

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»  
«30» января 2023 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: 430303-01-23

Тула 2023 год

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

**Разработчик:**

Танкиева Т.А.,  
канд. техн. наук, доцент,  
доцент ТулГУ  
(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)



(подпись)

## 1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

**Целью** освоения дисциплины 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, формируемой участниками образовательных отношений (УОО 03).

Дисциплина (модуль) изучается в 7 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:**

- основные категории философии; закономерности исторического и социально-политического развития общества (код компетенции – УК-5, код индикатора УК-5.1);
- основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций, в том числе в межкультурной среде (код компетенции – ПК-2, код индикатора ПК-2.1).

### **Уметь:**

- анализировать и воспринимать разнообразие культур в философском, историческом и социально-политическом контекстах (код компетенции – УК-5, код индикатора УК-5.2);
- организовывать взаимодействие с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами – представителями разных культур (код компетенции – ПК-2, код индикатора ПК-2.2).

### **Владеть:**

- навыками эффективного межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур (код компетенции – УК-5, код индикатора УК-5.3);
- навыками организации услуг на предприятиях гостеприимства, в том числе, с учетом межкультурных особенностей (код компетенции – ПК-2, код индикатора ПК-2.3).

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										
7	ДЗ	3	108	14	28	-	-	-	0,25	65,75
<b>Итого</b>	-	3	108	14	28	-	-	-	0,25	65,75
Заочная форма обучения										
7	ДЗ	3	108	2	6	-	-	-	0,25	99,75
<b>Итого</b>	-	3	108	2	6	-	-	-	0,25	99,75

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>7 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>7 семестр</b>	

№ п/п	Темы лекционных занятий
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>7 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>7 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>7 семестр</b>	
1	Выполнение курсовой работы
2	Подготовка к практическим (семинарским) занятиям
3	Подготовка к промежуточной аттестации и ее прохождение

##### Заочная форма обучения

№ п/п	Виды и формы самостоятельной работы
<b>7 семестр</b>	
2	Подготовка к практическим (семинарским) занятиям
3	Изучение дополнительного материала по темам лекций
4	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>7 семестр</b>			
Текущий контроль успеваемости	Первый рубежный контроль	<b>Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:</b>	
		Посещение лекционных занятий	8
		Выступления на семинаре, подготовка презентации на заданную тему	4
		Работа на практических (семинарских) занятиях	18
		Итого	30
	Второй рубежный контроль	<b>Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:</b>	
		Посещение лекционных занятий	8
		Выступления на семинаре, подготовка презентации на заданную тему	4
		Работа на практических (семинарских) занятиях	18

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>7 семестр</b>		
Текущий контроль успеваемости	<b>Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:</b>	
	Посещение лекционных занятий	8
	Выступления на семинаре, подготовка презентации на заданную тему	8
	Работа на практических (семинарских) занятиях	44
	Итого	60
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			
	0 – 39	40 – 60	61 – 80	81 – 100
Стобалльная система оценивания				
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:

- аудитория, оснащенная доской для написания маркером, настенным экраном (переносным экраном), проектором, ноутбуком (лекционные занятия, практические (семинарские) занятия).

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

#### 7.1 Основная литература

1. Васильева, Г. М. Кросс-культурные коммуникации в европейском и азиатском пространствах : курс лекций / Г. М. Васильева. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2020. — 199 с. — ISBN 978-5-7014-0947-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106147.html> (дата обращения: 28.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/106147>

2. Кёппль, О. И. Кросс-культурный менеджмент : учебное пособие / О. И. Кёппль. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 112 с. — ISBN 978-5-4486-0119-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/70266.html> (дата обращения: 28.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/70266>

## 7.2 Дополнительная литература

1. Овсепян, А. Э. География с основами страноведения : учебное пособие / А. Э. Овсепян, Н. Н. Баранникова. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2021. — 131 с. — ISBN 978-5-9275-3823-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121871.html> (дата обращения: 23.05.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Стурова, Е. А. Актуальное страноведение: учебное пособие / Е. А. Стурова. — Липецк : Липецкий государственный педагогический университет имени П.П. Семёнова-Тян-Шанского, 2019. — 61 с. — ISBN 978-5-907168-03-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100898.html> (дата обращения: 28.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. 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>.

4. Тромпенаарс Ф., Хэмпден-Тернер Ч., Национально-культурные различия в контексте глобального бизнеса. – Мн.: ООО «Попури», 2004. – 528 с.

5. 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.

6. 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. <https://e.lanbook.com/> - ЭБС «Лань», доступ авторизованный
2. <https://urait.ru/> - Образовательная платформа «Юрайт», доступ авторизованный
3. <https://www.iprbookshop.ru/> - Цифровой образовательный ресурс IPR SMART, доступ авторизованный
4. <https://tsutula.bookonline.ru/> - ЭБС ТулГУ «BookOnLime» учебные издания ТулГУ по всем дисциплинам, доступ авторизованный
5. <https://www.studentlibrary.ru/> - ЭБС «Консультант студента», доступ авторизованный (указывается для строительных и медицинских специальностей!)
6. <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> - Политематическая база данных периодических изданий East View, доступ авторизованный
7. <https://cyberleninka.ru/> - Научная электронная библиотека «КиберЛенинка», доступ свободный

8. <https://www.elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека [eLibrary.ru](https://www.elibrary.ru/), доступ свободный

## **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;
4. Пакет офисных приложений «МойОфис».

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

1. Компьютерная справочная правовая система Консультант Плюс.