


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

(ТГПУ)

Утверждаю


декан факультета
« 01 » 09 2013 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

М.2.В.05 КРОСС-КУЛЬТУРНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

ТРУДОЕМКОСТЬ (В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ) 3

Направление подготовки	100400.68 Туризм
Магистерская программа	Инновационные технологии в туристской индустрии
Квалификация (степень) выпускника	Магистр

1. Цели изучения дисциплины

Целями изучения дисциплины «Кросс-культурный менеджмент в туризме и гостеприимстве» является формирование у обучающихся системы знаний основ методологии прогнозирования и планирования туристской деятельности с учетом межкультурных различий; развитие навыков формирования на основе принципов планирования и прогнозирования программ развития туристской индустрии.

Достижение поставленных целей требует решения следующих задач:

- изучение методов, подходов и существующих моделей планирования и управления туристской деятельности;
- определение тенденций, особенностей в прогнозировании и управления туристской деятельности;
- рассмотрение направлений оптимизации системы текущего и управления в индустрии туризма;
- исследование перспектив развития туризма и управления с учетом общественных, политических, социально-экономических процессов в стране и за рубежом.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Кросс-культурный менеджмент в туризме и гостеприимстве» является дисциплиной профессионального цикла в рамках учебного плана, разработанного в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению 100400.68 Туризм, магистерской программе: Инновационные технологии в туристской индустрии (квалификация - «магистр»).

Изучение основ данной учебной дисциплины, получаемые при этом знания и формируемые навыки, дополняются и углубляются при изучении других учебных курсов в рамках основной образовательной программы: «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности», «Технологии туристско-рекреационного проектирования и освоения территории», «Инновации в организации гостиничных услуг и услуг питания», «Организационное проектирование и управление проектами» и др.

3. Требования к уровню освоения программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у выпускника ряда компетенций. Выпускник должен обладать следующими общекультурными (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями:

- готовностью к активному общению в научной, профессиональной и социально-общественной сферах деятельности (ОК-3);
- способностью использовать навыки и умения организации научно-исследовательских и научно-производственных работ, управления коллективом, владеть основами командообразования, формировать благоприятный морально-психологический климат для достижения поставленных целей, оценивать качество результатов личной и коллективной деятельности (ОК-5);
- способностью использовать углубленные современные теоретические и практические знания в области туризма(ОК-Ю);
- способность находить, обобщать, анализировать, синтезировать и критически переосмысливать полученную научную, справочную, статистическую и иную информацию (ОК-17);
- способностью к разработке стратегий развития туристской деятельности на федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне и соответствующих уровням проектов (ПК-2);
- готовностью применять методы анализа, разработки и поиска решений в деятельности предприятий туристской индустрии (ПК-3);

- способностью к мониторингу и оценке эффективности процессов в туристской индустрии (ПК-4);
- способностью к оценке инновационно-технологических рисков в туристской индустрии (ПК-5);
- способностью формулировать концепцию туристского предприятия, разрабатывать эффективную стратегию и формировать активную политику оценки рисков предприятия туристской индустрии (ПК- 8);

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

закономерности функционирования современной экономики на микро- и макроуровнях, взаимосвязь экономических и управленческих процессов;

- теоретические основы, задачи и принципы управления организациями в разных странах мира, направления и виды планирования;
- основные особенности школ и направлений управленческих наук;
- типы организационных структур и особенности их построения, развития и управления ими;
- правила делегирования полномочий и деловых коммуникаций в организациях;
- опыт ведущих отечественных и зарубежных компаний в области управления деятельностью;

Уметь:

- выявлять проблемы управленческого характера при анализе конкретных ситуаций и предлагать способы их разрешения с учетом критериев социально-экономической эффективности, оценки рисков и последствий;
- вырабатывать управленческие решения, исходя из анализа различных вариантов, в целях повышения эффективности деятельности фирмы;
- использовать источники экономической, социальной и управленческой информации;
- анализировать и интерпретировать данные статистики о социально-экономических процессах и явлениях, выявлять тенденции их развития;
- осуществлять управление реализацией конкретного экономического проекта;
- применять на практике принципы делового общения, методы организации и проведения деловых переговоров;
- представлять результаты аналитической и исследовательской работы в виде выступления, доклада, отчета, статьи;

Владеть:

- современными методами сбора, обработки и анализа экономических и управленческих данных;
- навыками разрешения организационных конфликтов;
- приемами работы с персоналом, направленными на мотивацию и контроль индивидов и групп;
- навыками организации процесса коллективного (коллегиального) принятия решений;
- навыками сбора и обработки необходимых данных, необходимых для разработки планов и обоснования управленческих решений;
- методами обоснования управленческих решений и организации их выполнения;
- навыками самостоятельной работы, самоорганизации и организации выполнения поручений.

4. Общая трудоемкость дисциплины 3 зачетных единиц и виды учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (час)	Распределение по сестрам (в соответствии с учебным планом) (час"1		
	Всего	2	3	5
Аудиторные занятия	10		10	
Лекции	2		2	
Практические занятия	8		8	
Семинары				
Лабораторные работы				
Другие виды аудиторных работ				
Другие виды работ				
Самостоятельная работа	98		98	
Курсовой проект (работа)				
Реферат				
Общая трудоемкость	108		108	
Формы текущего контроля	Тестирование			
Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом	экзамен		экзамен	

5. (Содержание учебной дисциплины.

5.1. Разделы учебной дисциплины.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (темы)	Аудиторные часы					
		ВСЕГО	лекции	практические (семинары)	лабораторные работы	В т.ч. интерактивные формы обучения (не менее 40%)	самостоятельные
1.	Организация и кросс-культурный менеджмент в туризме	2	2				24
2.	Организационные коммуникации в кросс-культурном менеджменте	4		4		2	
3.	Стратегическое планирование в сфере туризма и гостеприимства	2		2			24
4.	Принятие управленческих решений: кросс-культурный аспект	2		2		2	26
	Итого	10 Час/ 0,3 зач. ед	2	8		4 час. / 40%	98

5.2. Содержание разделов дисциплины.

Тема 1. Организация и кросс-культурный менеджмент в туризме

Понятие, необходимость и значение менеджмента. Менеджмент как наука и практическая деятельность. Предмет менеджмента. Общие характеристики организации. Ранняя и современная организация. Разделение функций управления и владения на современном этапе - причины, последствия, оценка. Уровни управления, управленческие роли по Минцбергу. Предприниматель и менеджер. Факторы, влияющие на эффективность групп. Большие и малые группы: качественные отличия в управлении ими. Концепции кросс-культурных исследований Г.Хофстеда, Э.Холла, Ф.Тромпенаарса, Ж.-Л.Барсу, С.Шнейдер и др. Основные параметры, характеризующие особенности национальных культур.

Тема 2. Организационные коммуникации в кросс-культурном менеджменте

Понятие и содержание организационных коммуникаций. Виды коммуникаций. Модель процесса передачи информации в рамках организации, его основные элементы. Влияние культурных особенностей и традиций на организационные коммуникации. Шум, коммуникационные барьеры и способы их преодоления. Кросс-культурные особенности процесса коммуникации, руководства, процесса принятия решений, ведения переговоров и урегулирования конфликтов, мотивации сотрудников, удовлетворения потребностей клиентов в индустрии гостеприимства и туризме

Тема 3. Стратегическое планирование в сфере туризма и гостеприимства

Основы стратегического менеджмента. Миссия и цели организации. Критерии постановки целей. Анализ внутренних и внешних переменных: SWOT-анализ, его практическое применение. Матрица Бостонской консалтинговой группы. Реализация стратегии. Бюджетное планирование и управление по целям. Практическая обоснованность МВО и его недостатки. Планирование в компаниях Форд, IBM, Дженерал Электрик. Школы стратегий по Г. Минцбергу: школы дизайна, планирования и позиционирования.

Тема 4. Принятие управленческих решений: кросс-культурный аспект

Понятие и виды организационных решений. Рациональное решение- понятие и этапы. Теория рационального выбора. «Дилемма узника». Поведенческие ограничения рациональности. Факторы, влияющие на принятие решений. Основные группы методов принятия организационных решений: формальные, эвристические, экспертные. Мозговой штурм: организация и результаты. Этапы принятия рационального решения по П. Друкеру. Активизация решения. Эффективность организационных решений.

5.3. Лабораторный практикум. - не предусмотрен

6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины.

6.1. Основная литература по дисциплине:

1. Кросс-культурный менеджмент: Концепция когнитивного менеджмента : Учеб. пособие для вузов / Н.Д. Холден ; Пер. с англ. Б.Л. Еремина . — М. : Юнити, 2010. — 364 с .
2. Мескон, Майкл и др. Основы менеджмента:[Учебник]: Пер. с англ./М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури.-М.:Вильямс, 2013.- 672 с:

6.2. Дополнительная литература:

1. Милгром П., Роберте Д. Экономика, организация, менеджмент. В 2-х т. С-Пт.: Экономическая школа, 1999
2. Траут Дж., Райе Э. Позиционирование. Битва за узнаваемость. СПб, Изд. дом "ПИТЕР", 2000
3. Виханский О.С., Стратегическое управление. М., Гардарика, 1998
4. Виханский, Олег Самуилович, Наумов, Александр Иванович. Менеджмент: Учебник для вузов/О. С. Виханский, А. И. Наумов.-4-е изд.-М.:Экономисть,2008.-670 с.

5. Друкер П. Рынок: как выйти в лидеры. Практика и принципы. М., Бук Чембер International, 1992
6. Друкер П. Эффективный управляющий. М., Бук Чембер International, 1994
7. Маланина В.А. Основы менеджмента Учебное пособие / В.А. Маланина; Федеральное агентство по образованию, ГОУ ВПО ТГПУ.- Изд. 2-е, испр. - Томск: издательство ТГПУ, 2007. - 66 с.8. Институциональная экономика. Учебное пособие. Под рук. академика Д.С. Львова. Москва, Инфра-М, 2001
9. Маланина, В. А. Основы менеджмента: Учебное пособие для вузов/В. А. Маланина; МО РФ.-Томск:Издательство ТГПУ,2003.-275 с. -71.07.-70.00
10. Тейлор Ф.У. Принципы научного менеджмента. М., 1991.
11. Коуз Р. Фирма, рынок и право/ Пер. с англ. М.: Дело ЛТД, 1993
12. Менеджмент в России и за рубежом (журнал)

6.3. Средства обеспечения освоения дисциплины.

Перечень Веб-ресурсов, которые полезно посетить при изучении дисциплины:

- | | |
|---|---|
| http://www.geo2000.nm.ru/ | www.tourlib.net |
| http://www.geo.ru/ | www.turbooks.ru |
| http://www.geofocus.ru/ | http://www.vokrugsveta.ru/ |
| http://www.national-geographic.ru/ | http://www.wgeo.ru/ |
- www. tourvisit.net - туристический интернет-журнал

6.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

№п/п	Наименование раздела (темы) учебной дисциплины	Наименование материалов обучения, пакетов программного обеспечения	Наименование технических и аудиовизуальных средств, используемых с целью демонстрации материалов
1.	Организация и кросс-культурный менеджмент в туризме	- тестовая система ФЭПО - тестовая система ТГПУ	видеопроектор, компьютер с выходом в сеть Интернет, аудиоколонки
2.	Организационные коммуникации в кросс-культурном менеджменте	- тестовая система ФЭПО - тестовая система ТГПУ	
3.	Стратегическое планирование в сфере туризма и гостеприимства	- тестовая система ФЭПО - тестовая система ТГПУ	
4.	Принятие управленческих решений: кросс-культурный аспект	видео фрагменты лекций и конференций (размещение на портале video.hse.ru) фрагменты обучающих и художественных фильмов	

7. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины.

7.1. Методические рекомендации (материалы) преподавателю

В освоении всех разделов дисциплины «Кросс-культурный менеджмент в туризме и гостеприимстве» наиболее эффективным представляется сочетание традиционных средств представления материала (лекция) и интерактивных средств обучения. По большинству предложенных разделов студентам предлагается предварительное изучение теоретического материала дома. Уровень усвоения теоретического материала проверяется в ходе устного

опроса в начале занятия, либо в форме кратких сообщений студентов по прочитанному материалу. Рассмотрение некоторых вводных тем курса, таких как:

- Организация и менеджмент

в силу значительной теоретической сложности и множественности подходов и концепций, предполагает использование в большей степени лекционной формы проведения занятий с последующей организацией дискуссий по проблемным вопросам.

При изучении таких тем как:

- Организационные коммуникации
- Принятие решений

предполагают широкое использование следующих активных и интерактивных форм обучения:

- дискуссии по организации адекватных для различных типов организаций (коммерческих, некоммерческих, бюрократических) способов мотивации сотрудников, форм оплаты труда;
- игровое моделирование ситуаций организационных конфликтов, деловых переговоров, бесед по найму;
- деловая игра
- анализ деловых ситуаций и решений российских и зарубежных компаний относительно выхода на рынки, изменения систем мотивации, внедрения инноваций, реализации социальной ответственности, организации коллективного принятия решений и пр.
- моделирование и организация внеаудиторной работы (моделирование ситуации найма, применения различных видов влияния и воздействия на подчиненных, коллег и начальство)

с помощью которых формируются, развиваются и закрепляются профессиональные навыки обучающихся.

7.2. Методические рекомендации для студентов.

При подготовке к семинарским занятиям, докладам по предложенным темам, а также при выполнении самостоятельной работы необходимо пользоваться различными (в том числе периодическими) источниками информации (учебниками и учебными пособиями, официальными Интернет сайтами специализированных управленческих газет и журналов).

В ответе на предложенные на семинарах вопросы, выполнении индивидуальных заданий ценится умение работать с информацией, формулировать тенденции и проблемы процессов управления организациями и процессами, аргументировано доказывать свою точку зрения по поводу возможных перспектив их развития и разрешения соответственно.

Перечень примерных заданий для самостоятельной (в том числе, групповой) работы:

1. Составить анкету для отбора специалиста на предложенные должности (самостоятельная работа в малых группах и представление ее результатов на семинарском занятии).
2. Составить список вопросов для интервью специалиста на предложенные должности (самостоятельная работа в малых группах и представление ее результатов на семинарском занятии).

8. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

Вид самостоятельной работы	Вид и форма контроля	Критерии оценки результатов (оцениваются сформированные ЗУН и компетенции)	Сроки выполнения	Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (час)
Разбор кейсов	Работа с кейсами	1. Уровень освоения учебного материала; 2. Уровень умения использовать образовательные ресурсы, находить требующуюся информацию, изучать ее и применять на практике; 3. Уровень умения проанализировать альтернативные, варианты действий и аргументировано выбрать наиболее верный.	В течение семестра	30
Игровое моделирование	Работа в малых группах по моделированию управленческих ситуаций	1. Уровень освоения учебного материала; 2. Уровень сформированных умений: поиск информации по изучаемой проблематике, ее анализ; 3. Умение работать в группе; 4. Навыки публичного выступления с кратким, содержательным докладом; 5. Умение аргументировано отвечать на вопросы.	Выполняется на протяжении изучения курса	36
Подготовка к промежуточной и итоговой аттестации	Форма в соответствии с паспортом КИМ, АПИМ и учебным планом	1. Уровень освоения учебного материала; 2. Уровень сформированных компетенций, установленных для изучаемой дисциплины.	В соответствии с паспортом КИМ, АПИМ и учебным планом.	32
Трудоемкость самостоятельной работы всего (час)				98

8.1. Тематика рефератов (докладов, эссе): написание рефератов учебной программой не предусмотрено, тематика докладов совпадает с предложенными в п.8.2 заданиями для самостоятельной работы студентов.

8.2. Вопросы и задания для самостоятельной работы, в том числе групповой самостоятельной работы обучающихся:

1. Контроль как функция менеджмента.
2. Виды контроля, их характеристика.
3. Цели контроля.
4. Проблемы организации контроля в современных организациях.
5. Международный менеджмент: тенденции развития мировой экономики, торговли и международного менеджмента.
6. Особенности национального менеджмента Франции.
7. Особенности национального менеджмента Германии.
8. Особенности национального менеджмента США

9. Восточные практики менеджмента: Южная Корея.
10. Восточные практики менеджмента: Китай.
11. Восточные практики менеджмента: Япония.
2. Специфика российского менеджмента.

8.3. Вопросы для самопроверки, диалогов, обсуждений, дискуссий, экспертиз:

Тема 1. Организация и кросс-культурный менеджмент в туризме

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие и необходимость управления.
2. Понятие групп и организаций: общее и отличия. Формальные и неформальные группы.
3. Специфика управления группой и организацией.
4. Факторы, влияющие на эффективность групп.
5. Управленческие роли.

Тема 2. Организационные коммуникации в кросс-культурном менеджменте

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие коммуникаций, их значение в управлении.
2. Коммуникационный процесс: элементы и этапы.
3. Коммуникационные барьеры.
4. Способы улучшения качества организационных коммуникаций.

Тема 3. Стратегическое планирование в сфере туризма и гостеприимства

Вопросы для обсуждения:

1. Значение стратегического планирования в организации.
2. Миссия организации, политика компании.
3. Цели организации. Требования к формулировке целей.
4. Процесс планирования и разработки стратегии.
5. Текущее планирование, взаимосвязь со стратегическим.

Тема 4. Принятие управленческих решений: кросс-культурный аспект

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие организационного решения.
2. Виды решений.
3. Способы принятия решений.
4. Этапы принятия рационального решения.
5. Информационные и поведенческие ограничения при принятии решений.

8.4. Примеры тестов:

1. Менеджмент - это процесс...
 - оптовой торговли промышленными товарами
 - изменения формы и содержания продукта в процессе производства обогащения менеджера путем использования конкуренции
 - достижения цели организации руками других людей
2. Менеджмент как наука начал формироваться в...

• в конце XVIII века	• в конце XIX века
• в начале XIX века	• в начале XX века
3. В коммуникационном процессе определенное соединение индивидов с помощью информационных потоков называется _
 - коммуникационный стиль
 - коммуникационная сеть
 - коммуникационный конструкт

4. Хоторнские эксперименты были задуманы и проводились с целью
- подтверждения постулатов научного менеджмента
 - подтверждения постулатов школы человеческих отношений
 - подтверждения постулатов административной школы менеджмента
5. А. Файоль полагал, что эффективность управления может быть достигнута за счет (укажите номер наиболее точного ответа):
- жесткой регламентации действий
 - следования общим принципам управления
 - предоставления работникам большей самостоятельности
6. Школа человеческих отношений Элтона Мэйо основное внимание уделила анализу
- активизации поведения сотрудников организации
 - взаимоотношений членов рабочей группы
 - организационной культуре
7. Как принято называть основную, общую цель организации
- миссия
 - политика
 - цель
 - задача
8. К адаптивным организационным структурам относятся
- линейные и функциональные
 - матричные и проектные
 - дивизиональные и традиционные
9. Конфликт, возникающий при несовпадении точек зрения и интересов одного сотрудника и коллектива, называется
- внутриличностный
 - межличностный
 - межгрупповой
 - конфликт личность-группа
10. Согласно двухфакторной теории мотивации Ф. Герцберга, к мотивирующим факторам относятся
- режим работы
 - заработная плата
 - комфортные условия труда
 - признание и одобрение
11. Что понимается под «выбором менеджера, связанного с выполнением его должностных обязанностей»
- миссия
 - решение
 - цель
 - планирование
12. Решение, предполагающее ограниченный набор альтернатив и основанное на опыте принятия аналогичных решений, называется
- запрограммированным
 - интуитивным
 - ^запрограммированным
 - коллективным
13. Вмешательство в процесс коммуникации, искажающее смысл послания, называется
- кодирование
 - шум
 - интерпретация
14. Укажите верную последовательность стадий принятия управленческого решения
- определение альтернатив - выбор - формулировка ограничений - диагностика проблемы - сравнение альтернатив
 - формулировка ограничений - определение альтернатив - диагностика проблемы - сравнение альтернатив - выбор
 - диагностика проблемы - формулировка ограничений - определение альтернатив - сравнение альтернатив - выбор
15. В теории менеджмента к вертикальным коммуникациям в организации относятся следующие виды коммуникаций
- между руководителем и подчиненным
 - между руководителями функциональных подразделений
 - между сотрудниками организации и клиентами

8.5. Перечень вопросов для аттестации (к экзамену):

1. Организация и менеджмент. Сущность управленческой деятельности.
2. Понятие менеджмента.
3. Менеджер, предприниматель, бизнесмен.
4. Разделение функций владения и управления.
5. Группы и организации: общие черты и отличия. Признаки организации.
6. Школы стратегий: школа позиционирования
7. Школы стратегий: школы власти и обучения.
8. Законы организации
9. Факторы эффективности групп.
10. Сравнительный анализ больших и малых групп.
11. Властные отношения в рамках организации: развитие теории власти в работах теоретиков менеджмента.
12. Власть и теория соглашений.
13. Школы управления и подходы к теории менеджмента: школа научного управления Ф. Тейлора
14. Административная школа управления А. Файоля.
15. Поведенческие подходы к теории управления. Школа человеческих отношений Э. Мэйо.
16. Бюрократическая школа Вебера.
17. Комплексные подходы к теории управления: системный подход.
18. Комплексные подходы к теории управления: процессный подход.
19. Проблема принципала- агента
20. Комплексные подходы к теории управления: метод конкретной ситуации.
21. Организационные структуры управления компаниями: линейно-функциональные.
22. Организационные структуры управления компаниями: холдинговые структуры.
23. Адаптивные организационные структуры: проектные и матричные.
24. Сетевой капитализм. Оценка эффективности сетей как формы организации бизнеса.
25. Стратегический менеджмент: миссия и цель организации.
26. Основные подходы к целеполаганию в управлении.
27. Школы стратегий: школы планирования
28. Школы стратегий: школа дизайна.
29. Международный менеджмент: тенденции развития мировой экономики, торговли и международного менеджмента.
30. Особенности национального менеджмента Франции, Германии, США.
31. Восточные практики менеджмента: Южная Корея, Китай, Япония.
32. Специфика российского менеджмента.
33. Процессуальные теории мотивации. Теория Портера-Лоулера.
34. Управление персоналом: основные этапы процесса.
35. Управление персоналом: основные проблемы
36. Делегирование полномочий. Сущность делегирования.
37. Полномочия и ответственность. Разновидности полномочий.
38. Процесс делегирования: правила и проблемы.
39. Организационные конфликты: понятие конфликта и его динамика.
40. Причины организационных конфликтов.
41. Способы управления конфликтом.
42. Принятие управленческих решений: понятие и виды организационных решений.
43. Этапы принятия рационального решения.
44. Поведенческие ограничения рациональности.
45. Принятие рационального решения (по П. Друкеру)
46. Модели принятия решения: единоличные и коллективные решения.
47. Технология "мозгового штурма".

48. Основные теории лидерства в менеджменте
49. Организационные структуры управления компаниями: дивизиональные структуры.
50. Управление организационными изменениями: способы преодоления сопротивления.
51. Понятие и содержание процесса организационных изменений.
52. Организационные коммуникации и способы их совершенствования: понятие коммуникаций и их классификация, конгруэнтность информации и каналов ее передачи.
53. Коммуникационные барьеры.

8.6. Курсовая работа учебным планом не предусмотрена.

8.7. Формы контроля самостоятельной работы:


- опросы
- тесты
- дискуссии
- имитационное моделирование
- разбор конкретных ситуаций

Рабочая программа учебной дисциплины составлена в соответствии с учебным планом, федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 100400.68 «Туризм»

Рабочая программа учебной дисциплины «Кросс-культурный менеджмент в туризме и гостеприимстве» составлена:

к.э.н., доцентом кафедры ЭиМПЭ  В.А. Маланиной

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры экономики и методики преподавания экономики протокол № 8 от 30 августа 2013 г.

Зав. кафедрой  И.А. Ромахина

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена учебно-методической комиссией факультета экономики и управления

протокол № 1 от 02.09 2013 г.

Председатель учебно-методической комиссии ФЭУ  В.Г.Аникина