебной работы:**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов *(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).*

Очная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 44 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 22 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет\*) | 22/- | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 64 | |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет):** | - | |
| контактная работа | - | |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | - | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 108/3 | |

\*Зачет проводится на последнем занятии

Заочная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 18 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 8 | - |
| Лабораторные работы/ Практические занятия | 10/- | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 86 | |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет):** | 4 | |
| контактная работа | 0,25 | |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | 3,75 | |
| **Вид промежуточной аттестации к экзамену:** | - | |
| контактная работа | - | |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | - | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 108/3 | |

**4.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей**).**

**4.1 Блоки (разделы) дисциплины.**

Тема 1. Введение в дисциплину кросс-культурный менеджмент

Тема 2. Специфика кросс-культурного общения

Тема 3. Кросс-культурный шок. Классификация культур: время, природа, конфуцианский динамизм, критерии Ф. Трампенаарса и Э.Холла

Тема 4. Классификация культур: индексы Хофстеде (мужественность-женственность, избежание неопределенности, индивидуализм - коллективизм, дистанция власти) и их формы проявления

Тема 5. Характеристика организационной культуры. Типы организационных культур. Классификации Ч. Хэндли и Ф. Трампенаарса

Тема 6. Культура европейских стран. Кластеризации культур

Тема 7. Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризме.

**4.2. Примерная тематика курсовых работ (проектов):**

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

**4.3. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств. Практическая подготовка\*.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование блока (раздела) дисциплины** | **Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах** | | **Практическая подготовка\*** |
| **Форма проведения занятия** | **Наименование видов занятий** |
| 1. | Тема 1. Введение в дисциплину кросс-культурный менеджмент | практическое занятие | дискуссия | Выполнение практического задания |
| 2. | Тема 2. Специфика кросс-культурного общения | практическое занятие | дискуссия | Выполнение практического задания |
| 3. | Тема 3. Кросс-культурный шок. Классификация культур: время, природа, конфуцианский динамизм, критерии Ф. Трампенаарса и Э.Холла | практическое занятие | дискуссия | Выполнение практического задания |
| 4. | Тема 4. Классификация культур: индексы Хофстеде и их формы проявления | практическое занятие | дискуссия | Выполнение практического задания |
| 5. | Тема 5. Характеристика организационной культуры. Типы организационных культур. Классификации Ч. Хэндли и Ф. Трампенаарса | практическое занятие | дискуссия | Выполнение практического задания |
| 6. | Тема 6. Культура европейских стран. Кластеризации культур | практическое занятие | дискуссия | Выполнение практического задания |
| 7. | Тема 7. Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризме. | практическое занятие | дискуссия | Выполнение практического задания |

**\***Практическая подготовка при реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) организуется путем проведения практических занятий, практикумов, лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности, **предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.**

**5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:**

**5.1. Темы для творческой самостоятельной работы обучающегося**

Темы для творческой самостоятельной работы студента формулируются обучающимся самостоятельно, исходя из перечня тем занятий текущего семестра.

**5.2 Вопросы для подготовки к практическим занятиям:**

*Тема 1. Введение в дисциплину кросс-культурный менеджмент*

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

*Тема 2. Специфика кросс-культурного общения*

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

*Тема 3. Кросс-культурный шок. Классификация культур: время, природа, конфуцианский динамизм, критерии Ф. Трампенаарса и Э.Холла*

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

*Тема 4. Классификация культур: индексы Хофстеде (мужественность-женственность, избежание неопределенности, индивидуализм - коллективизм, дистанция власти) и их формы проявления*

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

*Тема 5. Характеристика организационной культуры. Типы организационных культур. Классификации Ч. Хэндли и Ф. Трампенаарса*

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

*Тема 6. Культура европейских стран. Кластеризации культур*

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

*Тема 7. Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризме.*

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

**6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  пп | № и наименование блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1. | Тема 1. Введение в дисциплину кросс-культурный менеджмент | реферат |
| 2. | Тема 2. Специфика кросс-культурного общения | дискуссия эссе  письменная работа |
| 3. | Тема 3. Кросс-культурный шок. Классификация культур: время, природа, конфуцианский динамизм, критерии Ф. Трампенаарса и Э.Холла | творческое задание  презентация |
| 4. | Тема 4. Классификация культур: индексы Хофстеде и их формы проявления | деловая игра  эссе |
| 5. | Тема 5. Характеристика организационной культуры. Типы организационных культур. Классификации Ч. Хэндли и Ф. Трампенаарса | творческое задание  реферат |
| 6. | Тема 6. Культура европейских стран. Кластеризации культур | эссе  письменная работа |
| 7. | Тема 7. Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризме. | письменное домашнее задание  деловая игра  письменная работа |

**6.2. Примеры оценочных средств для текущего контроля по дисциплине**

***Вопросы для устного опроса:***

Представлены в п. 5.1.

**Вопросы и задания для самоконтроля**

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

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие | |
| печатные издания | в ЭБС, адрес в сети Интернет |
| 1. | Исследование стратегий эффективной коммуникации в межкультурной среде(на английском языке): учебное пособие –88с. | Т. С. Вершинина, М. О. Гузикова, О. Л. Кочева | Екатеринбург : Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ | 2014 |  | <http://www.iprbookshop.ru/68246.html> |
| 2. | География международного туризма. Часть 1. Туристическое страноведение : пособие для студентов вузов - 144 c. | Д. А. Бессараб, Л. В. Штефан | Минск : ТетраСистемс | 2013 |  | [<http://www.iprbookshop.ru/28063.html>](https://www.iprbookshop.ru/120829.html) |
| 3. | Международный туризм : правовые акты - 576 с | Н. И. Волошин, М. В. Михайлов | Москва : Российская международная академия туризма, Логос | 2014 |  | <http://www.iprbookshop.ru/51866.html> |

8.  **Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

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

**9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Для успешного освоения дисциплины, обучающийся использует следующие программные средства:

* Windows 10 x64
* MicrosoftOffice 2016
* LibreOffice
* Firefox
* GIMP

**9.2. Информационно-справочные системы (при необходимости):**

Не используются

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Для изучения дисциплины используется следующее оборудование: аудитория, укомплектованная мебелью для обучающихся и преподавателя, доской, ПК с выходом в интернет, мультимедийным проектором и экраном.

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами (ПК с выходом в интернет и обеспечением доступа в электронно-информационно-образовательную среду организации).