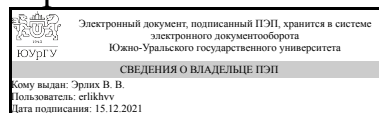


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Институт спорта, туризма и
сервиса



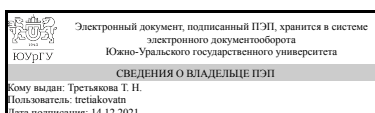
В. В. Эрлих

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П1.18 Кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства
для направления 43.03.03 Гостиничное дело
уровень Бакалавриат
профиль подготовки Гостиничная деятельность
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

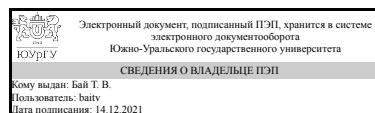
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

Зав.кафедрой разработчика,
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

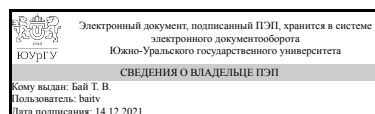
Разработчик программы,
к.пед.н., доц., доцент



Т. В. Бай

СОГЛАСОВАНО

Руководитель образовательной
программы
к.пед.н., доц.



Т. В. Бай

1. Цели и задачи дисциплины

Цель - приобрести практические навыки при общении и ведении гостиничного бизнеса с представителями различных культур мира. Задачи: 1) изучение особенностей различных национальных культур; 2) методы и подходы к изучению правил кросс-культурного поведения сотрудников различных служб отеля; 3) навыки использования инструментов разрешения и предотвращения кросс-культурных конфликтов в гостинице.

Краткое содержание дисциплины

Основные понятия, теории, принципы и методы кросс-культурного менеджмента; основные направления исследований в области кросс-культурного менеджмента; основные причины возникновения кросс-культурных конфликтов в гостиничной деятельности; наиболее типичные ошибки, связанные с национальными стереотипами поведения; практическое применение полученных знаний и навыков, а также проведение ситуационного анализа деловой культуры иностранного партнера или гостя.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знает: предмет, методы и специфику обслуживания различных этнических групп потребителей гостиничного продукта Умеет: оказывать услуги клиентам различных этнических групп потребителей предприятий индустрии гостеприимства Имеет практический опыт: проведения и анализа результатов мониторинга удовлетворенности потребителей услуг предприятий индустрии гостеприимства
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Знает: основные понятия, виды и технологии кросс-культурного менеджмента в гостиничном деле Умеет: организовать работу функциональных подразделений гостиничных предприятий в контексте кросс-культурного подхода Имеет практический опыт: организационно-управленческой деятельности в гостиничном деле на основе кросс-культурных коммуникаций
ПК-1 способен формировать и предоставлять гостиничный продукт в соответствии с требованиями потребителей	Знает: понятие культурных различий и виды их влияния на модели управления гостиничных предприятий Умеет: выявить культурные различия, влияющие на модель управления гостиничных предприятий Имеет практический опыт: решения конфликтных ситуаций в системе управления, возникающих на основе культурных различий

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
<p>Гастрономические традиции мира, Гостеприимство народов мира, Философия, Психология, Психодиагностика, История, Историко-культурное наследие региона, Мировая индустрия владения отдыхом, Организация культурно-досуговой деятельности, Организация обслуживания в гостиницах, Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации, Страноведение, Социально-экономическая география современного мира, Социология, Культурология, Речевая коммуникация</p>	<p>Организация вспомогательных служб гостиницы, Организация инженерной службы гостиницы, Инновации в гостиничном сервисе, Организация административно-хозяйственной службы гостиницы, Организация инженерной службы санаторно-курортных комплексов, Имидж санаторно-курортных комплексов, Управление персоналом в гостиничном бизнесе, Международный туризм, Конфликтология, Фирменный стиль гостиничного предприятия, Организация дополнительных услуг в санаторно-курортных комплексах, Международный протокол и деловой этикет в индустрии гостеприимства, Политология, Мировое гостиничное хозяйство, Организация службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах, Технологии и организация услуг питания в туризме и гостиничном сервисе, Производственная практика, проектно-технологическая практика (8 семестр), Производственная практика, преддипломная практика (10 семестр), Производственная практика, сервисная практика (6 семестр)</p>

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Организация обслуживания в гостиницах	<p>Знает: организацию функциональных процессов в структурных подразделениях средств размещения, организацию технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения, технологию и виды гостиничного обслуживания</p> <p>Умеет: обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения для предоставления качественных услуг потребителю, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания, организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания, формировать гостиничный продукт или конкретную услугу согласно запросам потребителя</p> <p>Имеет практический опыт: организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения для удовлетворения потребностей потребителя,</p>

	<p>организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей, организации профессиональной деятельности отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя</p>
Философия	<p>Знает: сущность философских категорий, терминологию философии и структуру философского знания, функции философии и методы философских исследований, философские персоналии и специфику философских направлений, предмет, структуру и функции философии познания в социально-историческом, этическом и философском контекстах Умеет: формировать и совершенствовать свои взгляды и убеждения, анализировать гражданскую и мировоззренческую позицию людей, переносить философское мировоззрение в область материально-практической деятельности, использовать положения и категории философии для оценивания и анализа различных социальных тенденций, фактов и явлений в социально-историческом, этическом и философском контекстах Имеет практический опыт: применения методов философских и социально-культурных исследований, приемов и методов анализа гуманитарных проблем и явлений, ведения дискуссии и полемики, навыками публичной речи и письменного аргументированного изложения собственной точки зрения</p>
Психология	<p>Знает: основные понятия психологии, типологию личности, теорию общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; клиентоориентированные модели поведения; методы саморегуляции психических состояний; этику делового общения Умеет: определять типологию личности, обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе Имеет практический опыт: типологизации и психологического анализа корпоративных отношений, использования основных коммуникативных техник общения с потребителем и в коллективе</p>
Гостеприимство народов мира	<p>Знает: традиции, культуру и особенности гостеприимства народов мира, национальные и этнокультурные особенности гостеприимства и гастрономических традиций народов мира Умеет: составлять различные программы гостеприимства, ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия мирового опыта гостеприимства и</p>

	гастрономических традиций народов мира Имеет практический опыт: составления программ этнического гостеприимства с учетом национальных и конфессиональных особенностей народов мира, изучения и использования исторического опыта народов мира в традициях гостеприимства и гастрономической культуры
История	Знает: закономерности, основные события, особенности и персоналии истории с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной истории, основные этапы и закономерности историко-культурного развития человека и человечества Умеет: применять системный подход для синтеза исторической информации в профессиональной деятельности, анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые исторические проблемы общества Имеет практический опыт: использования исторического опыта, национального и мирового культурного наследия в профессиональной деятельности и личностном развитии, интерпретации исторических событий в контексте профессиональной деятельности
Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации	Знает: понятие, сущность, классификацию, специфику и дислокацию природных территорий региона для формирования комплексного гостиничного продукта, понятие, сущность, классификацию, специфику и расположение природных территорий мира, России и региона; Умеет: проводить оценку природного потенциала туристских территорий для развития гостиничной инфраструктуры, проводить оценку природного потенциала туристских территорий для развития гостиничной инфраструктуры Имеет практический опыт: оценки туристского потенциала для повышения качества гостиничного продукта, оценки туристского потенциала особо охраняемых природных территорий для целей туризма и повышения качества услуг по размещению туристов
Мировая индустрия владения отдыхом	Знает: современное состояние мировой индустрии владения отдыхом, методику прикладных исследований в мировой индустрии гостеприимства Умеет: транслировать достижения мировой индустрии владения отдыхом в технологические процессы гостиничного комплекса России, выбирать методы прикладных исследований для обзора мировой практики индустрии гостеприимства Имеет практический опыт: создания гостиничных адаптеров мировой индустрии владения отдыхом, использования методов прикладных исследований для анализа мировой практики индустрии гостеприимства
Культурология	Знает: историю становления и развития

	<p>государственности, общие духовно-ценностные ориентиры, исторические и региональные типы культуры, их динамику, основные достижения в различных областях культурной практики Умеет: применять в профессиональной и других видах деятельности базовые понятия, знания и закономерности осмысления исторического процесса и актуальной общественно-политической практики, самостоятельно анализировать культурные явления, давать оценку современному состоянию культуры, функциям культуры в обществе, перспективам культурного моделирования Имеет практический опыт: осознания ответственности перед страной и нацией за свою социальную и нравственную позицию, использования современной терминологии осмысления культурных процессов</p>
Психодиагностика	<p>Знает: психометрические основы современных методик психологической диагностики работы в команде Умеет: разрабатывать, оформлять и использовать психодиагностический инструментарий в профессиональной деятельности Имеет практический опыт: проведения и интерпретации психодиагностических методик для составления психологического портрета личности</p>
Страноведение	<p>Знает: типологию стран мира, их расположение, столицы, страноведческие характеристики в социально-историческом, этическом и философском контекстах, типологию стран мира, их расположение, столицы, страноведческие характеристики Умеет: определять факторы страноведческой регионализации, определять факторы страноведческой регионализации Имеет практический опыт: анализа системы взаимосвязей между природной средой и хозяйственной деятельностью в субъектах туристской индустрии в социально-историческом, этическом и философском контекстах, анализа системы взаимосвязей между природной средой и хозяйственной деятельностью в субъектах туристской индустрии</p>
Речевая коммуникация	<p>Знает: особенности письменной и устной коммуникации на основе этнокультурных, исторических и религиозных традиций, основные принципы построения монологических и диалогических текстов, характерные свойства русского языка как средства общения и передачи информации Умеет: логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на основе этнокультурных, исторических и религиозных традиций, использовать знание русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности Имеет</p>

	<p>практический опыт: построения логически верной, аргументированной и ясной устной и письменной речи, грамотного письма и устной речи, коммуникации в профессиональной деятельности, культурой речи</p>
<p>Социально-экономическая география современного мира</p>	<p>Знает: территориальную организацию гостиничной индустрии в социально-историческом, этическом и философском контекстах, закономерности, принципы, факторы размещения территориальной организации гостиничной индустрии в мире, Российской Федерации и ее регионах Умеет: свободно ориентироваться в географической картографии: физической, социально-экономической, политической картах мира и России, свободно ориентироваться в географической картографии: физической, социально-экономической, политической картах мира и России Имеет практический опыт: комплексного туристского районирования территорий любого ранга в социально-историческом, этическом и философском контекстах, классификации, покомпонентного и комплексного районирования территорий любого ранга</p>
<p>Социология</p>	<p>Знает: методы и методику проведения мониторинга качества предоставляемых услуг и их конкурентоспособности, понятие, сущность и технологию социологических исследований, методы сбора социологической информации Умеет: находить информацию и проводить мониторинг состояния индустрии гостеприимства, проводить социологические исследования среди потребителей и поставщиков гостиничных услуг Имеет практический опыт: коллективного анализа и оценки результатов мониторинга состояния гостиничного предприятия, социологических исследований потребительского рынка туристских и гостиничных услуг</p>
<p>Историко-культурное наследие региона</p>	<p>Знает: понятие, сущность и основные характеристики историко-культурного наследия региона для целей гостеприимства, понятие, сущность и основные характеристики историко-культурного наследия региона (ИКНР) Умеет: проводить оценку туристского потенциала историко-культурного наследия региона и паспортизацию объектов ИКНР для составления программ гостиничного обслуживания, проводить оценку потенциала ИКНР и определять значение ценности ИКНР Имеет практический опыт: разработки инновационных гостиничных продуктов на основе потенциала историко-культурного наследия региона, анализа основных этапов и закономерностей историко-культурного развития региона</p>
<p>Организация культурно-досуговой деятельности</p>	<p>Знает: виды деловой коммуникации при</p>

	<p>осуществлении культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия, виды информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности, виды и формы социального взаимодействия при организации культурно-досуговой деятельности в гостиничных комплексах, формы и методы культурно-досуговой деятельности при формировании комплексного гостиничного продукта с учетом специфики целевой аудитории гостиничного предприятия и региона Умеет: осуществлять деловую коммуникацию при организации культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия, отбирать информационные и коммуникационные технологии для организации культурно-досуговой деятельности, осуществлять социальное взаимодействие при реализации культурно-досуговых программ, разрабатывать культурно-досуговые программы в структуре комплексного гостиничного продукта Имеет практический опыт: организации культурно-досуговых мероприятий в гостинице, использования информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности, проведения культурно-досуговых программ в гостиничных комплексах, разработки и реализации программ организации культурно-досуговой деятельности клиентов гостиничных комплексов</p>
Гастрономические традиции мира	<p>Знает: национальные и этнокультурные особенности гастрономических традиций народов мира, традиции, культуру и особенности гастрономических технологий народов мира Умеет: ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия гастрономических традиций народов мира, формировать рационы питания с учетом особенностей национальной кухни, религиозных традиций народов мира Имеет практический опыт: изучения и использования исторического опыта народов мира в традициях гостеприимства и гастрономической культуры, навыками составления программ обслуживания питанием с учетом национальных и конфессиональных особенностей народов мира;</p>

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 20,5 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего	Распределение по семестрам
--------------------	-------	----------------------------

	часов	в часах	
		Номер семестра	
		5	
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108	
<i>Аудиторные занятия:</i>	12	12	
Лекции (Л)	8	8	
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	4	4	
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	87,5	87,5	
с применением дистанционных образовательных технологий	0		
Подготовка к практическим занятиям	57,5	57,5	
Подготовка к экзамену	30	30	
Консультации и промежуточная аттестация	8,5	8,5	
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	экзамен	

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	1	12	8	4	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Национальная культура и проблемы её освоения. Национальная культура как источник ценностей и норм. Коммуникативные особенности разных национальных культур. Кросс-культурный шок и его преодоление.	1
2	1	Культура в гостиничном менеджменте и маркетинге. Теории культуры. Выделение базовых параметров деловых культур в исследованиях Холла, Льюиса, Хофстеде и Тромпенаарса. Кластеризация культур. Проблема конвергенции и дивергенции национальных культур. Деловая культура в разных странах (в соответствии с классификацией Хофстеде и Тромпенаарса)	1
3	1	Влияние культуры на стили руководства и принятия решений в гостиничном бизнесе. Модели управления Фармера и Ричмена, Негандхи и Прасада. Роль кросс-культурных различий в системе ценностей, интенсивности потребностей, картине мира, процессе познания, отношении к риску, искусстве межличностного общения в формировании стиля менеджмента. Кросс-культурные особенности стиля принятия решений. Проблема лидерства в разных культурах.	1
4	1	Кросс-культурные аспекты маркетинга. Исследования международной маркетинговой среды. Кросс-культурные аспекты поведения потребителей гостиничных услуг. Международная маркетинговая стратегия. Кросскультурные аспекты решений о товаре, цене, каналах распространения. Кросскультурные коммуникации в маркетинге. Кросс-культурная реклама.	1
5	1	Кросс-культурные конфликты и пути их разрешения. Причины и формы кросс-культурных конфликтов. Алгоритм анализа и решения кросс-культурных конфликтов (по С.П. Мясоедову)	1
6	1	Кросс-культурные коммуникации. Особенности делового общения и этикета	1

		в различных культурах. Кросс-культурные коммуникации и факторы, на них влияющие. Особенности ведения деловых переговоров в условиях различных культур. Развитие навыков кросс-культурной компетентности.	
7	1	Управление персоналом в международных гостиничных сетях. Характеристика процесса введения новых сотрудников в международную гостиничную компанию. Основные подходы к процессу подбора и отбора персонала в транснациональных гостиничных компаниях. Проблемы тестирования персонала транснациональных гостиничных компаний. Мотивация персонала в международных гостиничных компаниях. Материальное и нематериальное стимулирование. Модели мотивации, основанные на потребностях, в разных культурах. Обучение и развитие персонала международных компаний.	1
8	1	Особенности российского менеджмента и деловой культуры. Россия в системе мировых культур. Переход к международной модели бизнеса, осуществляемого в различных культурных средах. Национальные особенности российской деловой культуры, факторы, ее определяющие. Современные особенности делового общения в туризме и гостеприимстве, характерные для РФ. Национальный менталитет как источник сравнительных преимуществ в условиях глобальной конкуренции.	1

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Национальная культура и проблемы её освоения. 1. Переменные национальной культуры и их сравнительный анализ в деловых культурах различных стран 2. Базовые критерии межкультурных различий по Г. Хофштеде. 3. Теория «Z» по У. Оучи 4. Базовые критерии межкультурных различий по Ф.Тромпенарсу 5. Культурный профиль страны 6. Учет национальных стереотипов в деятельности сотрудников гостиницы.\	1
2	1	Культура в гостиничном менеджменте и маркетинге. 1. Понятие деловой культуры, ее элементы и уровни. 2. Системы ценностей в национальных культурах. 3. Верования как основа кросс-культурных сопоставлений 4. Параметры воздействия на деловую культуру: факторы бизнес-окружения 5. Культурные различия и этика 6. Этническая стереотипизация. Явление этноцентризма.	1
3	1	Страновой анализ менеджмента и маркетинга 1. Понятия «ментальный», «ментальность», «менталитет». 2. Соотношение материальных, социальных и духовных потребностей людей в разных странах и регионах мира	1
4	1	Кросс-культурные конфликты и пути их разрешения. 1. Причины и особенности кросс-культурных конфликтов 2. Стратегия разрешения конфликтов 3. Кросс-культурные конфликты в российской деловой среде	1

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов

Подготовка к практическим занятиям	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). — ISBN 978-5-534-02314-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/432169	5	57,5
Подготовка к экзамену	1. 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 // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/70266.html 2. Рот, Ю. Межкультурная коммуникация. Теория и тренинг : учебно-методическое пособие / Ю. Рот, Г. Коптельцева. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 223 с. — ISBN 5-238-01056-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/81799.html	5	30

6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	5	Текущий контроль	ФОС-1	1	100	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Критерии начисления баллов: - работа выполнена верно – 100-85 баллов - работа выполнена верно, но имеются недочеты не влияющие на конечный результат – 84-75 баллов - работа выполнена верно, есть замечания, не все блоки представлены – 74-60 баллов - работа не представлена или содержит грубые ошибки – 59-0 баллов Максимальное количество баллов – 100. Весовой коэффициент мероприятия – 1.	экзамен

2	5	Текущий контроль	ФОС-2	1	100	<p>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)</p> <p>Критерии начисления баллов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работа выполнена верно – 100-85 баллов - работа выполнена верно, но имеются недочеты не влияющие на конечный результат – 84-75 баллов - работа выполнена верно, есть замечания, не все блоки представлены – 74-60 баллов - работа не представлена или содержит грубые ошибки – 59-0 баллов <p>Максимальное количество баллов – 100. Весовой коэффициент мероприятия – 1.</p>	экзамен
3	5	Текущий контроль	ФОС-3	1	100	<p>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)</p> <p>Критерии начисления баллов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работа выполнена верно – 100-85 баллов - работа выполнена верно, но имеются недочеты не влияющие на конечный результат – 84-75 баллов - работа выполнена верно, есть замечания, не все блоки представлены – 74-60 баллов - работа не представлена или содержит грубые ошибки – 59-0 баллов <p>Максимальное количество баллов – 100. Весовой коэффициент мероприятия – 1.</p>	экзамен
4	5	Текущий контроль	ФОС 4	1	100	<p>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)</p> <p>Критерии начисления баллов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работа выполнена верно – 100-85 баллов - работа выполнена верно, но имеются недочеты не влияющие на конечный результат – 84-75 баллов - работа выполнена верно, есть замечания, не все блоки представлены – 74-60 баллов - работа не представлена или содержит грубые ошибки – 59-0 баллов <p>Максимальное количество баллов – 100. Весовой коэффициент мероприятия – 1.</p>	экзамен
5	5	Текущий контроль	ФОС 5	1	100	<p>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)</p> <p>Критерии начисления баллов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работа выполнена верно – 100-85 баллов - работа выполнена верно, но имеются 	экзамен

						<p>недочеты не влияющие на конечный результат – 84-75 баллов</p> <p>- работа выполнена верно, есть замечания, не все блоки представлены – 74-60 баллов</p> <p>- работа не представлена или содержит грубые ошибки – 59-0 баллов</p> <p>Максимальное количество баллов – 100.</p> <p>Весовой коэффициент мероприятия – 1.</p>	
6	5	Промежуточная аттестация	ФОС -тест	-	100	<p>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)</p> <p>Критерии начисления баллов:</p> <p>- работа выполнена верно – 100-85 баллов</p> <p>- работа выполнена верно, но имеются недочеты не влияющие на конечный результат – 84-75 баллов</p> <p>- работа выполнена верно, есть замечания, не все блоки представлены – 74-60 баллов</p> <p>- работа не представлена или содержит грубые ошибки – 59-0 баллов</p> <p>Максимальное количество баллов – 100.</p> <p>Весовой коэффициент мероприятия – 1.</p>	экзамен

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
экзамен	<p>Экзамен включает итоговое тестирование по дисциплине: выполнение итогового теста, который включает 54 вопроса, время для тестирования 60 минут, максимальная оценка - 100 баллов . Оценка за промежуточную аттестацию выставляется по сумме набранных баллов, исходя из следующих критериев: оценка "отлично" - 85-100 баллов оценка "хорошо" - 75-84 балла оценка "удовлетворительно" - 60-74 балла оценка "неудовлетворительно" - 0-59 баллов</p>	<p>В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения</p>

6.3. Оценочные материалы

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ					
		1	2	3	4	5	6
УК-3	Знает: предмет, методы и специфику обслуживания различных этнических групп потребителей гостиничного продукта	+	+	+	+	+	+
УК-3	Умеет: оказывать услуги клиентам различных этнических групп потребителей предприятий индустрии гостеприимства	+	+	+	+	+	+
УК-3	Имеет практический опыт: проведения и анализа результатов мониторинга удовлетворенности потребителей услуг предприятий индустрии гостеприимства	+	+	+	+	+	+
УК-5	Знает: основные понятия, виды и технологии кросс-культурного менеджмента в гостиничном деле	+	+	+	+	+	+
УК-5	Умеет: организовать работу функциональных подразделений гостиничных предприятий в контексте кросс-культурного подхода	+	+	+	+	+	+

УК-5	Имеет практический опыт: организационно-управленческой деятельности в гостиничном деле на основе кросс-культурных коммуникаций	+	+	+	+	+	+	+	+
ПК-1	Знает: понятие культурных различий и виды их влияния на модели управления гостиничных предприятий	+	+	+	+	+	+	+	+
ПК-1	Умеет: выявить культурные различия, влияющие на модель управления гостиничных предприятий	+	+	+	+	+	+	+	+
ПК-1	Имеет практический опыт: решения конфликтных ситуаций в системе управления, возникающих на основе культурных различий	+	+	+	+	+	+	+	+

Фонды оценочных средств по каждому контрольному мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Управление современной компанией [Текст] Учеб. для вузов по направлению и специальностям менеджмента Б. Мильнер, Ф. Лиис, С. Мясоедов и др.; под ред. Б. Мильнера, Ф. Лииса ; пер. с англ. Т. Рогачевой и др. - М.: ИНФРА-М, 2001. - 585 с.
2. Маркетинг туризма [Текст] учеб. пособие для вузов по направлениям "Туризм", "Гостиничное дело" И. В. Гончарова и др. - М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. - 217 с. ил.
3. Макринова, Е. И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте [Текст] учеб. пособие для бакалавров вузов по направлению 101199.62 "Гостиничное дело" Е. И. Макринова, А. Г. Васильев, А. С. Васильева. - СПб.: Троицкий мост, 2013. - 206 с. ил.
4. Фрейнкина, И. А. Профессиональная этика и этикет [Текст : непосредственный] учеб. пособие для бакалавров по направлениям 100400.62 "Туризм" и 101100.62 "Гостиничное дело" И. А. Фрейнкина ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Туризм и социал.-культур. сервис ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2013. - 103, [1] с. электрон. версия

б) дополнительная литература:

1. Мясоедов, С. П. Основы кросскультурного менеджмента: Как вести бизнес с представителями других стран и культур [Текст] учеб. пособие для упр. и экон. специальностей вузов С. П. Мясоедов; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации, Ин-т бизнеса и делового администрирования ИБДА. - М.: Дело, 2003. - 254 с.
2. Айхель, К. В. Управление качеством [Текст] учеб. пособие для студентов всех форм обучения К. В. Айхель ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Экономика и менеджмент сервиса ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2013. - 46, [1] с. ил.
3. Бай, Т. В. Комплексные системы управления качеством в туристической индустрии [Текст] учеб. пособие для вузов по направлению "Туризм" Т. В. Бай. - М.: Русайнс, 2020. - 172, [1] с. ил.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

1. Гостиничное дело журнал Академия торговли и внешнеэкономических связей журнал. - М., 2013-

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Учебное пособие для подготовки к практическим занятиям

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Учебное пособие для подготовки к практическим занятиям

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Методические пособия для самостоятельной работы студента	Электронная библиотека Юрайт	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). — ISBN 978-5-534-02314-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/432169

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Office(бессрочно)
2. ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (<https://edu.susu.ru>)(бессрочно)
3. ООО "Эделинк"-Учебная версия АСУ Эдельвейс. Автоматизированная система управления гостиницей(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(бессрочно)
2. -Консультант Плюс (Нижневартовск)(бессрочно)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Экзамен	ДОТ (ДОТ)	средства мультимедиа
Лекции	504 (7Р)	Средства мультимедиа
Практические занятия и семинары	504 (7Р)	Средства мультимедиа