

*Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Российский университет дружбы народов»*

Экономический факультет

Рекомендовано МССН/МО

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Кросс-культурный менеджмент

Рекомендуется для направления подготовки/специальности

38.04.02 Менеджмент (Магистратура)

Направленность программы (профиль)

Управление клиентским опытом и инновации в сервисе

Москва

2021

1. Цели и задачи дисциплины:

Целью дисциплины «Кросс-культурный менеджмент» является формирование у студентов кросс-культурного подхода к управленческой деятельности в условиях глобализации мировой экономики.

Для реализации поставленной цели в процессе преподавания дисциплины решаются следующие задачи:

- ознакомление с содержанием и категориальным аппаратом учебной дисциплины;
- усвоение основных теоретических концепций кросс-культурного менеджмента;
- формирование у слушателей понимания основных причин кросс-культурных барьеров и пути их преодоления;
- изучение факторов, определяющих стили управления в межкультурном контексте;
- формирование у слушателей понимания межкультурных особенностей коммуникации;
- изучение специфики национальных стилей управления;
- обучение слушателей работе в малых группах, решению конкретных ситуаций (case-studies), публичным выступлениям и ведению дискуссий по актуальным проблемам кросс-культурного менеджмента.

Особое внимание в процессе обучения направлено на формирование у студентов толерантного отношения к представителям различных культур.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО:

Дисциплина «Кросс-культурный менеджмент» относится к дисциплинам по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений части блока 1 учебного плана.

В таблице № 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Таблица № 1

Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
<i>Универсальные компетенции</i>			
1	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного	нет	• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы

	взаимодействия УК-5		
<i>Общепрофессиональные компетенции</i>			
2	Способен самостоятельно принимать обоснованные организационно-управленческие решения, оценивать их операционную и организационную эффективность и социальную значимость, обеспечивать их реализацию в условиях сложной (в том числе кросс-культурной) и динамичной среды ОПК-3	<ul style="list-style-type: none"> • Теория организации управления • Стратегический менеджмент в сфере сервиса • Методы креативного мышления • Управление качеством услуг и обслуживания в сфере сервиса • Психологические и физиологические аспекты сервиса 	<ul style="list-style-type: none"> • Преддипломная практика • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
<i>Профессиональные компетенции</i>			
3	Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы сервиса ПК-6	<ul style="list-style-type: none"> • Управленческая экономика • Теория организации управления • Управление качеством услуг и обслуживания в сфере сервиса • Психологические и физиологические аспекты сервиса 	<ul style="list-style-type: none"> • Преддипломная практика • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы

3. Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия УК-5;

– способен самостоятельно принимать обоснованные организационно-управленческие решения, оценивать их операционную и организационную эффективность и социальную значимость, обеспечивать их реализацию в условиях сложной (в том числе кросс-культурной) и динамичной среды ОПК-3;

– способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы сервиса ПК-6.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

– содержание современных теорий кросс-культурного менеджмента;

– особенности национальных стилей управления в компаниях в условиях глобализации;

- специфику управления кросс-культурными коммуникациями и пути преодоления барьеров в кросс-культурной среде;
- методы принятия стратегических решений в условиях кросс-культурной среды.

Уметь:

- применять теории кросс-культурного менеджмента для анализа ситуаций, возникающих в многонациональных коллективах, учитывать кросс-культурный аспект при осуществлении делового сотрудничества с иностранными бизнес-партнерами;
- разбираться в особенностях национальных стилей управления и факторах, их определяющих, а также применять полученные знания в практической деятельности.

Владеть:

- терминологией и основными понятиями дисциплины «Кросс-культурный менеджмент»;
- навыками построения коммуникации с представителями «других» культур;
- инструментами стимулирования и командообразования, формирования и поддержания благоприятного психологического климата в многонациональных коллективах;
- методами преодоления кросс-культурных барьеров в бизнес-среде.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы.

Вид учебной работы	Всего часов	Очная форма обучения
		Модуль
		4
Аудиторные занятия (всего)	48	48
В том числе:	–	–
Лекции (Л)	16	16
Практические занятия (ПЗ)	32	32
В том числе в интерактивной форме	27	27
Самостоятельная работа (всего)	24	24
Контроль (зачет с оценкой)	-	-
Общая трудоемкость	час	72
	зач. ед.	2

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

№	Наименование	Содержание раздела
---	--------------	--------------------

п/п	раздела дисциплины	
1.	Раздел 1. Концептуальные подходы к «Кросс-культурному менеджменту»	Тема 1. Эволюция и основные концепции кросс-культурного менеджмента. Тема 2. Влияние культуры на формирование национального стиля управления
2.	Раздел 2. Управление человеческими ресурсами: кросс-культурный аспект	Тема 3. Подготовка персонала к работе в кросс-культурной среде. Барьеры восприятия «чужой культуры» и кросс-культурная адаптация Тема 4. Командообразование и стимулирование персонала в кросс-культурной среде
3.	Раздел 3. Национальные деловые культуры: практика кросс-культурного взаимодействия	Тема 5. Особенности делового взаимодействия с представителями моноактивных и полиактивных культур Тема 6. Особенности делового взаимодействия с представителями реактивных культур Тема 7. Формирование российской деловой культуры: проблемы и перспективы развития

5.2 Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№№ разделов дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин		
		1	2	3
1.	Преддипломная практика	+	+	+
2.	Подготовка и защита выпускной квалификационной работы	+	+	+

5.3. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование разделов и тем	Л	ПЗ	СРС	Всего
1	Концептуальные подходы к «Кросс-культурному менеджменту»	4	7	10	21
2	Управление человеческими ресурсами: кросс-культурный аспект	5	11	8	24
3	Национальные деловые культуры: практика кросс-культурного взаимодействия	7	14	6	27
5	Контроль (зачет с оценкой)				
6	Всего	16	32	24	72

6. Лабораторный практикум.

Лабораторный практикум не предусмотрен.

7. Практические занятия (семинары)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (час.)
1.	1	Культура и ее элементы. Понятие «национальный характер». Понятие и содержание деловой культуры. Основные теории кросс-культурного менеджмента*	3
2.	1	Анализ факторов, определяющих национальные стили управления (исторические, экономические, политические, географические и др.) *	4
3	2	Барьеры кросс-культурного взаимодействия и методы их преодоления. Стадии кросс-культурного шока. *	6
4	2	Анализ систем мотивации и стимулирования персонала в различных деловых культурах. Командообразование в многонациональных коллективах.*	5
5	3	Практика взаимодействия представителей моноактивных и полиактивных деловых культур*	4
6	3	Практика взаимодействия представителей моноактивных, полиактивных и реактивных деловых культур*	5
7	3	Анализ проблем и перспектив развития российской деловой культуры	5

*Занятия проходят в интерактивной форме

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Аудитория, оборудованная компьютером, мультимедийным проектором и проекционным экраном.

9. Информационное обеспечение дисциплины

Программное обеспечение: Microsoft Office 2007, Mentor

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. <http://lib.rudn.ru/> - сайт научной библиотеки РУДН

– Электронный каталог – база книг и периодики в фонде библиотеки РУДН.

– Электронные ресурсы – в том числе Лицензированные ресурсы УНИБЦ (НБ):

Университетская библиотека ONLINE, LexisNexis, SPRINGER, Вестник РУДН, Columbia International Affairs Online (CIAO), East View, eLibrary.ru, Grebennikon, Library PressDisplay, Polpred.com, SwetsWise, Swets Wise online content, University of Chicago Press Journals, книги издательства «Альпина Паблишерз», BIBLIOPHIKA, Электронная библиотека диссертаций РГБ

2. поисковые системы - www.yandex.ru , www.google.ru

10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература

1. Менеджмент : учебник для вузов / А. Л. Гапоненко [и др.] ; под общей редакцией А. Л. Гапоненко. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 398 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03650-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/450034>

2. Мясоедов, С. П. Кросс-культурный менеджмент : учебник для вузов / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02314-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/450156>

Дополнительная литература

1. Бытовая культура и этикет народов мира: межкультурная коммуникация : учебное пособие / Ю. В. Таратухина [и др.] ; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 265 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10558-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/430853>

2. Коленько, С. Г. Менеджмент в социально-культурной сфере : учебник и практикум / С. Г. Коленько. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01181-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/451285>

3. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для вузов / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 210 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11578-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/453601>

4. Теория межкультурной коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина [и др.] ; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 265 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00365-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/450778>

5. Cambie Silvia, Ooi Yang-May. International Communications Strategy: Developments in Cross-Cultural Communications, PR and Social Media. Publisher: Kogan Page, 2009. 252 pages

6. Gambetti Rossella, Quigley Stephen. Managing Corporate Communication: A Cross-Cultural Approach. Publisher: Palgrave Macmillan, 2012. 552 pages

7. Geert Hofstede, Gert Jan Hofstede, Michael Minkov. Cultures and Organizations: Software of the Mind, Third Edition. Publisher: McGraw-Hill; 3 edition, 2010. 576 pages

8. Holden Nigel J. Cross-Cultural Management: A Knowledge Management Perspective. Publisher: Financial Times Management; 1 edition, 2011. 288 pages
9. Maude Barry. Managing Cross-Cultural Communication: Principles and Practice. Publisher: Palgrave Macmillan, 2011. 384 pages
10. Moodian Michael A. Contemporary Leadership and Intercultural Competence: Exploring the Cross-Cultural Dynamics Within Organizations. Publisher: SAGE Publications, Inc, 2012. 312 pages
11. Patel Taran. Cross-Cultural Management: A Transnational Approach. Publisher: Routledge, 2013. 256 pages
12. Reynolds Sana, Valentine Deborah, Munter Mary M. Guide to Cross-Cultural Communications (2nd Edition). Publisher: Prentice Hall, 2010. 168 pages
13. Samovar Larry A., Porter Richard E., McDaniel Edwin R., Roy Carolyn S. Communication Between Cultures. Publisher: Wadsworth Publishing, 2012. 432 pages
14. Scollon Ron, Wong Scollon Suzanne, Jones Rodney H. Intercultural Communication: A Discourse Approach, 3rd Edition. Publisher: John Wiley & Sons, 2012. 336 pages
15. Stringer Donna M., Cassidy Patricia A. 52 Activities for Improving Cross-Cultural Communication. Publisher: Nicholas Brealey Publishing, 2009. 256 pages
16. Thomas David C. Cross-Cultural Management: Essential Concepts. Publisher: SAGE Publications, Inc; 2nd edition, 2008. 352 pages
17. Velo Veronica. Cross-Cultural Management. 2011. 213 pages

Периодические издания

1. Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»
2. Журнал «Российский журнал менеджмента»
3. Журнал «Маркетинг в России и за рубежом»
4. Журнал «Секрет фирмы»

Электронные источники

5. http://www.elitarium.ru/2008/08/04/mezhkulturnye_razlichija.html - А.Е. Лузин «Межкультурные различия и способы адаптации к ним»
6. http://www.elitarium.ru/2005/09/01/cherty_zapadnoj_i_vostochnoj_bizneskultury_v_rossijskoj_dejstvitelnosti.html - Р.Я Вакуленко «Черты западной и восточной бизнес-культур в российской действительности»
7. http://www.elitarium.ru/2007/10/22/variacii_v_kommunikacijakh.html - И.В. Алёшина «Культурные вариации в вербальных и невербальных коммуникациях»
8. http://www.elitarium.ru/2005/12/14/zapadnaja_i_vostochnaja_delovye_kultury.html И.В. Алёшина «Западная и восточная деловые культуры»

9. http://www.elitarium.ru/2005/02/16/russkie_i_inostrancy.html - С.И.Сметанин
«Русские и иностранцы»
10. http://www.elitarium.ru/2004/05/27/tri_osobennosti_rossijskogo_mentalitet.html -
Е.А.Жданова «Три особенности российского менталитета»
11. http://www.elitarium.ru/2004/05/06/russkie_stereotipy_tradicii_i_mentalnost.html -
А.В.Сергеева «Русские стереотипы, традиции и ментальность»
12. http://www.elitarium.ru/2003/11/27/osobennosti_russkojazychnoj_i_anglojazychnoj_kultury_v_objavlenijakh_i_prizyvakh.html - С.Г.Тер-Минасова «Особенности русскоязычной и англоязычной культуры в объявлениях и призывах»
13. <http://www.dis.ru/library/manag/archive/2006/6/4195.html> - В.Н. Ключко
«Германская модель корпоративного управления: генезис, особенности и тенденции»
14. http://enbv.narod.ru/text/Econom/management/knorrning_upravlenie/str/16.html -
Кнорринг В.И. «Этапы развития и современное состояние теории, практики и искусства управления за рубежом»

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)
- Электронная библиотека диссертаций РГБ

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).

1. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины (Приложение 1).
2. Методические указания для подготовки обучающихся к практическим занятиям (Приложение 2).
3. Обеспечение доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (Приложение 3).

12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

В данной рабочей программе фонд оценочных средств приводится в сокращении. Полный текст фонда оценочных средств содержится в Приложении 4.

Целью создания фонда оценочных средств (ФОС) является оценка персональных достижений обучающихся на соответствие их знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности поэтапным требованиям образовательной программы.

Задачи ФОС:

- контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ОС ВО РУДН и ФГОС;

- оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с выделением положительных (или отрицательных) результатов;

- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс.

Планируемые уровни оценки компетенции:

- ***пороговый*** уровень (как обязательный для всех обучающихся по завершении освоения образовательной программы), предполагает 51-68 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «удовлетворительно»;

- ***продвинутый*** уровень (превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для выпускника), предполагает 69-85 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «хорошо»;

- ***высокий*** уровень (максимально возможная выраженность компетенции, ориентир для самосовершенствования), предполагает 86-100 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «отлично».

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся, входящий в состав рабочей программы дисциплины, включает в себя:

1. перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;

2. описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;

3. методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;

4. типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Материалы для оценки уровня освоения учебного материала дисциплины (оценочные материалы), включающие в себя перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны в полном объеме и доступны для обучающихся на странице дисциплины в ТУИС РУДН.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН/ФГОС.

Разработчики:

Доцент кафедры

«Туризм и гостиничное дело»,

к.пед.н., доцент

должность, название кафедры



Т.Ю. Крамарова

инициалы, фамилия

Руководитель программы

Профессор, д.э.н.

должность, название кафедры



Е.С. Богомолова

инициалы, фамилия