

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Трофимов Евгений Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 15.01.2025 15:45:00

Уникальный программный ключ:

c379adf0ad4f91cbb100b7fc3323cc41cc52545



Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет менеджмента туризма
Кафедра педагогики и психологии

Принято Ученым Советом
25 июня 2025 г.
Протокол № 02-06-02

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор
В.Ю. Питюков
23 июня 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Этика и психология делового общения в международном гостиничном менеджменте»

по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент
направленность (профиль) «Международный гостиничный менеджмент»
квалификация (степень) выпускника – бакалавр
Б1.В.ДВ.02.01

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры
22 мая 2025 г., протокол №10

Химки 2025

1. Цели и задачи дисциплины

Учебная дисциплина призвана сформировать у бакалавров профессиональные компетенции в сфере туризма и сформировать систему знаний, умений и навыков (владений) в области осознания роли туризма в современном мире и значимости своей будущей профессии.

Цель дисциплины – формирование у обучающихся компетенций УК-5, ПК-5 средствами дисциплины «Этика и психология делового общения в международном гостиничном менеджменте».

Задачи дисциплины - овладение студентами системой ценностных установок и знаний, включающих в себя способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах, способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий индустрии гостеприимства на международном рынке.

Овладеть способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества и туризма для формирования гражданской позиции и способностью оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления в сфере туризма, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды сферы туризма

Задачи дисциплины соотносятся с требованиями профессионального стандарта «Руководитель\управляющий гостиничного комплекса\сети гостиниц» утвержденного приказом Минтруда от 7.05.2015 № 282н.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины «Этика и психология делового общения в международном гостиничном менеджменте» направлен на формирование следующих компетенций, представленных в компетентностной карте дисциплины в соответствии с ФГОС ВО, компетентностной моделью выпускника, определенной вузом и представленной в ОПОП, и содержанием дисциплины:

Категория (группа) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции	Результаты обучения
Межкультурное	УК-5 Способен воспринимать	УК-5.1 Умеет использовать основы исторических и	Умеет использовать основы исторических

взаимодействие	межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<p>философских знаний для формирования мировоззренческой позиции. Уважительно и бережно относиться к архитектурно-градостроительному и историческому наследию, культурным традициям, терпимо воспринимать социальные и культурные различия.</p> <p>УК-5.2 Знает роль гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации. Понимает значимость гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации,</p> <p>УК-5.3 Владеет пониманием социальной значимости своей будущей профессии, высокой мотивацией к осуществлению профессиональной деятельности, к повышению уровня профессиональной компетенции.</p>	<p>и философских знаний для формирования мировоззренческой позиции.</p> <p>Знает роль гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации.</p> <p>Владеет пониманием социальной значимости своей будущей профессии, высокой мотивацией к осуществлению профессиональной деятельности, к повышению уровня профессиональной компетенции.</p>
Управление	<p>ПК-5 способен оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности,</p>	<p>ПК-5.1 Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания, их структурных подразделений.</p> <p>ПК-5.2 Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы</p>	<p>Знает роль предприятий гостеприимства в организации туристской индустрии и влияние макроэкономических факторов</p>

	<p>выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий индустрии гостеприимства на международном рынке</p>	<p>гостеприимства и/или общественного питания.</p> <p>ПК-5.3 Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания, их структурных подразделений.</p>	<p>экономическую эффективность</p> <p>Умеет Проводить оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания в контексте развития туристской индустрии в России и в мире</p> <p>Владеет Навыками анализа данных о деятельности организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания.</p>
--	---	--	--

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Этика и психология делового общения в международном гостиничном менеджменте» относится к части формируемой участниками образовательных отношений учебного плана. Дисциплина изучается в 6 семестре по очной форме обучения. Компетенции, формируемые также формируются и на других этапах обучения.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы
Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		6	-
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	46	46	-
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	14	14	-
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))	-	-	-
практические занятия (ЗСТ ПР)	28	28	-
в том числе на практическую подготовку обучающихся	2	2	
групповые консультации, и (или) индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	2	2	-
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)	-	-	-
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	2	2	-
Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе	26	26	-
СРуз - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)	24	24	-
СРпа - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	2	2	-
Форма промежуточной аттестации	Зачет		
Общая трудоемкость дисциплины: часы	72	72	-
зачетные единицы	2	2	

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов и тем дисциплины

		Содержание	Формируемая компетенция
1.	Основы кросс-культурной психологии и управление деловой коммуникацией в международном гостиничном	Кросс-культурная психология и культурное разнообразие в современном мире. Когнитивная и языковая картины мира представителей разных культур как основа кросс-культурной психологии общения. Общение как социально-психологическая категория. Понятия	УК-5 ПК-5

	<p>бизнесе</p>	<p>концепта и концептосферы. Этнокультурные концепты и константы как базовые единицы коммуникации. Концепты «гость» и «гостеприимство» в разных этнокультурах и в международном гостиничном бизнесе. Понятия «Свой» и «Другой», «Свои» и «Чужие» в кросс-культурной психологии. Идентичность, ментальность, система (иерархия) ценностей и их отражение в межкультурном общении. Понятие национального характера. Виды идентичностей (социальная, физиологическая, психологическая) и их характеристика. Психологическая идентичность представителей разных культур и ее параметрические модели. Индивидуализм vs Коллективизм. Агентивность vs Неагентивность. Рационализм vs Эмоциональность. Соревновательность vs Сотрудничество. Оптимизм vs Пессимизм. Терпимость vs Терпение. Степень открытости. Взаимосвязь идентичности и этнокультурных различий в поведении и общении. Различия в менталитете и идентичностях представителей различных культур в составе команды гостиничного предприятия для выбора верных стратегий коммуникации в сфере международного гостиничного менеджмента. Проявление отношения к кросс-культурным различиям в разных странах и культурах. Влияние культурного разнообразия, в т.ч. этнокультурной психологической идентичности членов команды, на выбор методов принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организации. Мотивация сотрудников в разных культурах. Лидерство в интернациональных командах. Подбор команды и командная работа в условиях международного предприятия. Корпоративная</p>	
--	----------------	---	--

		<p>культура в международном (гостиничном) предприятии. Вербальные, невербальные и паравербальные средства межкультурного делового общения в международном гостиничном менеджменте. Психология эмоций в кросс-культурном контексте. Этнокультурные (национальные) стереотипы и предрассудки как психологические барьеры коммуникации. Культурная диффузия. Культурный релятивизм и этноцентризм. Виды этноцентризма (национализм, расизм) и пути их преодоления в условиях международных команд. Понятие межкультурной компетенции, в т.ч. в международном гостиничном менеджменте. Толерантность (толерантное сознание, мышление и поведение) как элемент межкультурной компетенции.</p>	
2.	Психология конфликта в международном гостиничном менеджменте	<p>Понятие конфликта. Конфликт и конфликтная ситуация. Конфликтные личности в команде. Психологическая напряженность. Виды и стадии конфликтов. Внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, конфликт между личностью и группой, межгрупповой конфликт. Тестирование индивидуальных особенностей поведения в конфликтной ситуации. Основные функциональные последствия конфликтов для организации. Основные причины и последствия конфликтов. Дисфункциональные конфликты в организации. Структурные методы управления конфликтами: четкая формулировка требований; использование координирующих механизмов; становление общих целей, формирование общих ценностей. Роль корпоративной культуры организации в недопущении и разрешении конфликтных ситуаций. Управленческие стратегии разрешения конфликтов в организациях: «избегание»,</p>	<p>УК-5</p> <p>ПК-5</p>

		<p>«уступка», «противоборство», «компромисс». Интракультурные и кросс-культурные конфликты. Кросс-культурные конфликты в деловой среде – причины, разновидности, методы и пути разрешения, последствия. Проявление отношения к кросс-культурным конфликтам в разных странах и культурах. Способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций в межкультурной среде международных гостиничных предприятий.</p>	
3.	Этика деловой коммуникации в международном гостиничном менеджменте	<p>Понятие этики и этикета. Основные категории и разделы этики. Деловой этикет. Функции делового этикета. Культурно-специфичный (этнокультурный и национальный) и инвариантный деловой этикет. Виды невербального и паравербального этикета: паралингвистический, кинетический, визуальный, аудиальный, тактильный, гастрономический, ольфакторный, проксемный, временной, системологический. Разделы и сферы деловой этики в международном менеджменте (визиты, приветствия и представления, переговоры, церемонии, критика, комплименты, поведение и коммуникация на рабочем месте / в офисе, дресс-код, подарки, гастрономические и питейные поступки, социализация). Ритуал и ритуализованные виды этикета. Специфика этика деловой коммуникации в разных странах и культурах. Профессиональный гостиничный этикет. Этикетные нормы и этикетные формулы. Этика обслуживания. Этика гостя и этика хозяина. Расхождения этикетных норм в условиях международного гостиничного менеджмента. Деловой электронный сетевой этикет (нэтикет) в условиях информационного общества.</p>	УК-5 ПК-5

5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

Очная форма обучения

№	Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)				СРО	
				Итого	в том числе				
					ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)		
1	Основы кросс-культурной психологии и управление деловой коммуникацией в международном гостиничном бизнесе	УК-5 ПК-5	26	14	4	-	10	-	10
2	Психология конфликта в международном гостиничном менеджменте	УК-5 ПК-5	22	12	4	-	8	-	10
3	Этика деловой коммуникации в международном гостиничном менеджменте	УК-5 ПК-5	20	12	4	-	8	-	8
4	Групповые консультации, и (или) индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	УК-5 ПК-5	2	2	-	-	-	2	-
5	Промежуточная аттестация (зачет)	УК-5 ПК-5	2	2	-	-	-	2	-
Всего часов			72	42	12	-	26	4	28

6. Контактная и самостоятельная работа обучающихся

Перечень учебно-методического обеспечения для контактной и самостоятельной работы обучающихся

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям) включает в себя:

занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся) и (или) занятия семинарского типа и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации).

Занятия лекционного типа проводятся в соответствии с объемом и содержанием, представленным в таблице раздела 5.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков межличностной коммуникации и командной работы, принятия решений, лидерских качеств, включая при необходимости проведение интерактивных

лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей. Содержание дисциплины составлено на основе положений теории межкультурной коммуникации и результатов научно-практических исследований, проводимых РМАТ, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

6.1. Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и др.)

Тема 1. Основы кросс-культурной психологии и управление деловой коммуникацией в международном гостиничном бизнесе

Цель занятия: Изучение особенностей и отличий когнитивной и языковой картин мира, осмысление концептов различных этнокультур, освоение параметрических моделей психологической идентичности представителей разных культур, изучение влияния этнокультурных различий на управленческие решения в международном гостиничном менеджменте.

Компетенции:

УК-5 способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

ПК-5 способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий индустрии гостеприимства на международном рынке.

Трудоемкость занятия: 10 часов.

Тип занятия: семинар

Форма проведения: дискуссия, решение кейс-задачи, (групповой) проект

Основная тема (проблема) для обсуждения: Концепты этнокультур как единицы коммуникации. Идентичность, ментальность, национальный характер. Параметрические модели психологической идентичности представителей культур в коммуникации.

Вопросы для обсуждения:

1. Какова взаимосвязь культурного разнообразия и кросс-культурной психологии?

2. Почему концепты этнокультуры являются базовыми единицами коммуникации?

Приведите примеры этнокультурных концептов.

3. Как различаются концепты «гость» и «гостеприимство» в разных культурах?

4. В чем сущность понятий «Свой» и «Другой», «Свои» и «Чужие» в кросс-культурной психологии?

5. Как взаимосвязаны идентичность, ментальность и национальный характер? Как они проявляются в деловом общении?

6. Как проявляются в деловой коммуникации различные виды идентичностей, в т.ч. социальная, физиологическая, психологическая?

7. Что такое параметрические модели психологической идентичности?

8. В чем сущность моделей психологической идентичности носителей культур: Индивидуализм vs Коллективизм. Агентивность vs Неагентивность. Рационализм vs Эмоциональность. Соревновательность vs Сотрудничество. Оптимизм vs Пессимизм. Терпимость vs Терпение. Степень открытости. Приведите примеры культур (стран). Кейс-задача.

9. Как культурное разнообразие, в т.ч. этнокультурная психологическая идентичность членов команды, влияет на выбор методов принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организации?

10. Как кросс-культурные различия влияют на мотивацию сотрудников в разных культурах, стили лидерства в интернациональных командах, командную работу в

условиях международного предприятия, формирование корпоративной культуры международного (гостиничного) предприятия. Приведите примеры. (Групповой) проект.

11. Каковы вербальные, невербальные и паравербальные средства межкультурного делового общения в международном гостиничном менеджменте? Приведите примеры.

12. Каким образом этнокультурные (национальные) стереотипы и предрассудки становятся психологическими барьерами в деловой коммуникации. Приведите примеры.

13. Что такое культурная диффузия? Приведите примеры.

14. Каковы виды этноцентризма? Каковы пути преодоления этноцентризма в условиях международных команд?

15. Что такое межкультурная компетенция? Как она реализуется в условиях международного гостиничного менеджмента? Приведите примеры.

16. Как реализуется принцип толерантности как элемент межкультурной компетенции в условиях международного гостиничного менеджмента?

Тема 2. Психология конфликта в международном гостиничном менеджменте

Цель занятия: Осмысление сущности конфликта и конфликтной ситуации в межкультурной среде международных гостиничных предприятий; освоение способов разрешения конфликтов.

Компетенции: УК-5 Способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах. ПК-5 способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий индустрии гостеприимства на международном рынке.

Трудоемкость занятия: 8 часов.

Тип занятия: семинар

Форма проведения: дискуссия, решение кейс-задачи, (групповой) проект

Основная тема (проблема) для обсуждения: Виды и стадии конфликтов; причины и последствия конфликтов для организации; управленческие стратегии разрешения конфликтов в организации; интракультурные и кросс-культурные конфликты.

Вопросы для обсуждения:

1. Как дифференцируются конфликт и конфликтная ситуация?
2. Что такое конфликтная личность?
3. Как проводится тестирование индивидуальных особенностей поведения в конфликтной ситуации?

4. Каковы типичные причины и последствия конфликтов?

5. Что такое «дисфункциональные конфликты»? (Групповой) проект.

6. Каковы методы управления конфликтами?

7. Какую роль играет в недопущении и (или) разрешении конфликта корпоративная культура организации?

8. В чем состоят управленческие стратегии разрешения конфликтов в организации (международной организации)?

9. В чем принципиальное отличие интракультурных и кросс-культурных конфликтов?

10. Каковы специфические особенности кросс-культурных конфликтов в деловой среде? Каковы их причины, разновидности, методы и пути разрешения, последствия? Кейс-задача.

Тема 3. Этика деловой коммуникации в международном гостиничном менеджменте

Цель занятия: Освоение основ этики, этических норм и этикета деловой коммуникации в условиях международного гостиничного менеджмента.

Компетенции: УК-5 Способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах. ПК-5 способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий индустрии гостеприимства на международном рынке.

Трудоемкость занятия: 8 часов.

Тип занятия: семинар

Форма проведения: дискуссия, решение кейс-задачи, (групповой) проект

Основная тема (проблема) для обсуждения: Этика и этикет; деловой этикет и профессиональный гостиничный этикет; расхождения этикетных норм в условиях международного гостиничного менеджмента.

Вопросы для обсуждения:

1. Как связаны между собой этика и этикет?
2. В чем специфика делового этикета? Каковы его функции?
3. Что общего и отличного в инвариантном деловом этикете и культурно-специфичном деловом этикете?
4. В чем отличия невербального и паравербального этикета? Кейс-задача.
5. Каковы основные виды невербального этикета? Каковы виды паравербального этикета?
6. Каковы сферы деловой этики в международном менеджменте?
7. В чем специфика деловой и профессиональной этики в международном гостиничном менеджменте? Чем определяется эта специфика?
8. Каков генезис и какова роль ритуализированного этикета?
9. В каких сферах и как проявляется профессиональный гостиничный этикет?
10. В чем суть этики обслуживания?
11. В чем состоит этика гостя? В чем состоит этика хозяина? Как они коррелируют между собой? Как они преломляются в ситуациях общения в международном гостиничном менеджменте?
12. Как действовать менеджеру в условиях расхождения этикетных норм в международном гостиничном менеджменте? (Групповой) проект.
13. Как реализуются этикетные формулы?
14. Каковы роль и место нэтикета в современном деловом общении, в т.ч. в международном гостиничном менеджменте?

6.2. Самостоятельная работа обучающихся

Тема 1. Основы кросс-культурной психологии и управление деловой коммуникацией в международном гостиничном бизнесе

Вид работы: изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к семинарскому занятию.

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Дайте определение кросс-культурной психологии.
2. Покажите взаимосвязь кросс-культурной психологии и культурного разнообразия.
3. Представьте на примерах и прокомментируйте когнитивную и языковую картины мира носителей этнокультур.
4. Раскройте сущность концептосферы этнокультуры. Приведите примеры концептов и констант.

5. Рассмотрите концепт «гостеприимство» с когнитивной и языковой позиций разных этнолингвокультур. Покажите на примерах, как выявленные различия влияют на психологию коммуникации.

6. Покажите на примерах из собственного опыта, как понимание коммуникантами понятий «Свой» и «Другой», «Свои» и «Чужие» влияют на успех (не успех) коммуникации с позиции кросс-культурной психологии.

7. Раскройте сущность понятий «идентичность», «ментальность», «национальный характер». Покажите на примерах, как они отражаются в коммуникации (деловом общении).

8. Перечислите и дайте характеристику видов идентичности.

9. Назовите параметрические модели психологической идентичности представителей разных культур. Приведите примеры культур (стран) по каждой модели. Докажите (покажите на примерах), что психологическая идентичность влияет деловое общение в международном менеджменте, в т.ч. на принятие решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций с мультикультурными командами и разрешение межкультурных конфликтных ситуаций.

10. Покажите, как психологическая идентичность работников – членов мультикультурных команд может учитываться при выборе мотивации сотрудников, стилей лидерства в интернациональных командах, организации командной работы, формировании корпоративной культуры в международном (гостиничном) предприятии.

11. Приведите примеры, как на практике применяются вербальные, невербальные и паравербальные средства межкультурного делового общения в международном гостиничном менеджменте.

12. Раскройте сущность психологии эмоций в кросс-культурном контексте.

13. Представьте и прокомментируйте этнокультурные (национальные) стереотипы и предрассудки как психологические барьеры коммуникации. Приведите примеры. Покажите, как можно преодолеть эти барьеры применительно к деловому общению в международном гостиничном менеджменте.

14. Раскройте сущность культурной диффузии. Приведите примеры.

15. Проанализируйте сущность понятий «культурный релятивизм» и «этноцентризм». Раскройте пути преодоления проявлений этноцентризма в условиях международных команд.

16. Прокомментируйте понятие межкультурной компетенции. Приведите пример руководителя международного гостиничного предприятия, обладающего межкультурной компетенцией.

17. Раскройте сущность толерантности как элемента межкультурной компетенции. Покажите различия между толерантностью и терпением. Приведите примеры толерантного поведения менеджера международного гостиничного предприятия.

18. Решите кейс-задачу по различиям в психологической идентичности сотрудников организации.

19. Разработайте (групповой) проект формирования мультикультурной команды, выбора стиля лидерства, формирования корпоративной культуры международного гостиничного предприятия.

Тема 2. Психология конфликта в международном гостиничном менеджменте

Вид работы: изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к семинарскому занятию.

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Проанализируйте и прокомментируйте понятия конфликта и конфликтной ситуации.

2. Раскройте сущность конфликтной личности в команде.

3. Поясните, что такое «психологическая напряженность».
4. Дайте характеристику видам конфликтов. Приведите примеры.
5. Проанализируйте тестирование индивидуальных особенностей поведения в конфликтной ситуации.
6. Приведите примеры функциональных последствий конфликтов для организаций.
7. Покажите основные причины и последствия конфликтов.
8. Охарактеризуйте методы управления конфликтами. Приведите примеры.
9. Покажите роль корпоративной культуры организации в недопущении и разрешении конфликтных ситуаций.
10. Раскройте с помощью примеров управленческие стратегии разрешения конфликтов в организации: «избегание», «уступка», «противоборство», «компромисс».
11. Покажите на примерах, как различаются интракультурные и кросс-культурные конфликты.
12. Раскройте причины, разновидности, методы разрешения и последствия кросс-культурных конфликтов.
13. Решите кейс-задачу по разрешению кросс-культурного конфликта в мультикультурной команде организации.
14. Разработайте (групповой) проект преодоления кросс-культурного конфликта.

Тема 3. Этика деловой коммуникации в международном гостиничном менеджменте

Вид работы: изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к семинарскому занятию.

- Вопросы для самостоятельной работы:*
1. Покажите различия в понятиях «этика» и «этикет».
 2. Изучите и назовите основные разделы этики.
 3. Охарактеризуйте деловой этикет. Перечислите функции делового этикета.
 4. Проанализируйте различия культурно-специфичного и инвариантного делового этикета. Приведите примеры.
 5. Охарактеризуйте и приведите примеры невербального и паравербального этикета.
 6. Прокомментируйте разделы и сферы деловой этики в международном менеджменте.
 7. Дайте характеристику профессионального гостиничного этикета. Представьте свою позицию, в чем специфика отличий профессионального гостиничного этикета от профессионального этикета в других сферах обслуживания.
 8. Представьте свое видение этики гостя и этики хозяина. Приведите примеры.
 9. Проанализируйте и прокомментируйте причины и возможные следствия расхождений этикетных норм в условиях международного гостиничного менеджмента. Приведите примеры.
 10. Охарактеризуйте этикетные формулы. Приведите примеры.
 11. Прокомментируйте современное состояние и тенденции развития делового электронного сетевого этикета. Приведите примеры нэтикета в деловом общении в международном гостиничном менеджменте.
 12. Решите кейс-задачу по применению невербального и паравербального этикета.
 13. Разработайте (групповой) проект стратегии менеджера в условиях расхождения этикетных норм в международном гостиничном менеджменте.

6.4. Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся и подготовке к промежуточной аттестации

Методические рекомендации по самостоятельной работе составлены с целью оптимизации процесса освоения обучающимися учебного материала.

Самостоятельная работа обучающегося направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и контрольных работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе материалов, публикуемых в интернете, а также реальных фактов, личных наблюдений.

Самостоятельная работа обучающегося над усвоением материала по дисциплине может выполняться в читальном зале РМАТ, специально отведенных для самостоятельной работы помещениях, посредством использования электронной библиотеки и ЭИОС РМАТ.

Содержание и количество самостоятельной работы обучающегося определяется учебным планом, методическими материалами и указаниями преподавателя.

Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время включает:

- 1) работу с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций;
- 2) изучение учебной и научной литературы;
- 3) поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;
- 4) выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- 5) подготовку к практическим занятиям;
- 6) подготовку к промежуточной аттестации.

В зависимости от выбранных видов самостоятельной работы студенты самостоятельно планируют время на их выполнение. Предлагается равномерно распределить изучение тем учебной дисциплины.

Методические рекомендации по самостоятельной работе составлены с целью оптимизации процесса освоения учебного материала студентами. Даны пожелания по организации аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы студентов с учебным материалом, раскрыты методические принципы освоения содержания учебной дисциплины.

Для обеспечения систематической и регулярной работы по изучению дисциплины и успешного прохождения промежуточных и итоговых контрольных испытаний студенту рекомендуется придерживаться следующего порядка обучения:

1. Самостоятельно определить объем времени, необходимого для проработки каждой темы.
2. Регулярно изучать каждую тему дисциплины, используя различные формы индивидуальной работы.
3. Согласовывать с преподавателем виды работы по изучению дисциплины.
4. По завершении отдельных тем передавать выполненные работы (рефераты, эссе) преподавателю.

При успешном прохождении рубежных контрольных испытаний студент может претендовать на сокращение программы промежуточной (итоговой) аттестации по дисциплине.

Важнейшим условием успешного освоения материала является планомерная работа обучающегося. Поэтому начинать подготовку к зачету по дисциплине следует с первого занятия.

Для успешной сдачи зачета студентам рекомендуется соблюдать следующие правила:

- подготовка к зачету должна быть системной в течение всего семестра;
- наиболее интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц-полтора до зачета: необходимо распределить вопросы к зачету таким образом, чтобы успеть выучить или повторить их полностью до начала сессии;
- за 2-3 дня до зачета рекомендуется повторить все вопросы. Накануне зачета рекомендуется повторить весь курс в целом, чтобы систематизировать материал, а также дочутие некоторые вопросы (как показывает опыт, именно этого дня обычно не хватает для полного повторения курса).

7.Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан в соответствии с Методическими рекомендациями и является составной частью ОПОП.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1 Основная литература:

ЭБС:

Психология и этика менеджмента и бизнеса : учебное пособие / А. К. Семенов, Е. Л. Маслова. – 10-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 276 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573387> (дата обращения: 07.02.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03599-9. – Текст : электронный.[ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Психология служебной деятельности : учебник / В. Л. Цветков, А. Г. Кааяни, И. О. Котенев [и др.]. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана : Закон и право, 2019. – 351 с. : схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562317> (дата обращения: 25.02.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-03162-0. – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 9-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621627> (дата обращения: 25.02.2022). – Библиогр.: с. 467-470. – ISBN 978-5-394-04325-3. – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Деловое общение : учебное пособие : [16+] / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 7-е изд., пересм. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102> (дата обращения: 25.02.2022). – Библиогр.: с. 467-470. – ISBN 978-5-394-02951-6. – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Этика : учебное пособие / Т. А. Горелова, А. А. Горелов. – 6-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 416 с. – (Библиотека студента). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83433> (дата обращения: 25.02.2022). – ISBN 978-5-89349-876-9. – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Основы этикета : учебное пособие / авт.-сост. Е. С. Кущенко, С. А. Ряднова ; Белгородский государственный институт искусств и культуры. – Белгород : Белгородский государственный институт искусств и культуры, 2020. – 85 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615911> (дата обращения: 07.02.2022). – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

8.2. Дополнительная литература

ЭБС:

Качество и культура торгового обслуживания в контексте влияния на конкурентоспособность в розничной торговле : учебное пособие / Е. Ю. Депутатова, А. О. Зверева, С. Б. Ильяшенко. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 182 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=622058> (дата обращения: 05.02.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04729-9. – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Этика государственного и муниципального служащего : учебное пособие / В. Б. Украинцев, И. Ю. Лепетикова ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ). – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2018. – 144 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567045> (дата обращения: 07.02.2022). – ISBN 978-5-7972-2462-4. – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Практическая психология : учебное пособие : [16+] / Г. С. Абрамова. – Москва : Прометей, 2018. – 541 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483174> (дата обращения: 25.02.2022). – ISBN 978-5-906879-70-7. – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Международный менеджмент : учебное пособие : [16+] / С. М. Луговнина ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2019. – 156 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562249> (дата обращения: 25.02.2022). – Библиогр.: с. 150. – ISBN 978-5-8158-2076-0. – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Экономика и управление социальной сферой : учебник / Е. Н. Жильцов, Е. В. Егоров, Т. В. Науменко [и др.] ; под ред. Е. Н. Жильцова, Е. В. Егорова ; Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова, Экономический факультет [и др.]. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 496 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495762> (дата обращения: 05.02.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-02423-8. – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Этика менеджмента : учебное пособие / А. К. Семенов, Е. Л. Маслова. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 272 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573388> (дата обращения: 07.02.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03279-0. – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Этика менеджмента : учебное пособие / А. К. Семенов, Е. Л. Маслова. – 9-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 270 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684503> (дата обращения: 07.02.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04787-9. – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Профессиональная этика и служебный этикет : учебно-методический комплекс /
Е. П. Кораблина, С. Б. Пашкин ; Российский государственный педагогический
университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный
педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2019. – 212 с. : табл. – Режим
доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577597> (дата
обращения: 07.02.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8064-2741-1. – Текст :
электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Профессиональная этика: практикум : учебное пособие / сост. Е. А. Терещенко,
Л. М. Балакирева, В. М. Волкова, Т. В. Воротилина [и др.]. – Ставрополь : Северо-
Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018. – 92 с. : ил. – Режим доступа: по
подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563340> (дата обращения:
07.02.2022). – Библиогр. с. 64-69. – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская
библиотека Онлайн]

Культура ресторанных сервисов : учебное пособие / В. Г. Федцов. – 7-е изд., стер.
– Москва : Дашков и К°, 2019. – 248 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. –
URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573384> (дата обращения: 05.02.2022). –
Библиогр.: с. 214-216. – ISBN 978-5-394-03326-1. – Текст : электронный. [ЭБС-
Университетская библиотека Онлайн]

Культура ресторанных сервисов : учебное пособие / В. Г. Федцов. – 9-е изд., стер.
– Москва : Дашков и К°, 2021. – 248 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. –
URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684288> (дата обращения: 05.02.2022). –
Библиогр.: с. 214-216 – ISBN 978-5-394-04308-6. – Текст : электронный. [ЭБС-
Университетская библиотека Онлайн]

9. Обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

9.1. Обновляемые современные профессиональные базы данных

1. <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm> – Официальный сайт
Министерства экономического развития, раздел «Туризм»;
2. <https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm> - Официальный сайт Федеральной
службы государственной статистики, раздел «Туризм»;
3. <https://rosstat.gov.ru/ps/tourism/> - Статистика туризма в России (Росстат);
4. <https://russpass.ru> – Цифровая экосистема в туризме (Набор услуг для
планирования путешествий по России и участников туристской отрасли);
5. <https://tourism.fsa.gov.ru> – Портал «Гостеприимство» Федеральной службы
по аккредитации; реестр классифицированных объектов туристской индустрии;
6. <https://национальныепроекты.рф/projects/turizm> - Национальный проект
«Туризм и индустрия гостеприимства»;
7. <https://www.rst.gov.ru> – Официальный сайт Федерального агентства по
техническому регулированию и метрологии;
8. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в
которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные
учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, ИТ-компании, учебные заведения,
СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;
9. <https://persona-grata.ru/yuridicheskie-uslugi/turbiznes-2023-trebovaniya-zakonodatel-stva/gosty-v-sfere-turizma> - Национальные стандарты в сфере туризма;
10. <https://russia.travel> - Информационный портал о туризме в России;
11. <https://www.unwto.org/ru> - Официальный сайт Всемирной туристской
организации;
12. <https://туризм.рф> - Официальный сайт Корпорации «Туризм.рф»;
13. <https://www.tourdom.ru> - Профессиональный портал о туризме;

14. <https://profi.travel> - Профессиональной портал о туризме «Profi Travel»;
15. <https://tonkosti.ru> - Портал «Тонкости туризма»;
16. <https://www.tourdom.ru/hotline> - Электронный журнал «Горячая линия. Туризм»;
17. <https://hospitalityguide.ru> - Hospitality Guide - Деловой портал об индустрии гостеприимства;
18. <https://www.frontdesk.ru> - Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса;
19. <https://hoteliernews.ru> - Информационный портал о гостиничном бизнесе;
20. <https://www.atorus.ru> - Официальный сайт Ассоциации туроператоров России;
21. <https://agipe.ru> - Официальный сайт Ассоциации гидв-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров;
22. <https://www.tourismsafety.ru> - Официальный сайт Ассоциации "Безопасность туризма";
23. <https://ocig.ru> - Официальный сайт Общеросийского союза индустрии гостеприимства;
24. <https://rha.ru> - Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации;
25. <https://favt.gov.ru> - Официальный сайт Федерального агентства воздушного транспорта (Росавиация);
26. <https://mintrans.gov.ru> - Официальный сайт Министерства транспорта РФ;
27. <https://customs.gov.ru> - Официальный сайт Федеральной таможенной службы;
28. <https://culture.gov.ru> - Официальный сайт Министерства культуры РФ;
29. <https://www.mid.ru> - Официальный сайт Министерства иностранных дел РФ;
30. <https://www.rosпотребnadzor.ru> - Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор);
31. <https://cgon.rosпотребnadzor.ru> - Официальный сайт Центра гигиенического образования населения Роспотребнадзора;
32. <https://dreamchef.ru> - Официальный сайт Национальной ассоциации кулинаров России;
33. <https://chefs.expert> - Профессионально-информационный портал гильдии шеф-поваров;
34. <https://guide.michelin.com/en/restaurants/russian> - Гид Мишлен Россия;
35. <https://rusnka.ru> - Официальный сайт Национальной курортной ассоциации;
36. <https://www.iata.org> - Официальный сайт Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA)
37. <https://www.icao.int> - Официальный сайт Международной организации гражданской авиации (ICAO);
38. <https://www.femteconline.org> - Официальный сайт Всемирной федерации водолечения и климатолечения (FEMTEC);
39. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/ru> - Цели в области устойчивого развития;
40. <https://sdgs.un.org/ru/topics/sustainable-tourism> - Официальный сайт Департамента по экономическим и социальным вопросам ООН (Устойчивый туризм);
41. <http://www.oits-isto.org> - Официальный сайт Международной организации социального туризма (OITS);
42. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
43. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;

44. <https://www.sciencealert.com> - Science Alert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. Science Alert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;

45. <https://sciencepublishinggroup.com> - Science Publishing Group электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологий, творчества, языка и литературы.

9.2. Обновляемые информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>;
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>.

10. Обновляемый комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

1. Microsoft Office. Интегрированный пакет прикладных программ;
2. Microsoft Windows;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

11. Электронные образовательные ресурсы

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
2. ЭБС «Юрайт»;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Изучение дисциплин обеспечивается в соответствии требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент к материально-техническому обеспечению.

Материально-техническое обеспечение необходимое для реализации дисциплины включает: **Учебная аудитория** для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оборудование: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя; учебная доска, шкафы, учебная литература, информационные материалы, , мультимедийный ЖК-экран, персональный компьютер.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оборудованное специализированной и учебной мебелью, учебной доской, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в ЭБС, электронную информационно-образовательную среду филиала, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Библиотека с читальным залом: библиотечный фонд, специализированная и учебная мебель, рабочее место библиотекаря, библиотечная стойка, стеллы, персональные компьютеры с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в ЭБС, электронную информационно-образовательную среду филиала, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Московский филиал РМАТ обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определен в п.10 и подлежит обновлению при необходимости).

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в п.8, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в п.9 и подлежит обновлению (при необходимости).

Аннотация рабочей программы дисциплины
направления 38.03.02 – Менеджмент, направленности (профиль) «Международный гостиничный менеджмент»

Б1.В.ДВ.02.01 «ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В МЕЖДУНАРОДНОМ ГОСТИНИЧНОМ МЕНЕДЖМЕНТЕ»

Цель дисциплины – формирование у обучающихся компетенций УК-5, ПК-5 средствами дисциплины «Этика и психология делового общения в международном гостиничном менеджменте».

Требования к уровню освоения содержания дисциплины: в результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

УК-5 способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

ПК-5 способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий индустрии гостеприимства на международном рынке.

Место дисциплины в структуре основной образовательной программы. Дисциплина «Этика и психология делового общения в международном гостиничном менеджменте» относится к дисциплинам по выбору обязательной части Блока 1, изучается в 6 семестре в объеме 2 з.е.

Содержание дисциплины:

Основы кросс-культурной психологии и управление деловой коммуникацией в международном гостиничном бизнесе. Кросс-культурная психология и культурное разнообразие в современном мире. Когнитивная и языковая картины мира представителей разных культур как основа кросс-культурной психологии общения. Общение как социально-психологическая категория. Понятия концепта и концептосферы. Этнокультурные концепты и константы как базовые единицы коммуникации. Концепты «гость» и «гостеприимство» в разных этнокультурах и в международном гостиничном бизнесе. Понятия «Свой» и «Другой», «Свои» и «Чужие» в кросс-культурной психологии. Идентичность, ментальность, система (иерархия) ценностей и их отражение в межкультурном общении. Понятие национального характера. Виды идентичностей (социальная, физиологическая, психологическая) и их характеристика. Психологическая идентичность представителей разных культур и ее параметрические модели.

Индивидуализм vs Коллективизм. Агентивность vs Неагентивность. Рационализм vs Эмоциональность. Соревновательность vs Сотрудничество. Оптимизм vs Пессимизм. Терпимость vs Терпение. Степень открытости. Взаимосвязь идентичности и этнокультурных различий в поведении и общении. Различия в менталитете и идентичностях представителей различных культур в составе команды гостиничного предприятия для выбора верных стратегий коммуникации в сфере международного гостиничного менеджмента. Проявление отношения к кросс-культурным различиям в разных странах и культурах. Влияние культурного разнообразия, в т.ч. этнокультурной психологической идентичности членов команды, на выбор методов принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организации. Мотивация сотрудников в разных культурах. Лидерство в международных командах. Подбор команды и командная работа в условиях международного предприятия. Корпоративная культура в международном (гостиничном) предприятии. Вербальные, невербальные и паравербальные средства межкультурного делового общения в международном гостиничном менеджменте. Психология эмоций в кросс-культурном контексте. Этнокультурные (национальные) стереотипы и предрассудки как психологические барьеры коммуникации. Культурная диффузия. Культурный релятивизм и этноцентризм. Виды этноцентризма (национализм, расизм) и пути их преодоления в условиях международных команд. Понятие межкультурной компетенции, в т.ч. в международном гостиничном менеджменте. Толерантность (толерантное сознание, мышление и поведение) как элемент межкультурной компетенции.

Психология конфликта в международном гостиничном менеджменте. Понятие конфликта. Конфликт и конфликтная ситуация. Конфликтные личности в команде. Психологическая напряженность. Виды и стадии конфликтов. Внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, конфликт между личностью и группой, межгрупповой конфликт. Тестирование индивидуальных особенностей поведения в конфликтной ситуации. Основные функциональные последствия конфликтов для организации. Основные причины и последствия конфликтов. Дисфункциональные конфликты в организации. Структурные методы управления конфликтами: четкая формулировка требований; использование координирующих механизмов; становление общих целей, формирование общих ценностей. Роль корпоративной культуры организации в недопущении и разрешении конфликтных ситуаций. Управленческие стратегии разрешения конфликтов в организации: «избегание», «уступка», «противоборство», «компромисс». Интракультурные и кросс-культурные конфликты. Кросс-культурные конфликты в деловой среде – причины, разновидности, методы и пути

разрешения, последствия. Проявление отношения к кросс-культурным конфликтам в разных странах и культурах. Способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций в межкультурной среде международных гостиничных предприятий.

Этика деловой коммуникации в международном гостиничном менеджменте. Понятие этики и этикета. Основные категории и разделы этики. Деловой этикет. Функции делового этикета. Культурно-специфичный (этнокультурный и национальный) и инвариантный деловой этикет. Виды невербального и паравербального этикета: паралингвистический, кинетический, визуальный, аудиальный, тактильный, гастрономический, ольфакторный, проксемный, временной, системологический. Разделы и сферы деловой этики в международном менеджменте (визиты, приветствия и представления, переговоры, церемонии, критика, комплименты, поведение и коммуникация на рабочем месте / в офисе, дресс-код, подарки, гастрономические и питейные поступки, социализация). Ритуал и ритуализованные виды этикета. Специфика этика деловой коммуникации в разных странах и культурах. Профессиональный гостиничный этикет. Этикетные нормы и этикетные формулы. Этика обслуживания. Этика гостя и этика хозяина. Расхождения этикетных норм в условиях международного гостиничного менеджмента. Деловой электронный сетевой этикет (нэтикет) в условиях информационного общества.

Форма промежуточной аттестации: зачет.