

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Тульский государственный университет»

Институт педагогики, физической культуры, спорта и туризма  
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

Утверждено на заседании кафедры  
«Туризм и индустрия гостеприимства»  
«27» января 2022 г., протокол № 5

Заведующий кафедрой



И.Ю. Пономарева

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
«Кросс-культурные аспекты индустрии гостеприимства»**

**основной профессиональной образовательной программы  
высшего образования – программы бакалавриата**

**по направлению подготовки**

**43.03.03 Гостиничное дело**

**с направленностью (профилем)**

**Гостиничная деятельность**

Формы обучения: очная, заочная

Идентификационный номер образовательной программы: 430303-01-22

Тула 2022 год

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**  
**рабочей программы дисциплины (модуля)**

**Разработчик:**

Харитонов В.С., доц. каф. ТИГ,  
канд. филол. наук  
(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)



(подпись)

## 1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

**Целью** освоения дисциплины «Кросс-культурные аспекты индустрии гостеприимства» является изучение студентами принципиально нового подхода к менеджменту компаний с учетом кросс-культурных особенностей и формирование системы знаний, необходимых для успешного управления компанией в индустрии гостеприимства и туризме в условиях глобализации экономики.

**Задачами** освоения дисциплины являются:

- овладеть навыками построения эффективного взаимодействия представителей различных культур в индустрии гостеприимства и туризме;
- изучить основные модели кросс-культурного взаимодействия в индустрии гостеприимства и туризме;
- понимать особенности процесса кросс-культурного взаимодействия в зависимости от культурных моделей и уметь использовать кросс-культурные особенности в управлении компанией;
- освоить практическую применимость зарубежного опыта по кросс-культурному менеджменту в индустрии гостеприимства.

## 2 Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина (модуль) относится к части основной профессиональной образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений.

Дисциплина (модуль) изучается в 5 семестре.

## 3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы (формируемыми компетенциями) и индикаторами их достижения, установленными в общей характеристике основной профессиональной образовательной программы, приведён ниже.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

**знать**

- теоретические основы кросс-культурных взаимоотношений, возможные параметры сравнения культур (код компетенции – ПК-8, код индикатора – ПК-8.1);

**уметь:**

- применять модели анализа и понимания культуры, осуществлять мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризме (код компетенции – ПК-8, код индикатора – ПК-8.2);

**владеть:**

- навыками кросс-культурной коммуникации (код компетенции – ПК-8, код индикатора – ПК-8.3).

Полные наименования компетенций и индикаторов их достижения представлены в общей характеристике основной профессиональной образовательной программы.

## 4 Объем и содержание дисциплины (модуля)

#### 4.1 Объем дисциплины (модуля), объем контактной и самостоятельной работы обучающегося при освоении дисциплины (модуля), формы промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

Номер семестра	Формы промежуточной аттестации	Общий объем в зачетных единицах	Общий объем в академических часах	Объем контактной работы в академических часах						Объем самостоятельной работы в академических часах
				Лекционные занятия	Практические (семинарские) занятия	Лабораторные работы	Клинические практические занятия	Консультации	Промежуточная аттестация	
Очная форма обучения										
5	ДЗ	3	108	16	32	-	-	-	0,25	59,75
Итого	ДЗ	3	108	16	32	-	-	-	0,25	59,75
Заочная форма обучения										
5	ДЗ	3	108	2	10	-	-	-	0,25	95,75
Итого	ДЗ	3	108	2	10	-	-	-	0,25	95,75

Условные сокращения: Э – экзамен, ЗЧ – зачет, ДЗ – дифференцированный зачет (зачет с оценкой), КП – защита курсового проекта, КР – защита курсовой работы.

#### 4.2 Содержание лекционных занятий

##### Очная форма обучения

№ п/п	Темы лекционных занятий
<b>5 семестр</b>	
1	Теоретические основы кросс-культурных взаимоотношений (в том числе и на предприятиях индустрии гостеприимства)
2	Возможные параметры сравнения культур
3	Концептуальная и языковая картина мира. Вербально-коммуникативная реализация межкультурных различий
4	Модели анализа и понимания культуры. Мусульманский мир
5	Модели анализа и понимания культуры. Восточная Азия
6	Модели анализа и понимания культуры. Американский континент
7	Особенности кросс-культурных различий в этикете деловом протоколе
8	Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризме

##### Заочная форма обучения

№ п/п	Темы лекционных занятий
<b>5 семестр</b>	
1	Теоретические основы кросс-культурных взаимоотношений на предприятиях индустрии гостеприимства
2	Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризме

### 4.3 Содержание практических (семинарских) занятий

#### Очная форма обучения

№ п/п	Темы практических (семинарских) занятий
<b>5 семестр</b>	
1	Понятие национальной культуры, способы изучения ее воздействия и подходы к интерпретации культуры
2	Кросс-культурные особенности процесса коммуникации, руководства, процесса принятия решений, ведения переговоров и урегулирования конфликтов, мотивации сотрудников, удовлетворения потребностей клиентов в индустрии гостеприимства и туризме
3	Кросс-культурные аспекты коммуникации в гостиничном бизнесе Европы
4	Кросс-культурные особенности стран Европы
5	Различия в коммуникации разных стран Европы
6	Кросс-культурные особенности стран мусульманского Востока
7	Различия в коммуникации разных стран мусульманского Востока
8	Кросс-культурные особенности регионов Юго-Восточной Азии
9	Своеобразие китайской и японской цивилизации: менталитет, традиции, этикет
10	Кросс-культурные особенности США
11	Кросс-культурные особенности стран Латинской Америки
12	Кросс-культурные особенности народов России
13	Ошибки в ведении гостиничного дела, связанные с незнанием кросс-культурных особенностей разных стран
14	Влияние кросс-культурных особенностей на основные процессы менеджмента компаний и удовлетворения потребностей клиентов в индустрии гостеприимства и туризме
15	Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризме. Процесс аккультурации. Кросс-культурная синергия
16	Учет кросс-культурных аспектов в гостиничной индустрии России

#### Заочная форма обучения

	Темы практических (семинарских) занятий
<b>5 семестр</b>	
1	Кросс-культурные особенности процесса коммуникации, руководства, процесса принятия решений, ведения переговоров и урегулирования конфликтов, мотивации сотрудников, удовлетворения потребностей клиентов в индустрии гостеприимства и туризме
2	Кросс-культурные особенности стран Европы
3	Своеобразие китайской и японской цивилизации: менталитет, традиции, этикет
4	Влияние кросс-культурных особенностей на основные процессы менеджмента компаний и удовлетворения потребностей клиентов в индустрии гостеприимства и туризме
5	Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризме. Процесс аккультурации. Кросс-культурная синергия

### 4.4 Содержание лабораторных работ

Занятия указанного типа не предусмотрены основной профессиональной образовательной программой

#### 4.5 Содержание клинических практических занятий

Занятия указанного типа не предусмотрены основной профессиональной образовательной программой.

#### 4.6 Содержание самостоятельной работы обучающегося

##### Очная форма обучения

№ п/п	Виды и формы самостоятельной работы
<b>5 семестр</b>	
1	Подготовка к практическим занятиям
2	Подготовка к промежуточной аттестации и ее прохождение

##### Заочная форма обучения

№ п/п	Виды и формы самостоятельной работы
<b>5 семестр</b>	
1	Подготовка к практическим занятиям
2	Самостоятельное изучение тем, не вынесенных на лекционные занятия
3	Подготовка к промежуточной аттестации и ее прохождение

#### 5 Система формирования оценки результатов обучения по дисциплине (модулю) в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося

##### Очная форма обучения

Мероприятия текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося			Максимальное количество баллов
<b>5 семестр</b>			
Текущий контроль успеваемости	Первый рубежный контроль	<b>Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:</b>	
		Посещение лекционных занятий	3
		Тестирование по теме: «Модели кросс культурного взаимодействия в индустрии гостеприимства»	7
		Проект по теме: «Выявление и учет кросс-культурных различий»	15
		Выступления на практических занятиях	5
		Итого	30
	Второй рубежный контроль	Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:	
		Посещение лекционных занятий	3
		Работа над групповым проектом «Влияние кросс-культурных различий на основные процессы и модели управления в индустрии гостеприимства»	15
		Тестирование. Тема: «Профилактика конфликтов в гостиничном деле, связанных с кросс-культурными аспектами»	7
		Выступления на практических занятиях	5

Мероприятия текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося			Максимальное количество баллов
		Итого	30
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет		40 (100*)

\* В случае отказа обучающегося от результатов текущего контроля успеваемости

### Заочная форма обучения

Мероприятия текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося			Максимальное количество баллов
<b>5 семестр</b>			
Текущий контроль успеваемости	Первый рубежный контроль	<b>Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:</b>	
		Посещение лекционных занятий	3
		Тестирование по теме: «Модели кросс культурного взаимодействия в индустрии гостеприимства»	7
		Проект по теме: «Выявление и учет кросс-культурных различий»	15
		Выступления на практических занятиях	5
		Итого	30
	Второй рубежный контроль	<b>Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:</b>	
		Посещение лекционных занятий	3
		Работа над групповым проектом «Влияние кросс-культурных различий на основные процессы и модели управления в индустрии гостеприимства»	15
		Тестирование. Тема: «Профилактика конфликтов в гостиничном деле, связанных с кросс-культурными аспектами»	7
		Выступления на практических занятиях	5
		Итого	30
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет		40 (100*)

\* В случае отказа обучающегося от результатов текущего контроля успеваемости

### Шкала соответствия оценок в стобалльной и академической системах оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

Система оценивания результатов обучения	Оценки			
Стобалльная система оценивания	0 – 39	40 – 60	61 – 80	81 – 100
Академическая система оценивания (экзамен, дифференцированный зачет, защита курсового проекта, защита курсовой работы)	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Академическая система оценивания (зачет)	Не зачтено	Зачтено		

## **6 Описание материально-технической базы (включая оборудование и технические средства обучения), необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) требуется:

- Видеопроектор.
- Экран.
- IR пульты для экрана и видеопроектора.
- Ноутбук.

## **7 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### **7.1 Основная литература**

1. Кёппль О.И. Кросс-культурный менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кёппль О.И. – Электрон. Текст. данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 112 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70266.html>. по паролю
2. Холден Найджел Дж. Кросс-культурный менеджмент. Концепция когнитивного менеджмента [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению 521500 «Менеджмент» и специальностям 350400 «Связи с общественностью», 350700 «Реклама»/ Холден Найджел Дж. – Электрон. текстовые данные. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 384 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81604.html>. по паролю

### **7.2 Дополнительная литература**

1. Борисова Е.Н. Введение в межкультурную коммуникацию [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Борисова Е.Н. – Электрон. текстовые данные. – М.: Согласие, 2015.— 96 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/43933.html>.
2. Тромпенаарс Ф., Хэмпден-Тернер Ч., Национально-культурные различия в контексте глобального бизнеса. – Мн.: ООО «Попури», 2004. – 528 с.
3. Шихирев П. Введение в российскую деловую культуру: Учеб. Пособие /Гос. Ун-т управления; Нац. Фонд подготовки финансовых и управленческих кадров. – М.: ОАО «Типография «Новости», 2000. 200с.
4. Мясоедов С. П. Основы кросскультурного менеджмента. Дело, 2012. – 254 с.
5. Холден Найджел Дж. Кросс-культурный менеджмент. Концепция когнитивного менеджмента/ Пер. с англ. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.

## **8 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1. ЭБС [IPRBooks](http://www.iprbookshop.ru/) универсальная базовая коллекция изданий. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>, по паролю. — Загл. с экрана.
2. Электронный читальный зал «БИБЛИОТЕХ»: учебники авторов ТулГУ по всем дисциплинам.- Режим доступа: <https://tsutula.bibliotech.ru/>, по паролю.- Загл. С экрана
3. Научная Электронная Библиотека eLibrary – библиотека электронной периодики, режим доступа: <http://elibrary.ru/> , по паролю.- Загл. с экрана.



4. НЭБ КиберЛенинка научная электронная библиотека открытого доступа, режим доступа <http://cyberleninka.ru/>, свободный.- Загл. с экрана.

5. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: портал [Электронный ресурс]. - Режим доступа : <http://window.edu.ru.> – Загл. с экрана.

## **9 Перечень информационных технологий, необходимых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

### **9.1 Перечень необходимого ежегодно обновляемого лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства**

1. Текстовый редактор Microsoft Word;
2. Программа для работы с электронными таблицами Microsoft Excel;
3. Программа подготовки презентаций Microsoft PowerPoint;
5. Классификатор ОКАТО;
6. Yandex (браузер);
7. STDU Viewer (программа для просмотра pdf).
8. Пакет офисных приложений «Мой офис».

### **9.2 Перечень необходимых современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

1. Компьютерная справочная правовая система Консультант Плюс.