

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(РГГУ)

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ
ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ
НАУК

Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства.

**«Кросс-культурный менеджмент и технологии переговоров в
поликультурной среде»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Направление подготовки **43.03.03 «Гостиничное дело»**

Профиль **«Гостиничная деятельность»**

Квалификация (степень) выпускника **Бакалавр**

Форма обучения **очная, очно-заочная, заочная**

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2022

«Кросс-культурный менеджмент и технологии переговоров в поликультурной среде»

Рабочая программа дисциплины

Составитель(и):

к.э.н., доцент И.А.Железнов

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства

№8 от 31.03.22г

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка
 - 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)
 - 1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю)
 - 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы
 2. Структура дисциплины (модуля)
 3. Содержание дисциплины (модуля)
 4. Образовательные технологии
 5. Оценка планируемых результатов обучения
 - 5.1. Система оценивания
 - 5.2. Критерии выставления оценок
 - 5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)
 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
 - 6.1. Список источников и литературы
 - 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
 8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья
 9. Методические материалы
 - 9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий
 - 9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ
 - 9.3. Иные материалы
- Приложения
- Приложение 1. Аннотация дисциплины
- Приложение 2. Лист изменений

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины: подготовить специалиста, понимающего закономерности взаимодействия представителей различных культур в системе управления, предприятиями как национального, так и мультинационального характера.

Задачи дисциплины:

- определить роль культуры в глобальном цивилизационном пространстве,
 - изучить феномен культуры в разрезе его влияния на менеджмент,
 - рассмотреть необходимость кросс-культурного подхода в менеджменте в условиях глобализации мировой экономики,
 - сформировать представление о нормах и ценностях, определяющих поведение людей в международном бизнесе в условиях различных деловых культур,
 - ознакомить студентов с реализацией функций менеджмента в различных бизнес-культурах,
 - повысить кросс-культурную компетентность студентов на базе изучения психологических и социокультурных особенностей деловых коммуникаций,
 - освоить технологии разрешения конфликтов, ведения переговоров в условиях международного взаимодействия,
 - изучить влияние национальной культуры и экономической идеологии на особенности моделей менеджмента (американской, европейской, восточной).
- рассмотреть кросс-культурные особенности формирования менеджмента в России и странах постсоветского пространства.

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю)

| Компетенция (код и наименование) | Индикаторы компетенций (код и наименование) | Результаты обучения |
|--|---|----------------------------|
|--|---|----------------------------|

| | | |
|--|---|---|
| <p>ПКУ-2. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере</p> | <p>ПКУ-2.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья</p> | <p>Знать: базовые ценности мировой культуры и готов опираться на них в своем личностном и общекультурном развитии; основы межкультурных отношений в менеджменте, и быть способным эффективно выполнять свои функции в межкультурной среде. с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя</p> <p>Уметь: использовать в практической деятельности организаций информацию, полученную в результате исследований и сравнительного анализа лучших практик в менеджменте; эффективно выполнять свои функции в межкультурной среде, оценивать степень влияния культурных особенностей на управление организации. с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя</p> <p>Владеть: основами межкультурных отношений в менеджменте и навыками функционирования в межкультурной среде бизнеса , и быть способным эффективно выполнять свои функции в межкультурной среде, с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя,</p> |
|--|---|---|

1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Кросс-культурный менеджмент и технологии переговоров в поликультурной среде» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: Маркетинг в индустрии гостеприимства, Управление человеческими ресурсами в гостиничном деле, Технологии организации гостиничного дела, Экономика гостиничного предприятия,

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин: Обеспечение безопасности предприятий гостинично-ресторанного бизнеса, Кросс-культурный менеджмент и технологии переговоров в поликультурной среде, Проектирование гостиничной деятельности, Инновации в гостиничном бизнесе

2. Структура дисциплины (модуля)

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часа (ов).

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

| Семестр | Тип учебных занятий | Количество часов |
|---------|------------------------------|------------------|
| 8 | Лекции | 18 |
| 8 | Семинары/лабораторные работы | 24 |
| Всего: | | 42 |

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 66 академических часа(ов).

Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

| Семестр | Тип учебных занятий | Количество часов |
|---------|------------------------------|------------------|
| 9 | Лекции | 8 |
| 9 | Семинары/лабораторные работы | 16 |
| Всего: | | 24 |

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 84 академических часа(ов).

3. Содержание дисциплины (модуля)

| № | Наименование раздела дисциплины | Содержание |
|---|---------------------------------|------------|
|---|---------------------------------|------------|

| | | |
|---|---|--|
| 1 | Кросс-культурный менеджмент: возникновение, предмет. Сходства и различия поведения в разных культурах. Связь поведения и культуры . | Понятие «кросс-культурный менеджмент», цель и основные задачи дисциплины. Основные понятия «культуры», используемые в литературе. Стили поведения, существующие подходы к объяснению поведения человека. бизнесе |
| 2 | Понятие коммуникации в кросс-культурном менеджменте. Основные типологии деловых культур. Модель Г.Хофстеде. | Понятие коммуникации. Основные виды коммуникаций. Понятия вербальные и невербальные коммуникации. Понятие «эффективная обратная связь», препятствия эффективной коммуникации. Практическое применение типологии Г.Хофстеде. |
| 3 | Основные типологии деловых культур. Характеристики Э.Холла, Т.Парсонса, Ф.Тромпенаарса. Кросс-культурные стратегии в управлении. | Практическое применение типологии Э.Холла. Практическое применение типологии Т.Парсонса. Практическое применение типологии Ф.Тромпенаарса. Особенности управления в поликультурных обществах |
| 4 | Ресурсосбережение природных ресурсов | Сущность и особенности ресурсосбережения природных ресурсов: атмосферно-климатических, орографических, геологических, гидрологических и биологических Сущность и особенности ресурсосбережения в природных территориальных комплексах и систем |
| 5 | Культура и стили лидерства | Стили лидерства: авторитарный, демократический, попустительский. Влияние культурных различий на стиль лидерства. |
| 6 | Особенности российского менеджмента и деловой культуры. | Национальные особенности российской деловой культуры, факторы, ее определяющие. Современные особенности делового общения, характерные для России. Российская модель управления. Национальный менталитет как источник сравнительных преимуществ в условиях глобальной |

4. Образовательные технологии

| <i>№ n/n</i> | <i>Наименование раздела</i> | <i>Виды учебной работы</i> | <i>Информационные и образовательные технологии</i> |
|------------------|---|---|--|
| <i>1</i> | <i>2</i> | <i>3</i> | <i>5</i> |
| 1. | Кросс-культурный менеджмент: возникновение, предмет. Сходства и различия поведения в разных культурах. Связь поведения и культуры | <i>Лекция 1</i> <i>Семинар 1</i> <i>Самостоятельная работа</i> | Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Развернутая беседа с обсуждением доклада Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций |
| 2. | Понятие коммуникации в кросс-культурном менеджменте. Основные типологии деловых культур. Модель Г.Хофстеде | <i>Лекция 2</i> <i>Семинар 2</i> <i>Самостоятельная работа</i> | Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Развернутая беседа с обсуждением доклада Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций |
| 3. | Основные типологии деловых культур. Характеристики Э.Холла, Т.Парсонса, Ф.Тромпенаарса. Кросс-культурные стратегии в управлении | <i>Лекция 3</i> <i>Семинар 3</i> <i>Самостоятельная работа</i> | Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Развернутая беседа с обсуждением доклада Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций |
| 4. | «Культурный шок» и стратегии преодоления межкультурного конфликта | <i>Лекция 4</i> <i>Семинар 4.</i> <i>Самостоятельная работа</i> | Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Развернутая беседа с обсуждением доклада Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций |

| | | | |
|---|--|---|--|
| 5 | Культура и стили лидерства | <i>Лекция 5</i> <i>Семинар 5.</i> <i>Самостоятельная работа</i> | Лекция-визуализация с применением слайд-проектор Развернутая беседа с обсуждением доклада Контрольная работа Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций |
| 6 | Особенности российского менеджмента и деловой культуры | <i>Лекция 6</i> <i>Семинар 6</i> <i>Самостоятельная работа</i> | Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Развернутая беседа с обсуждением доклада Тестирование Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций |

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

| Форма контроля | Макс. количество баллов | |
|-----------------------------------|-------------------------|-------------------|
| | За одну работу | Всего |
| Текущий контроль: | | |
| - контрольная работа | 15 баллов | 15 баллов |
| - тестирование | 15 баллов | 15 баллов |
| - участие в дискуссии на семинаре | 5 баллов | 15 баллов |
| - выступление с докладом | 5 баллов | 15 баллов |
| Промежуточная аттестация (зачет) | 40 баллов | 40 баллов |
| Итого за семестр зачет | | 100 баллов |

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

| 100-балльная шкала | Традиционная шкала | | Шкала ECTS |
|--------------------|--------------------|---------|------------|
| 95 – 100 | отлично | зачтено | A |
| 83 – 94 | | | B |
| 68 – 82 | хорошо | | C |
| 56 – 67 | удовлетворительно | | D |

| | | | |
|---------|---------------------|------------|----|
| 50 – 55 | | | Е |
| 20 – 49 | неудовлетворительно | не зачтено | FX |

5.2. Критерии выставления оценок

| Баллы/ Шкала ECTS | Оценка по дисциплине | Критерии оценки результатов обучения по дисциплине |
|-------------------------|--|---|
| 100-83/ А,В | «отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено» | <p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p> |
| 82-68/ С | «хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено» | <p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p> |
| 67-50/ D,Е | «удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «зачтено» | <p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет</p> |

| Баллы/ Шкала ECTS | Оценка по дисциплине | Критерии оценки результатов обучения по дисциплине |
|-------------------------|--------------------------------------|---|
| | | <p>необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p> |
| 49-0/ F,FX | «неудовлетворительно»/ не зачтено | <p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p> |

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Вопросы для проведения зачета

1. Понятие и сущность кросс-культурного менеджмента
2. Возникновение и эволюция кросс-культурного менеджмента в России, использование зарубежных теорий менеджмента и управленческих технологий в России.
3. Сравнительный российский менеджмент и национальная культура.
4. Основные подходы к менеджменту в кросс-культурного научной литературе.
5. Роль и значение международного бизнеса в формировании современной системы мирового хозяйства.
6. Характерные черты и отличительные особенности эры глобализации.
7. Подходы в теоретическом исследовании культуры в кросс-культурном менеджменте. Классификация деловых культур.
8. Значение организационной культуры в кросс-культурного менеджменте.
9. Стили управления в кросс-культурного менеджменте. Факторы формирования стиля руководства.

10. Стиль принятия решений в кросс-культурном менеджменте. Влияние культуры на процесс принятия решений.
11. Управление мотивацией в кросс-культурном менеджменте.
12. Влияние культурно-странового контекста на мотивационные изменения (индексы Г. Ховстеде).
13. Параметры национальной культуры: стремление избежать неопределенность, конфуцианская динамика, дистанция власти, индивидуализм, мужественность/женственность.
14. Практика стимулирования труда в различных странах.
15. Коммуникация как процесс в кросс-культурном менеджменте.
16. Межкультурная коммуникация. Стили коммуникации.
17. Коммуникационные потоки и каналы коммуникации, современные информационно-коммуникационные технологии.
18. Коммуникация и языковые барьеры, невербальные коммуникации, способы преодоления языковых барьеров в международном бизнесе.
19. Институциональные и социокультурные факторы трансформации экономики России.
20. Экономико-географическая характеристика США: особенности экономического развития страны, регулирование рынка труда в США.
21. Роль государства в современной американской экономике. Проблемы взаимоотношения бизнеса и государства.
22. Эволюции американского менеджмента, новые направления развития американской теории менеджмента в период 70-х, 80-х, 90-х гг. XX столетия.

Примерная тематика докладов

1. Современные научные подходы и направления кросс-культурного менеджмента
2. Этническая стереотипизация как основа межэтнических отношений
3. Язык как элемент этнической культуры
4. Модель базовых культурных ориентаций в исследованиях Р.Льюиса
5. Национальные и региональные особенности менеджмента.
6. Специфика межкультурной коммуникации и способы повышения ее эффективности
7. Западные управленческие технологии и проблемы их адаптации в российских компаниях.
9. Сравнительный анализ моделей корпоративного управления в мировой экономике.
10. Взаимодействие национальной деловой и корпоративной культур
11. Национальная деловая культура как источник конкурентного преимущества и ресурс развития экономики.
12. Культурные различия и этика в международном бизнесе.
13. Специфика бизнес-культуры России.
14. Влияние национальной культуры на управление организацией
15. Роль протестантской этики в формировании американской деловой культуры.

16. Доминирующие религии в национальной деловой культуре и их влияние на особенности ведения бизнеса в стране размещения.
17. Проблемы перевода и кросс-культурных различий в международной рекламе.
18. Этноцентрический подход в управлении международной компанией: влияние на эффективность и издержки ведения бизнеса.
19. Специфика формирования и развития корпоративной культуры в российской компании.
20. Барьеры межкультурных коммуникаций и способы их преодоления.
21. Национальная деловая культура и инновационная способность организации

Примерные варианты тестов

При выполнении письменного тестового задания студентам необходимо выбрать один или несколько правильных вариантов ответа.

1. Выберите страну с высоким индексом "индивидуализма":

- а) Китай
- б) Япония
- в) США
- г) Индия

2. Кто ввел классификацию культур по отношению ко времени:

- а) Р. Льюис
- б) Г. Ховстеде
- в) Э.Холл
- г) Д. Мид

3. В моноактивных культурах время - это:

- а) Линейное время, все действия выполняются последовательно
- б) Время безгранично, нет суеты и выражения "времени не хватает"
- в) Цикличное время
- г) Ситуационное планирование, опоздания на встречи являются нормой

4. Культура, в которой между индивидами постоянно поддерживается определенная психологическая дистанция, а потому информация, которую необходимо донести до ее субъектов, должна носить открытый характер, называется:

- а) Культура высокого контекста
- б) Культура низкого контекста
- в) Культура среднего контекста
- г) Высокодистанцированная культура

5. Выберите перечень наук, которые лежат в основе кросс-культурного менеджмента:

- а) Антропология, культурология, этнография, теория межкультурного общения, этнопсихология, менеджмент

- б) География, история, социология
- в) Этногеография, психология, культурология
- г) Экономическая теория, статистика

6. Выберите страны с высоким индексом "коллективизма":

- а) Китай
- б) Япония
- в) США
- г) Индия
- д) Великобритания
- е) Германия

7. Выберите страны с высоким индексом "мужественности":

- а) Арабские страны
- б) Япония
- в) Швеция
- г) Дания
- д) Германия
- е) Финляндия

8. Какие страны относятся к моноактивным культурам:

- а) Швеция
- б) США
- в) Франция
- г) Китай
- д) Бразилия

9. Какие из перечисленных параметров культуры ввел Г.Хофстеде:

- а) Восприятие пространства
- б) Отношение к природе
- в) Дистанция власти
- г) Отношение ко времени
- д) Терпимость неопределенности

10. К основным барьерам кросс-культурного восприятия относятся:

- а) Этноцентризм
- б) Культурный шок
- в) Стереотипное восприятие
- г) Уровень экономического развития
- д) Воспитание

11. Какой из этапов превращения страновой модели менеджмента в ее международную разновидность, требует учета взаимных интересов страны ведения бизнеса и страны размещения и знания культурных особенностей последней?

- а) колониальная эра,
 - б) эра национальных государств,
 - в) эра глобализации.
12. Чем отличается международная модель менеджмента от страновой (национальной) модели?
- а) базовой структурой менеджмента,
 - б) функциональными областями менеджмента,
 - в) принципами структурообразования,
 - г) спецификой национально-культурного фактора и межстранового взаимодействия.
13. Важнейшим требованием к менеджменту в международном бизнесе в условиях нарастающей изменчивости бизнес-окружения является:
- а) стабильность его принципов и правил,
 - б) неизменность методов и технологий управления,
 - в) адаптивность и ситуативность,
 - г) наличие страховки.
14. «Психологическое расстояние» между странами – это:
- а) территориальная удаленность страны базирования от страны пребывания,
 - б) культурная «схожесть» страны базирования и страны пребывания,
 - в) восприятие менеджментом компании степени близости (удаленности) зарубежного целевого рынка в соотношении с уже освоенным,
 - г) все вышеперечисленное,
 - д) ни один из пунктов.
15. Международную компанию, которая воплощает не только продуктовое, функциональное и географическое разнообразие, но и различия культур и языка, принято называть:
- а) мультинациональной компанией,
 - б) многокультурной корпорацией,
 - в) глобальной компанией,
 - г) транснациональной корпорацией.
16. Наиболее сложной в управленческом отношении и наименее исследованной формой международного сотрудничества, по П.Друкеру, выступает:
- а) совместное предприятие,
 - б) франчайзинг,
 - в) стратегический альянс,
 - г) контрактное соглашение

Примерная тематика контрольных работ

1. История развития кросс-культурного менеджмента.
2. Национальные особенности управления (на примере любой страны или региона)
3. Национальные особенности управления на предприятиях США. Национальные особенности управления (на примере Китая) и т.п.
4. Факторы, влияющие на формирования национальных моделей менеджмента.
5. Управление изменениями в кросс-культурной среде.

6. Теория и практика стимулирования труда (на примере конкретной страны или группы стран).
7. Управление кросс-культурной коммуникацией.
8. Невербальная коммуникация в кросс-культурной среде.
9. Национальные особенности рекламного менеджмента (на примере одной или нескольких стран).
10. Национальные особенности поведения потребителей (на примере конкретных стран).
11. Национальные особенности тайм-менеджмента (на примере конкретных стран).
12. Национальные особенности ведения переговоров с иностранными партнерами.
13. Влияние религии на национальные стили управления.
14. Особенности управления персоналом в многонациональных коллективах.
15. Командообразование в кросс-культурной среде.
16. Национальные особенности реализации принципа социальной ответственности бизнеса.

Практические и ситуационные задания (примеры)

Задание 1.

Описать 8 подсистем формирования национальной деловой культуры по Харрису и Морану применительно к одной зарубежной стране по выбору и определить, каким образом каждая из них влияет на практику менеджмента в данной стране.

Задание 2.

Как известно, в разных культурах различный смысл и значение их представителями придается одинаковым словам, вещам и действиям. Приведите показательные примеры применительно к различным культурам, выработать рекомендации по правильной интерпретации смысла и значения, адекватного данной деловой культуре.

Задание 3.

Описать известные вам по свидетельству иностранцев, проживающих в чужой бизнессреде, ситуации, связанные с коллизией своих собственных и иных ценностных и этических ориентаций. Какие способы преодоления подобных коллизий можно порекомендовать?

Задание 4.

В Швейцарии на протяжении последнего десятилетия сформировалась значительная турецкая диаспора из числа эмигрантов-мусульман, в настоящее время насчитывающая свыше 400 тысяч человек. В связи с этим в стране наблюдается необычная тенденция – бурного роста строительства и воздвижения мечетей. Высота минаретов при этом зачастую превышает высоту крестов на католических соборах. Коренное население Швейцарии протестует против засилья «чужой религиозной веры». В результате на основе референдума было принято беспрецедентное решение «О запрете строительства мечетей», которое было, в свою очередь, опротестовано мусульманской общиной. Коренные жители Швейцарии обратились в Европейский суд.

О каком глубинном конфликте с точки зрения сравнительного менеджмента свидетельствует данная ситуация? Какое, на ваш взгляд, решение примет Европейский суд в Страсбурге? Каковы ваши рекомендации по преодолению подобных коллизий? мини-кейс: Каковы особенности русской невербальной коммуникации в деловой

среде?

Русские очень любят сближаться с людьми. Для них участие в акте коммуникации – это повод для налаживания близких отношений. Русские любят жесты, которые представители других культур могут воспринять как неприличные: похлопать по плечу, подсесть поближе. Многим мешают неуместные в переговорах привычки. Не стоит держать руки в карманах или ходить по комнате во время разговора: это может быть воспринято как стремление доминировать.

Если происходит коммуникационный разрыв, он может привести к провалу переговоров.

Недавно в Японии вышла такая публикация – «Невербальная коммуникация русских в некоторых видах диалога». Автор рекомендует японским деловым людям, обсуждая цену будущей сделки, внимательно следить за реакцией русских партнеров. Если предложенная сумма устраивает русского партнера, то он чуть-чуть приближается к собеседнику, делает едва заметное движение корпусом в его сторону. После этого цену можно больше не снижать: русский поначалу будет упорствовать, говорить, что цена слишком высока, но в итоге пойдет на сделку. Конечно, такое движение может быть и случайным. Но дотошные японцы решили, что такой знак, вероятнее всего, означает заинтересованность.

Помните: если слова помогают нам скрывать свои мысли, то жесты их выдают.

Например, услышав выгодное предложение, можно инстинктивно потереть руки. Этот жест в русской культуре выражает удовлетворение, предвкушение чего-то приятного. Он выдаст вас с головой.

Задание:

1. Рассмотрите и интерпретируйте невербальное поведение в рамках наблюдаемой конкретной ситуации и эмоциональную реакцию на нее.
2. Проанализируйте внимательно случаи несовпадения невербального поведения и словесных утверждений.
3. Зафиксируйте мельчайшие детали невербального поведения (к примеру, степень искренности улыбки и т.п.).
4. Сделайте выводы и рекомендации

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Список источников и литературы

6.1. Основная литература:

1. Кросс-культурный менеджмент : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. — 3-е изд. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 314 с. — Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс.

Дополнительная литература:

1. Гестеланд Р. Кросс-культурное поведение в бизнесе. Днепрпетровск, 2009.
2. Королев В.К. Экономика как феномен культуры. Ростов н/Д. 2009.
3. Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию. М. 2009.

4. Малявин В. Китай управляемый. Старый добрый менеджмент. М. 2008
5. Мясоедов С.П. Основы кросскультурного менеджмента. М., 2008.
6. Ньюстром Д.В., Дэвис К. Организационное поведение. СПб. 2009.
7. Персикова Т.Н Межкультурная коммуникация и корпоративная культура. М.2009
8. Симонова Л.М., Стровский Л.Е. Кросс-культурные взаимодействия в международном предпринимательстве. М. 2009
9. Холден Н. Дж. Кросс-культурный менеджмент. Концепция когнитивного менеджмента. М., 2009

6.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины «Кросс-культурный менеджмент»

1. www.rsnet.ru – официальный сервер государственных органов власти Российской Федерации.
2. <http://lib/library> - библиотечный сайт
3. www.aup.ru - Административно-управленческий портал. Предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий.
4. www.businessstest.ru - Коллекция тестов, помогающих оценить деловые и личные качества, психологическое состояние, и по итогам анализа скорректировать поведение и изменить ситуацию.
6. <http://www.edu.ru> – Федеральный образовательный портал

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Университетская библиотека ONLINE
 SPRINGER. Книжные коллекции издательства
 Columbia International Affairs Online (CIAO)
 East View (Универсальные базы данных)
 eLibrary.ru (Полнотекстовая коллекция российских научных журналов. Более 550 ведущих научных периодических изданий России, в том числе журналы Академиздатцентра «Наука»)
 SwetsWise (On-line доступ к журналам)

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

При проведении занятий используется аудитория, оборудованная проектором для отображения презентаций. Кроме того, при проведении лекций и практических занятий необходим компьютер с установленным на нем браузером и программным обеспечением для демонстрации презентаций (Power Point и др.).

- Для самостоятельной работы студенту необходим доступ к ЭБС издательства «Юрайт» (biblio-online.ru), архиву исследовательских журналов JSTOR, МНБД Scopus и Web of Science. Персональные компьютеры, оснащенные операционной системой ОС MS Windows (XP и выше), программным обеспечением MS Office 2003–2010, доступом в Интернет через браузер Google Chrome или Opera, обновляемой антивирусной защитой Symantec Endpoint Protection.

- Перечень лицензионного программного обеспечения:
- Microsoft Office – Лицензия № 40001532 от 31.12.2007

- Adobe Acrobat – Лицензия № 1118-1003-5566-8837-8180-7067 от 2010 г.
- Abbyy Fine Reader – Лицензия № 09667 от 08.02.2006 Антивирус Kaspersky – Лицензия № 1894141205092525 от 05.12.2014
- Microsoft Windows XP – Лицензия № 40001512 от 22.12.2005
- MSDN (Microsoft Developer Network , Microsoft Dreamspark
- Microsoft Academic Alliance) – Лицензия № 1203794656 от 01.01.2016
- Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - Учебная версия бесплатная
- Abbyy Lingvo – LMRC14000000946409109093 от 22.01.2010
- Kaspersky Endpoint Security

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1. Планы семинарских занятий

Семинар 1 Кросс-культурный менеджмент: возникновение, предмет. Сходства и различия поведения в разных культурах. Связь поведения и культуры (2ч)

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия.

Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: Кросс-культурный менеджмент: возникновение, предмет. Сходства и различия поведения в разных культурах. Связь поведения и культуры.

Обсуждение следующих проблем:

1. Понятие «кросс-культурный менеджмент», цель и основные задачи дисциплины.
2. Основные понятия «культуры», используемые в литературе.
3. Стили поведения, существующие подходы к объяснению поведения человека.

Литература:

1. Кросс-культурный менеджмент : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. — 3-е изд. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 314 с. — Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс.

Семинар 2 Понятие коммуникации в кросс-культурном менеджменте(2ч)

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия.

Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: «Понятие коммуникации в кросс-культурном менеджменте. Основные типологии деловых культур. Модель Г.Хофстеде».

2. Обсуждение следующих проблем:

1. Рассмотреть понятие коммуникации. Основные виды коммуникаций.
2. Рассмотреть понятия вербальные и невербальные коммуникации.
3. Рассмотреть понятие «эффективная обратная связь», препятствия эффективной коммуникации.
4. Практическое применение типологии Г.Хофстеде.

Литература:

1. Кросс-культурный менеджмент : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. — 3-е изд. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 314 с. — Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс.

Семинар 3 Основные типологии деловых культур. (4ч)

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия.
Заслушивание и обсуждение сообщений на тему «Основные типологии деловых культур. Характеристики Э.Холла, Т.Парсонса, Ф.Тромпенаарса. Кросс-культурные стратегии в управлении».
2. Обсуждение следующих проблем:
 1. Практическое применение типологии Э.Холла.
 2. Практическое применение типологии Т.Парсонаса.
 3. Практическое применение типологии Ф.Тромпенаарса.
 4. Особенности управления в поликультурных обществах
3. Подведение итогов семинарского занятия и объявление оценок

Литература:

1. Кросс-культурный менеджмент : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. — 3-е изд. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 314 с. — Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс

Семинар 4 Культурный шок» и стратегии преодоления межкультурного конфликта(4ч)

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия.
Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: «Культурный шок» и стратегии преодоления межкультурного конфликта»
2. Обсуждение следующих проблем:
 1. определить стадии «культурного шока»,
 2. изучить особенности проявления «культурного шока» по К.Обергу,
 3. изучить стадии преодоления межкультурных конфликтов.
3. Подведение итогов семинарского занятия и объявление оценок

Литература:

1. Кросс-культурный менеджмент : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. — 3-е изд. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 314 с. — Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс.

Семинар 5 Культура и стили лидерства (4ч)

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия.
Заслушивание и обсуждение сообщений на тему «Культура и стили лидерства»
2. Обсуждение следующих проблем:
 1. Стили лидерства: авторитарный, демократический, попустительский.
 2. Влияние культурных различий на стиль лидерства.
3. Подведение итогов семинарского занятия и объявление оценок

Литература:

1. Кросс-культурный менеджмент : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. — 3-е изд. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 314 с. —

Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс.

Семинар 6 Особенности российского менеджмента и деловой культуры (2ч)

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия. Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: «Особенности российского менеджмента и деловой культуры».

1. Национальные особенности российской деловой культуры, факторы, ее определяющие.
 2. Современные особенности делового общения, характерные для России.
 3. Российская модель управления.
 4. Национальный менталитет как источник сравнительных преимуществ в условиях глобальной конкуренции.
3. Подведение итогов семинарского занятия и объявление оценок

Литература:

1. Кросс-культурный менеджмент : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. — 3-е изд. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 314 с. — Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс.

АННОТАЦИЯ

Дисциплина «Кросс-культурный менеджмент и технологии переговоров в поликультурной среде» реализуется кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

Цель дисциплины: подготовить специалиста, понимающего закономерности взаимодействия представителей различных культур в системе управления, предприятиями как национального, так и мультинационального характера.

Задачи дисциплины:

- определить роль культуры в глобальном цивилизационном пространстве,
- изучить феномен культуры в разрезе его влияния на менеджмент,
- рассмотреть необходимость кросс-культурного подхода в менеджменте в условиях глобализации мировой экономики,
- сформировать представление о нормах и ценностях, определяющих поведение людей в международном бизнесе в условиях различных деловых культур,
- ознакомить студентов с реализацией функций менеджмента в различных бизнес-культурах,
- повысить кросс-культурную компетентность студентов на базе изучения психологических и социокультурных особенностей деловых коммуникаций,
- освоить технологии разрешения конфликтов, ведения переговоров в условиях международного взаимодействия,
- изучить влияние национальной культуры и экономической идеологии на особенности моделей менеджмента (американской, европейской, восточной).
- рассмотреть кросс-культурные особенности формирования менеджмента в России и странах постсоветского пространства.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

ПКУ-2. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере

ПКУ-2.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать: базовые ценности мировой культуры и готов опираться на них в своем личностном и общекультурном развитии; основы межкультурных отношений в менеджменте, и быть способным эффективно выполнять свои функции в межкультурной среде с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя.

Уметь: использовать в практической деятельности организаций информацию, полученную в результате маркетинговых исследований и сравнительного анализа лучших практик в менеджменте; эффективно выполнять свои функции в межкультурной среде, оценивать степень влияния культурных особенностей на управление организации с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя.

Владеть: базовыми ценностями мировой культуры и опираться на них в своем личностном и общекультурном развитии; основами межкультурных отношений в менеджменте и навыками функционирования в межкультурной среде бизнеса, и быть способным эффективно выполнять свои функции в межкультурной среде, способами использования в

практической деятельности организаций информации, полученной в результате маркетинговых исследований и сравнительного анализа лучших практик в менеджменте. с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя

Рабочей программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме проектной работы, промежуточная аттестация **в форме зачета.**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет **3 зачетные единицы, 108 часов.**