

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце: МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 03.06.2026 14:21:06
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca16484036a8cbb3c507a9551e074

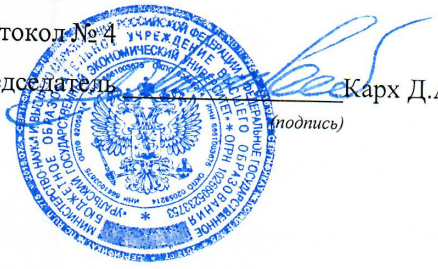
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена
на заседании кафедры

27.11.2025 г.
протокол № 10
Зав. кафедрой Радыгина Е.Г.

Утверждена
Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования

16 декабря 2025 г.
протокол № 4
Председатель Карх Д.А.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Национальные особенности гостеприимства
Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Профиль	Туризм
Форма обучения	заочная
Год набора	2026

Разработана:
Доцент, к.п.н.
Охрименко Е.И.

Екатеринбург
2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	4
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	5
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	10
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	10
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	11
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	12

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)
---------	---

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов целостного представления о национальных особенностях формирования индустрии гостеприимства, туристских формальностях, нормах поведения и традициях питания, понимание закономерностей и особенностей развития туристских дестинаций в различных регионах мира.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 5						
Зачет	108	8	4	4	96	3

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД-1.УК-5 Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации.
	ИД-2.УК-5 Умеет вести коммуникацию с представителями иных национальностей и конфессий с соблюдением этических и межкультурных норм.

УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД-3.УК-5 Имеет практический опыт анализа философских и исторических фактов, опыт оценки явлений культуры.
---	--

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ПК-2 Способен проектировать объекты туристской деятельности	ИД-1.ПК-2 Знать: методы и технологии проектирования объектов туристской деятельности;
	ИД-2.ПК-2 Уметь: оценивать эффективность планирования по различным направлениям проекта, рассчитывает качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта
	ИД-3.ПК-2 Иметь навыки: формирования идеи проекта, организации проектной деятельности
ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ИД-1.ПК-4 Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма;
	ИД-2.ПК-4 Уметь: организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами
	ИД-3.ПК-4 Иметь навыки: использования методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов
------	-------

	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 5		104					
Тема 1.	Народная культура и национальные традиции (УК-5)	20	1		1	18	
Тема 2.	Взаимодействие культур в индустрии туризма и гостеприимства (ПК-2)	20	1		1	18	
Тема 3.	Особенности гостеприимства и питания в разных странах мира (ПК-2)	31			1	30	
Тема 4.	Особенности гостеприимства и питания народов России (ПК-4)	20	1		1	18	
Тема 5.	Учет национальных особенностей в современном туризме и гостеприимстве (ПК-4)	13	1			12	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 1-2	Коллоквиум	Устный опрос по теме в виде собеседования со студентами	зачтено
Тема 3	Доклад, сообщение	Доклад с презентацией по национальным особенностям гостеприимства одной из стран, народов России	5 баллов
Тема 5	Тест	Тест из 23 вопросов	5 баллов
Тема 4	Кейс	Решение ситуационных задач на основе изученного материала	зачтено
Промежуточная аттестация(Приложение 5)			
5 семестр (За)	Билет для зачета	Билет состоит из трёх вопросов, 2 вопроса - теоретические, 3-ий вопрос - кейс (ситуационная задача)	5 баллов

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущий контроль. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течение семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущего контроля, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончании дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончании формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. Народная культура и национальные традиции (УК-5) Формы этнической общности. «Характер народа» — основная характеристика этноса. Структура национального характера: этническое самосознание и этнические ценности. Роль этнокультурных ценностей в бытии народа. Роль культурного наследия в жизни человечества и историческом бытии народа. Традиция как необходимое условие существования истории и культуры народа. Основные законы исторического развития народов и этносов.</p>
<p>Тема 2. Взаимодействие культур в индустрии туризма и гостеприимства (ПК-2) Проблема трансляции культуры в этносах разных типов. Роль инноваций и их взаимодействие с традициями. Психокультурные факторы принятия или отторжения инокультурных влияний. Взаимодействие и взаимопроникновение традиции и инновации. Взаимодействие культур как путь к единому человечеству. Исторический опыт формирования индустрии гостеприимства. Роль международного туризма в возникновении индустрии гостеприимства. Разработка международных стандартов в сфере гостеприимства: современные проблемы.</p>
<p>Тема 3. Особенности гостеприимства и питания в разных странах мира (ПК-2) Национальные особенности питания и гостеприимства в разных странах: Европа, Азия, Северная и Южная Америка, Африка, Австралия и Океания. Быт и культура народов различных стран, особенности национальной кухни, традиции гостеприимства. Национальные кулинарные символы народов мира.</p>
<p>Тема 4. Особенности гостеприимства и питания народов России (ПК-4) Развитие индустрии гостеприимства в России. Роль культуры в формировании туристского интереса. Российские традиции приема гостей.</p>
<p>Тема 5. Учет национальных особенностей в современном туризме и гостеприимстве (ПК-4) Взаимопроникновение культур. Межкультурные особенности делового общения. Особенности приема иностранных туристов. Проблемы подготовки кадров к межкультурному взаимодействию. Способы коммуникации с представителями иных национальностей и конфессий с соблюдением этических и межкультурных норм. Методы и технологии проектирования объектов туристской деятельности в соответствии с межкультурными, национальными и конфессиональными особенностями.</p>

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 2. Взаимодействие культур в индустрии туризма и гостеприимства (ПК-2) Исторический опыт формирования индустрии гостеприимства. Роль международного туризма в возникновении индустрии гостеприимства. Для более углубленного понимания поставленных проблем студентам необходимо ответить на ряд вопросов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Возникновение и развитие индустрии гостеприимства. 2. Какова роль международного туризма в возникновении индустрии гостеприимства?
--

<p>Тема 3. Особенности гостеприимства и питания в разных странах мира (ПК-2) Национальные особенности питания и гостеприимства в разных странах: Европа, Азия, Северная и Южная Америка, Африка, Австралия и Океания. Быт и культура народов различных стран, особенности национальной кухни, традиции гостеприимства. Национальные кулинарные символы народов мира. Страны студенты выбирают самостоятельно. Для более углубленного понимания поставленных проблем студентам необходимо ответить на ряд вопросов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Какие характерные черты индустрии гостеприимства в рассматриваемой стране? 2. Тенденции, проблемы и перспективы индустрии гостеприимства. 3. Традиции приема гостей?
<p>Тема 4. Особенности гостеприимства и питания народов России (ПК-4) Национальные особенности питания и гостеприимства в разных регионах России: быт и культура, особенности кухни, традиции гостеприимства. Национальные кулинарные символы. Народности студенты выбирают самостоятельно. Для более углубленного понимания поставленных проблем студентам необходимо ответить на ряд вопросов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Какие характерные черты индустрии гостеприимства в рассматриваемой стране? 2. Тенденции, проблемы и перспективы индустрии гостеприимства. 3. Традиции приема гостей?
<p>Тема 5. Учет национальных особенностей в современном туризме и гостеприимстве (ПК-4) Разработка международных стандартов в сфере сервиса: современные проблемы. Основные факторы развития индустрии гостеприимства – внешние и внутренние. Программы Халяль Friendly и China Friendly. Для более углубленного понимания поставленных проблем студентам необходимо ответить на ряд вопросов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Какие внешние факторы развития индустрии гостеприимства? 2. Какие внутренние факторы развития индустрии гостеприимства?

7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 2. Взаимодействие культур в индустрии туризма и гостеприимства (ПК-2)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных литературных источников для подготовки обзора проблемных вопросов; 2. Подготовка к устному опросу.
<p>Тема 3. Особенности гостеприимства и питания в разных странах мира (ПК-2)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных литературных источников для подготовки обзора проблемных вопросов; 2. Подготовка к практическим занятиям, подготовка докладов и презентаций; 3. Подготовка к выполнению контрольной работы.
<p>Тема 4. Особенности гостеприимства и питания народов России (ПК-4)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных литературных источников для подготовки обзора проблемных вопросов; 2. Подготовка к практическим занятиям, подготовка докладов и презентаций; 3. Подготовка к выполнению контрольной работы.

Тема 5. Учет национальных особенностей в современном туризме и гостеприимстве (ПК-4)

1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных литературных источников для подготовки обзора проблемных вопросов;
2. Подготовка к практическим занятиям, подготовка докладов и презентаций;
3. Подготовка к выполнению контрольной работы.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
Не предусмотрены

7.4. Электронное портфолио обучающегося
материалы не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
Не предусмотрены

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
Не предусмотрены

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ
<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

1. Куткина М. Н., Елисеева С. А. Русская кухня. Из глубины веков и до наших дней [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов. - Санкт-Петербург: Лань, 2023. - 468 – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/284111>

2. Баранов Б. А., Скоркина И. А. Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 184 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/542636>

3. Рождественская Л.Н., Главчева С.И., Чередниченко Л.Е. Гостеприимство и сервис в индустрии питания [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 179 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2094601>

4. Баранов Б. А., Скоркина И. А. Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2025. - 184 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/566365>

Дополнительная литература:

2. [сост.: Л. Е. Горбунова] Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий ближнего зарубежья: нормативный документ. - Санкт-Петербург: ПРОФИ-ИНФОРМ, 2004. - 424

3. [сост. Л. Е. Голунова] Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий китайской, корейской, японской кухонь: для общественного питания. - Санкт-Петербург: ПРОФИКС, 2006. - 210

4. Линецкий А. Ф. Международные экономические отношения: вопросы этикета и протокола: [учебное пособие]. - Екатеринбург: Издательство АМБ, 2010. - 377

5. Тютюнник А. И., Новоженев Ю. М., Волощук Г. А., Нечипоренко А. В., Васюков М. В., Мошкин А. В., Гладенкова Л. А., Клявинь А., Косова Е. В. Сборник рецептур блюд зарубежной кухни: нормативный документ. - Москва: Дашков и К°, 2009. - 815

6. Васюкова А. Т. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий кухонь народов России для предприятий общественного питания: сборник. - Москва: Дашков и К°, 2014. - 208

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Astra Linux Common Edition. Договор №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Notepad++. Лицензия GNU General Public License. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Adobe Reader. Лицензия freeware. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Master PDF Editor. Договор № 2610/2020/340-223 от 27.10.2020, Акт № 1/28/10 от 28.10.2020. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока

Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 143/223-У/2025 от 02.12.2025 Срок действия лицензии до 31.12.2026

Справочно-информационная система Welcomezone.ru
Welcomezone.ru

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету

1. Возникновение индустрии гостеприимства.
2. Индустрия гостеприимства в России.
3. Факторы развития индустрии гостеприимства.
4. Питание – компонент общечеловеческой материальной культуры.
5. Культура и традиции питания в России.
6. Культура и традиции питания Европейских стран.
7. Культура и традиции питания в странах Азии.
8. Культура и традиции питания в Странах Африки.
9. Культура и традиции питания в странах Латинской Америки.
10. Культура и традиции питания в странах Северо-Американского континента.
11. Культура и традиции питания в Австралии и Океании.
12. Что такое гостеприимство? Самые гостеприимные страны мира.
13. Взаимопроникновение национальных культур
14. Использование национальных особенностей при формировании туристского продукта
15. Факторы развития туристских дестинаций

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету

Закрытые задания

Содержание задания	Компет.
1. В ходе деловых переговоров обсуждение вопросов в строго определенном ранее порядке предпочитают а) французы; б) арабы; в) немцы. г) испанцы	УК-5
2. Что означают у французов белые хризантемы? А) это символ радости; б) это символ скорби; в) французы не придают значения цвету хризантем; г) это символ любви.	УК-5
3. Ланч с английским деловым партнером продлится а) очень недолго, без разговора о делах; б) очень долго, и может затянуться до полуночи; в) строго оговоренное время, каким располагает партнер; г) может продлиться несколько часов, если партнёры хорошо знакомы.	УК-5
4. Какой подарок английскому деловому партнеру не будет расценен как взятка? (несколько вариантов ответа) а) ручка или записная книжка; б) календарь; в) цветы или конфеты; г) сувенир из России.	УК-5
5. Итальянский партнер не встретил Вас в аэропорту. Что следует предпринять? А) позвонить партнеру и дождаться, когда Вас встретят; б) уехать на такси, итальянцы не очень пунктуальны; в) такого не может произойти; г) позвонить в полицию.	УК-5
6. Как американцы относятся к работе? А) исполнительны, делают все, что у них просят, не особо задумываясь; б) практичны, не станут делать ничего лишнего, если это не приносит дохода; в) необязательны, легко берутся за дело и не доводят его до конца;	ПК-2
7. В каких странах считается оскорбительным, когда люди, находящиеся рядом с вами видят подошву или тыльную сторону ступни? А) в странах Азии; б) в европейских странах; в) в арабских странах; г) в странах Африки; д) у американских индейцев.	ПК-2

<p>8. Что из перечисленного прежде всего влияет на численность занятых в индустрии гостеприимства и на их профессиональные навыки?</p> <p>А) увеличение количества и видоизменение сегментов пользователей туристических услуг. Б) динамика национального и регионального рынков труда. В) развитие системы общей и профессиональной подготовки кадров. Г) правильного варианта нет.</p>	ПК-2
<p>9. Какие виды супов можно включить в меню для болгарской делегации:</p> <p>а) суп молочный б) окрошка в) бульон куриный с яичным желтком г) суп-пюре из овощей д) рассольник</p>	ПК-2
<p>10. Выделите наименее характерную группу продуктов для французской кухни:</p> <p>а) овощи и корнеплоды б) мясопродукты в) рыба и морепродукты г) крупы и макаронные изделия д) молочные продукты, включая сыры е) яичные продукты</p>	ПК-2
<p>11. Какой продукт является основным в блюде «ризотто»?</p> <p>а) макаронные изделия б) рис в) мясо</p>	ПК-4
<p>12. Какой вид мяса не используется в арабской кулинарии?</p> <p>а) баранина б) говядина в) свинина</p>	ПК-4
<p>13. Чтобы сохранить питательные и вкусовые качества пищи, её подвергают минимальной термической обработке в этой стране:</p> <p>а) Япония б) Индия в) Китай г) Италия д) Россия е) Англия ж) Турция з) Франция</p>	ПК-4
<p>14. Наибольшее число работников занято в гостиничном хозяйстве</p> <p>а) развивающихся стран б) азиатского региона в) европейских стран г) США</p>	ПК-4

15. Первое место в рейтинге популярности среди зимних направлений у европейских туристов занимают: а) Египет б) Греция и Кипр в) острова Юго-Восточной Азии г) Турция	ПК-5
---	------

Открытые задания

Номер задания	Содержание задания	Компет.
1.	Что включает в себя этническое самосознание?	УК-5
2.	Что включают в себя этнические ценности?	УК-5
3.	Роль этнокультурных ценностей в бытии народа.	УК-5
4.	Какие особенности гостеприимства в России?	УК-5
5.	Основные факторы развития индустрии гостеприимства – внешние и внутренние.	УК-5
6.	Какие внешние факторы развития индустрии гостеприимства?	ПК-2
7.	Какие внутренние факторы развития индустрии гостеприимства?	ПК-2
8.	Какие российские традиции приема гостей?	ПК-2
9.	Особенности гостеприимства в Турции, Тунисе, Египте, Марокко.	ПК-2
10.	Гостеприимство северных народов – чукчи, ненцы, коряки, эвенки. Особенности гостеприимства жителей Аляски.	ПК-2
11.	Роль культурного наследия в жизни человечества и историческом бытии народа.	ПК-2
12.	Чем отличается индустрия гостеприимства в России и в западноевропейских странах?	ПК-4
13.	Тенденции, проблемы и перспективы индустрии гостеприимства в России.	ПК-4
14.	Особенности гостеприимства в Китае.	ПК-4
15.	Особенности гостеприимства в Нидерландах.	ПК-4

Ситуационные задачи

Инструкция:

Внимательно прочитайте кейс и ответьте на вопросы в конце. Ответы на вопросы должны быть развернутыми основываться на знаниях, полученных при изучении курса.

Пример ответа:

В предложенном кейсе менеджер Х является типичным представителем моноактивной деловой культуры. Это следует из того, что он, во-первых, назначил время встречи на 11.15 во вторник через четыре месяца, во-вторых, что он привлёк большую группу юристов и экспертов для анализа договора.

Менеджер Y является типичным представителем полиактивной деловой культуры. Это следует из того, что он заявил, что не может гарантировать встречу в конкретное время через четыре месяца, так как не знает, чем будет заниматься в это время, и сказал, что заедет «как-нибудь на днях», чтобы узнать как идут дела с договором и ещё раз его обсудить. Он также выразил

сомнение в необходимости привлечения экспертов и юристов, заявив, что поскольку он является другом менеджера X, они всегда могут договориться полюбовно, без всяких посторонних людей.

Рекомендации.

Менеджеру X – попытаться сократить время анализа договора и, по возможности, не отказывать менеджеру Y в спонтанных встречах, сократив их продолжительность.

Менеджеру Y – заранее предупреждать менеджера X о желании встретиться и согласовывать время встреч, а также не настаивать на форсировании сроков подписания договора.

Кейс 1. Слухи на фирме «Нью Хоум»

В фирме «Нью Хоум» работают 180 сотрудников. Предприятие специализируется на производстве бытовых электроприборов: хлебопечек, соковыжималок, миксеров, кофеварок. Центральный офис предприятия находится в Бауцене, это небольшой городок в Саксонии. В 1992 году основатель и нынешний директор фирмы, дипломированный инженер Ганс Майер, обратил внимание на возросший интерес к натуральным продуктам питания, не содержащим добавок, и сконструировал новую хлебопечку. Он дал заказ на ее производство одному мелкому предприятию в Тюрингии, а потом купил это предприятие и оборудовал на нём небольшую сборочную линию. На ней собирались детали, изготовленные в Чехии. Каждые полгода он пускал в производство новую модификацию своей хлебопечки. Майер открыл своё дело в 1992 г., тогда на фирме работало восемь человек. После этого фирма развивалась очень динамично. Такой бурный рост объясняется двумя причинами: отличным качеством и надёжностью выпускаемой техники и учетом своевременных тенденций на рынке. Но главная причина такого сногшибательного успеха заключалась в системе сбыта. Майер продает свою продукцию напрямую домашним хозяйствам. В настоящее время служба сбыта работает в шести регионах Германии, в ней задействовано в общей сложности 120 человек, а общее руководство осуществляет г-н Томас, который когда-то был первым торговым представителем Майера.

Система сбыта опирается на строгую организацию, сотрудники получают только комиссионные, все работники очень хорошо обучены; с каждой единицы проданного товара они получают 50%.

Кроме того, на все продаваемые изделия «Нью Хоум» предоставляет гарантию на 5 лет; в течение этого срока неисправная техника не ремонтируется, а заменяется на новую. Клиент просто посылает предприятию неисправный прибор вместе с гарантийным талоном и взамен получает новый. То есть рекламацией сбытовики не занимаются. Доля возврата неисправной техники составляла в последние два года 1,5 %.

В последнее время распространились слухи, что Майер собирается продавать фирму своему шведскому конкуренту. Тот, якобы, сделал ему очень выгодное предложение. Томас, который практически все время проводит в разъездах и осуществляет руководство в регионах, услышал об этом от одного из сотрудников на юге Германии во время совместного ужина. Сотрудник, в свою очередь, услышал об этом от жены, которая работает на предприятии Майера на контроле качества. Сотрудники в этом регионе сразу заявили: если это действительно так, то они будут искать себе новую работу. Под шведским руководством они работать не будут, кроме того, шведы наверняка покупают предприятие только для того, чтобы затем его продать. Именно так обычно и бывает, когда фирма покупает своего конкурента. Поэтому лучше сразу заняться поисками новой работы.

Томас встревожен. Он едет к начальству. На следующее утро он узнает от секретарши, что Майер, похоже, поругался с женой и собирается разводиться. Поговаривают, что он просто вышвырнул ее ночью на улицу. Что же касается истории с продажей предприятия шведским конкурентам, то, по ее мнению, все это болтовня. Она ведь секретарша Майера и наверняка знала бы, если бы он вел такие переговоры. Кстати, уже целую неделю никто не может связаться с шефом. Коммерческий директор фирмы г-н Хольц говорит Томасу, что Майер в настоящее время в Базеле, это единственное, что он знает.

Через неделю после этого разговора Майер вернулся на свое предприятие. В тот же день - впервые в истории фирмы - директор назначает заместителя. Его зовут Урбан, он изучал

экономику и организацию производства. Последние два года он работал в Дании на одной оптовой фирме, торгующей электротоварами. Когда слухи доходят до Майера, он издает циркуляр для работников предприятия, в котором заявляет, что не собирается ничего продавать. Все это беспочвенные слухи. Напротив, он планирует дальнейшую экспансию: в ближайшем будущем фирма включит в ассортимент своей продукции спортивно-оздоровительную технику. Поэтому он надеется, что все сотрудники и в дальнейшем будут относиться к своей работе так же серьезно, как и прежде. Кроме того, в циркуляре Майер назначает на последний рабочий день текущего месяца производственное собрание. В течение всего месяца ходят самые невероятные слухи: якобы г-н Хольц едет в Гамбург, чтобы вести тайные переговоры с японцами. Система сбыта якобы будет распущена и полностью перестроена исключительно на оптовую торговлю. Все оставшиеся на фирме сбытовики получают статус служащих. Их зарплата будет состоять из твердой и бонусной части в зависимости от объема продаж. Томас очень обеспокоен этими слухами и в середине месяца заводит с шефом откровенный разговор. Как и ожидалось, Майер реагирует очень резко. Он всегда полагал, что политика фирмы, в частности, политика в области сбыта - его личное дело. Работники - как на производстве, так и в системе сбыта - должны радоваться и быть благодарны ему, г-ну Майеру, за то, что он - инженер от бога - сконструировал идеальную технику, которая благодаря отличному качеству и надежности стала настоящим хитом продаж. Он и впредь не собирается ни у кого спрашивать разрешения, если задумает что-нибудь менять.

На собрании Майер заявляет следующее:

Он не понимает, откуда взялись эти дурацкие слухи. На фирме все остается без изменений, за одним исключением: вместо собственной новой разработки «Нью Хоум» запускает в пред рождественскую продажу многофункциональный прибор для контроля за функциями человеческого организма. Мы будем собирать этот прибор по японской лицензии из произведенных в Японии интегральных схем. Этот прибор, как и всю выпускаемую нами технику, мы тоже не будем ремонтировать. В случае неисправности он тоже будет обмениваться на новый. Размер комиссионных снижен до 25% от продажной цены, но прибор очень легко продается, т.к. в торговлю не поступает. Майер закончил свое выступление, а сотрудники молчали; они не выразили ни одобрения, ни недовольства. Никто не захотел выступить, в том числе и менеджеры. Майер недовольно покачал головой и ушел из цеха, не попрощавшись.

Задание:

Поскольку ситуация обострилась, а Майер не хочет сам заниматься её решением, он поручает разобраться с ней некой консалтинговой фирме. Представьте себе, что Вы сотрудник этой консалтинговой фирмы и дайте свои рекомендации!

Кейс 2. Конфликт на заводе «Байерн-Бетон»

Инженер Ганс Маркиг восемь лет руководит бетонным заводом, принадлежащим одной строительной фирме на юге Германии. Ему 53 года, уже 22 года он работает на этой фирме. За это время он много сделал для своего предприятия, особенно во время строительного бума в бывшей ГДР в начале 90-х годов. Руководство фирмы всегда высоко ценило его за ответственность и лояльность. Одним словом: Маркиг - представитель старой школы, на него можно положиться, он ещё никогда не срывал сроков.

Но теперь ситуация изменилась. Завод загружен в среднем только на 60%, и приходится увольнять работников. В последнее время до директора, г-на Мюллера, отвечающего, в том числе, за работу бетонного завода, стали доходить слухи, что производственный климат на заводе изменился в худшую сторону. В первую очередь это связано с постоянными трениями между Маркигом и мастером Зеппом Айгеном, начальником бригады бетонщиков. В бригаду Айгена входят четыре немца и 8 иностранных рабочих. Айген - опытный бригадир, ему 38 лет, шесть лет он работает на фирме. Он отлично руководит своими рабочими и делает это, что называется, по наитию. Хотя у него в бригаде рабочие из Испании, Италии и Греции, проблем с ними никогда не было. Четыре года тому назад он даже рискнул назначить десятником одного итальянца, и никаких трений с немцами из-за этого не возникло. Вскоре после того, как Айген стал бригадиром, качество выпускаемых бригадой бетонных конструкций улучшилось, бригада регулярно

перевыполняет план. Поэтому из четырех бригад, работающих на бетонном заводе, самые сложные задания всегда поручались бригаде Айгена. Конечно, это отразилось и на зарплате рабочих, она превышает среднюю по заводу на 15%.

Маркиг считает, что сейчас, когда заказов мало, надо заняться ремонтными работами на самом заводе: отремонтировать корпуса и подъездные пути. В последние годы на это не хватало ни времени, ни мощностей. Поэтому в понедельник утром на планерке он дает четырем мастерам указания, какие работы каждая из бригад должна выполнить на территории завода. С тремя бригадами никаких проблем нет, но Айген начинает возражать. Он считает, что его «высококласных специалистов» нельзя использовать на таких примитивных работах. Он требует, чтобы его бригаде и впредь поручали только бетонные работы. Пусть другие занимаются ремонтными работами, например, бригада мастера Урбанека, у которой всегда были проблемы с качеством.

Мюллер едет на бетонный завод и беседует с Маркигом. Сначала он ничего не говорит о тех жалобах, о которых слышал. Только когда Маркиг заявляет, что на заводе всё в порядке, он говорит, что слышал о каком-то конфликте между ним и Айгеном. Маркиг кипит, он недоволен, что до руководства дошли эти слухи. В конце концов, он признает, что, действительно, есть определённые сложности, потому что «этот заносчивый Айген» считает, что некоторые работы ниже его достоинства. Но ему не удастся игнорировать прямые распоряжения директора завода.

Потом Мюллер идет к Айгену. Тот тоже откровенно выкладывает свое мнение. Пора, в конце концов, Маркигу сменить авторитарный тон, к которому тот привык, когда руководил крупными строительными объектами. Если бы он, Айген, так разговаривал со своими рабочими, то его люди такого тона не потерпели бы. Кроме того, Айген намекнул, что получил предложение от фирмы, на которой он работал раньше, а это - одна из крупнейших немецких строительных компаний, поехать на строительство объекта в Дубай. Семьи у Айгена нет, и он вовсе не против отправиться "в загранку". Во всяком случае, он предпочтет «уехать в пустыню», чем выслушивать постоянные придиры Маркига. В конце концов, его бригада работает хорошо, и он не позволит, чтобы им командовал директор завода, который все свое рабочее время просиживает в офисе.

Этот разговор очень встревожил Мюллера: Айген и его бригада очень нужны на строительстве двух других объектов. Фирма выиграла два крупных тендера: строительство сложного бетонного моста и автомобильного туннеля. В течение ближайших четырех недель предприятие начнет производство материалов для этих объектов. Мюллер считает, что нельзя допустить, чтобы лучший мастер бетонного завода ушел из-за трений с директором.

Задание:

Что Вы сделали бы на месте г-на Мюллера, чтобы разрешить конфликтную ситуацию, и в будущем не иметь подобных конфликтов? 9

Кейс 3. Чехарда с руководством на фирме «Саксония Софтвер»

«Саксония Софтвер» - фирма, специализирующаяся на разработке программного обеспечения. У нее есть свое подразделение новых разработок, состоящее из двух отделов: проекты, связанные с коммуникацией, и проекты, связанные с безопасностью.

Ральф Штарке - начальник отдела коммуникации в АО Саксония. Он требует строгого и точного выполнения своих распоряжений. Большое значение придает неформальному контролю. Его назначили начальником отдела два года тому назад. Тогда мнения о нем разошлись. В течение первых шести месяцев после его назначения восемь из четырнадцати сотрудников отдела перевелись или уволились, так как были не согласны с методами руководства, которыми пользовался г-н Штарке. Ульф Симон, начальник отдела новых разработок уже думал, не перевести ли Штарке на другую должность, но к этому времени ситуация в отделе наладилась, потому что и старые сотрудники, и оставшиеся новые сотрудники постепенно привыкли к стилю руководства Штарке. Он требовал от своих сотрудников активного участия в подготовке проектов и программ, но одновременно ждал от них неукоснительного выполнения принятых решений. Бютнеру удалось снизить издержки по проектам, связанным с коммуникацией, на 10%, не нарушая

правил и предписаний, действующих в отношении всего подразделения новых разработок. Сотрудники говорили, что Штарке руководит отделом энергично и добивается хороших результатов. Благодаря отличным результатам он и получил предложение от конкурирующей фирмы. Штарке решил, что для него это хороший шанс, и его нельзя упускать. Две недели спустя он уволился и перешел на эту фирму. Это было шесть месяцев тому назад.

Сначала Ульф Симон собирался назначить начальником отдела кого-нибудь из рядовых сотрудников. Однако быстро выяснилось, что никто из сотрудников не стремится занять место начальника. Найти подходящего кандидата на стороне также не удалось. Наконец, после двух месяцев бесплодных поисков, г-н Симон решил назначить начальником отдела по работе с проектами в сфере коммуникаций д-ра Клауса Мая, нынешнего начальника отдела по работе с проектами, связанными с безопасностью. В свою очередь, д-р Май назначил своим преемником одного из сотрудников своего отдела. Д-р Май - высококвалифицированный специалист в области программирования и опытный руководитель. Новая должность не означала для него повышения. Однако он с удовольствием принял предложение г-на Симона, потому что надеялся приобрести новый опыт.

Д-р Май убежденный сторонник коллегиального стиля руководства. Он считает, что, давая задание, надо формулировать цель, оставляя способы и методы её достижения на усмотрение сотрудников. Д-р Май в любое время готов обсуждать возникающие проблемы со своими сотрудниками; но он не собирается вникать в детали. Через месяц после назначения д-ра 10

Мая г-н Симон обнаружил, что отдел не даёт запланированных результатов. Два срока были уже нарушены, а реализация других проектов тоже шла с отставанием от графика.

В беседе с сотрудниками д-ра Мая г-н Симон узнает, что, по их мнению, д-р Май совсем не разбирается в том, чем занимаются его подчиненные; он хотя и начальник, но ведет себя не так, как положено вести себя руководителю. Он не говорит, что именно нужно делать для достижения поставленных целей, а если задание не выполнено в срок, перекладывает вину на сотрудников. Из-за такого слабого руководства в отделе нарастает недовольство. Сотрудники отдела считают, что д-р Май просто не может руководить, даже если и захочет.

Задание:

Представьте себе, что Вы оказались в положении Ульфа Симона, начальника отдела новых разработок. Что Вы сделали бы в этой ситуации, чтобы обеспечить работоспособность отдела?

Кейс 4. «Фармакон» и его клиенты

Г-н Айфриг - новый сотрудник в отделе сбыта фирмы «Фармакон», производящей и продающей лекарства-генерики. Он только месяц тому назад закончил свое обучение и стал продавцом фармацевтики. Сегодня впервые поедет к клиентам в этой новой для него области. Около 12.30 он входит в клинику д-ра Вайса и называет себя в приемной г-же Хюбш, секретарше г-на Вайса. Хюбш закончила школу всего три месяца тому назад. Она говорит Айфригу: «Боже мой! Ещё один фармацевт! Вы уже четвертый за сегодняшний день. Не могли бы Вы зайти завтра?» Айфриг неодобрительно смотрит на разодетую и накрашенную секретаршу - на ней короткая юбка и узкая блузка - и говорит: «Очень жаль. Но завтра по плану я должен быть у других клиентов. Может быть, все -таки можно поговорить с д-ром Вайсом хотя бы пару минут». На это Хюбш заявляет: «Я же Вам сказала, что сегодня у доктора нет времени для торговых представителей!» «А что, это Вы решаете?» - спрашивает Айфриг, не скрывая раздражения. - «Что ж! Я все равно буду ждать, хоть два часа!»

Вскоре из кабинета выходит последняя пациентка. Д-р Вайс, на ходу снимая халат, появляется в приемной, и, не замечая Айфрига, говорит: «Ну, г-жа Хюбш, на сегодня все!» Хюбш говорит: «Г-н доктор, боюсь, что Вам придется лечить еще одного фармацевта, мне не удалось от него отделаться». Тут д-р Вайс замечает Айфрига, который подходит к нему и представляется. «Молодой друг, Вы пришли не вовремя!» - говорит д-р Вайс. - «Мне нужно срочно уходить!» - «Я понимаю, д-р Вайс! Я не собираюсь Вас надолго задерживать. Просто я только начинаю работать в этой области и хотел бы познакомиться с врачами. Уже хорошо, что мы увиделись. Может быть,

Вас интересуют какие-нибудь образцы?» - «Да, действительно, я как раз вспомнил! Зайдите-ка на минутку!» Минутка превратилась в десятиминутную беседу.

Когда Айфриг вышел из кабинета д-ра Вайса, Хюбш фыркнула: «Всё-таки добился своего! В следующий раз Вам придется ждать целый час - это я Вам гарантирую!» На что Айфриг раздражённо бросил: «Что Вы о себе мните? Лучше оденьтесь попримичней, а то выглядите, как танцовщица из стриптиз-бара!» и закрыл за собой дверь.

Но на этом история не закончилась. На вечер того же дня была назначена лекция для врачей. На нём начальник Айфрига, г-н Штрэнг, встретил д-ра Вайса. «У Вас работает новый сотрудник», - сказал ему д-р Вайс. - «Конечно, он хороший специалист, но...» - «Что-то не так?» - спрашивает Штрэнг и ему становится не по себе. «Да, у него проблемы с моей секретаршей. Они поругались. И Ваш г-н Айфриг сравнил мою сотрудницу с танцовщицей из стриптиз-бара. Согласен, одежда г-жи Хюбш не вполне соответствует и моим представлениям о том, как должен выглядеть работник медицинского учреждения. Тем не менее, я считаю, что Ваш молодой сотрудник несколько переборщил! Постарайтесь, пожалуйста, уладить эту историю!» На следующее утро Штрэнг звонит по телефону Айфригу и просит его рассказать, как все было. Айфриг признаёт, что, действительно, сравнил Хюбш с танцовщицей из стриптиз-бара. Штрэнг выговаривает Айфригу и предлагает подарить г-же Хюбш коробку конфет или еще какую-нибудь мелочь, чтобы как-то замазать эту неприятную историю. Однако Айфриг реагирует совершенно не так, как ожидал Штрэнг: «Что? Значит, я ещё должен извиняться перед этой девчонкой! Об этом не может быть и речи! Я вправе ожидать, я требую, чтобы в таких ситуациях фирма поддерживала и защищала меня. Я пожалуюсь начальнику службы торговых представителей. Посмотрим, кого он поддержит, неквалифицированного клиента или собственного сотрудника?»

Задание:

Представьте себя в роли начальника службы торговых представителей. Вы получили служебную записку Штрэнга об этом инциденте, с другой стороны, Айфриг действительно позвонил вам по телефону и пожаловался на своего начальника. Как Вы будете действовать? Какое решение в этой ситуации примете? Как Вы объясните свое решение конфликтующим сторонам, чтобы все его признали?

Кейс 5. Нелёгкое сотрудничество

Некое крупное немецкое предприятие давно и успешно продаёт свою продукцию на российском рынке. Созданы и необходимые производственные мощности. На Урале налажено совместное производство с одним крупным российским предприятием. Сотрудничество идёт успешно. Поэтому стороны договорились расширить производство. Это позволит также снизить издержки производства. Поэтому гранулят, необходимый для расширенного производства, немецкая сторона решила не экспортировать из Германии в Россию, как это делалось раньше. Эту задачу должен решить местный поставщик, а в перспективе он должен будет обеспечить гранулятом и старое производство. Поэтому немцы попросили своих российских коллег отобрать кандидатуры возможных поставщиков. Немецкие специалисты на месте ознакомятся с производственными процессами, оценят производственные мощности кандидатов и вынесут окончательное решение. Таким образом, будет выбран оптимальный поставщик. Российская сторона согласилась с этим предложением и приступила к поиску кандидатов.

Во время следующей встречи на Урале немцы спросили своих российских коллег, определился ли круг возможных поставщиков. В ответ они услышали: «Мы уже нашли подходящего кандидата. Это хорошо работающее крупное предприятие, вполне отвечающее нашим требованиям к качеству гранулята». Немцы попросили российских коллег организовать встречу. Во время этой встречи им также хотелось бы детально ознакомиться с технологией производства и посмотреть производственные мощности предприятия. Желательно было бы организовать эту встречу через две недели, потому что в это время специалисты-производственники как раз будут инспектировать завод на Урале. Одновременно они могли бы ознакомиться с технологиями, используемыми на предприятии - кандидате в поставщики.

Встреча состоялась, как и было запланировано, и по возвращению немецкие специалисты сказали следующее: «Мы очень удивились, попав на это предприятие. Они действительно где-то раздобыли совершенно новое оборудование. Правда, оно выглядит несколько странно в старых, требующих ремонта цехах, но, с другой стороны, оно отвечает всем требованиям для производства гранулята. Итак, сначала нам показали оборудование, но при этом нас сопровождали десять человек, поэтому мы не смогли его рассмотреть как надо. Потом мы побывали в других цехах и через час уже сидели в кабинете директора. Директор попросил нас поделиться своими впечатлениями, они были в основном положительными. Нас угостили кофе и печеньем, и он задал нам вопрос, который застал нас врасплох: «Ну как, Вы готовы с нами сотрудничать?» Мы ответили, что приехали, чтобы получить представление о производственных процессах и мощностях, но не уполномочены принимать окончательное решение, мы скажем начальству, что общее впечатление - положительное, а дальнейшие переговоры будет вести отдел закупок. Мы увидели, что выражение лица у директора резко изменилось. Он был очень недоволен, быстро закончил встречу и ушёл, практически не попрощавшись».

Задание:

Почему представители немецкой фирмы вели себя так? Почему они не поняли причину недовольства директора? 18

Кейс 6. Трудные поставщики

«ЭЛЕКТРО» - российская торговая фирма, специализирующаяся на продаже электронных комплектующих. Она успешно работает в этой области более пяти лет. В настоящее время фирма закупает комплектующие, в основном, на немецких предприятиях, причем, не напрямую, а через их официальных дистрибьюторов в Москве. Поскольку спрос на надежную электронику в России постоянно растет, предприятие давно ищет новые каналы снабжения. Исходя из пожеланий клиентов, они особенно внимательно изучают возможности закупок у немецких производителей. В результате поисков в Интернете и посещения специализированных выставок они увидели, что, если закупать электронные комплектующие напрямую у производителя, то это будет на 40% дешевле, чем при закупках у дистрибьюторов. Все предыдущие попытки самим стать официальными дистрибьюторами потерпели неудачу, поскольку у большинства предприятий - производителей они уже были в России, другие работали на российском рынке через Украину, Казахстан или Белоруссию.

Поэтому руководители фирмы Иванов и Сидоров очень обрадовались, когда, в конце концов, обнаружили одно небольшое предприятие в Баварии, ассортимент продукции которого содержал все необходимые комплектующие по умеренным ценам. Кроме того, у них не было и своих представителей ни в России, ни на Украине, ни в Казахстане, ни в Белоруссии. Все сделки с этими странами заключались через представительство фирмы в Бельгии, которое отвечало за всю Восточную Европу. Наведя соответствующие справки, Иванов и Сидоров узнали, что это бельгийское представительство не ведет активных продаж ни в одной из этих четырех стран. Не размещается реклама в специализированных журналах, представительство не участвует в ярмарках и выставках. Информационные материалы не рассылаются, нет и русскоязычного сайта в Интернете. Поэтому в России производитель и его продукция практически неизвестны.

Исходя из всего вышесказанного, Иванов и Сидоров решают сделать баварцам предложение стать официальными дистрибьюторами продукции предприятия в России. Они будут заниматься рекламно-информационной работой и постараются, чтобы производитель и его продукция получили известность в России. Они готовы гарантировать определенный минимальный объем сбыта в России. В свою очередь, они хотели бы покупать продукцию фирмы на условиях, предусмотренных для официальных дистрибьюторов.

Они несколько раз посылают свое предложение на фирму, но каждый раз их отсылают к бельгийской фирме, отвечающей за рынки Восточной Европы. Единственное предложение, которое им сделала фирма из Баварии, звучало так: если в течение следующего года Вам удастся на обычных условиях обеспечить сбыт нашей продукции на сумму не менее 200 000 €, то Вы сможете получить статус официального дистрибьютора в России. 19

Но для Иванова и Сидорова это предложение представляется весьма рискованным. Вполне вероятно, что в течение года им удастся продвинуть баварское предприятие на рынок, но это еще не значит, что объем сбыта достигнет заданной величины. В этом случае вся проделанная работа будет зачтена бельгийскому представительству.

Задание:

Почему баварское предприятие ведёт себя таким образом? Что могут сделать Иванов и Сидоров в этой ситуации? 21

Кейс 8. Напряженная атмосфера в учебном центре

Группа российских менеджеров приехала в рамках президентской программы на месяц в Германию. Конечно, они хотят воспользоваться этой возможностью, чтобы познакомиться и с другими европейскими городами. Но при попытке купить билеты на поезд или на самолет, зарезервировать номер в отеле или арендовать машину они понимают, что с их знаниями английского далеко не уедешь. Не всегда их понимают правильно, а потом еще тьма разных тарифов и дополнительных условий, ничего невозможно понять. Кроме того, куда -нибудь съездить можно только в выходные, потому что учебный центр с самого начала ясно дал понять, что участие в семинарах и посещениях фирм обязательно.

Поскольку в учебном центре работает сотрудница из российских немцев, они хотят попросить ее помочь. Во -первых, она сама сразу предложила свою помощь в сложных ситуациях, во-вторых, она хорошо знает Германию и все ее особенности, и, в-третьих, она хорошо говорит и по-русски, и по-немецки - то есть ей можно объяснить свои пожелания, а она передаст их немцам.

Так все и происходит: участники высказывают ей свои пожелания, и она, действительно, делает то, что нужно, но поскольку она не всегда может выполнить все просьбы сама, ей помогают и немецкие коллеги. Но через несколько дней открытая и сердечная атмосфера начинает ухудшаться, чувствуется нарастающее раздражение. А еще через две недели в ответ на свои просьбы участники иногда слышат, что сейчас на это нет времени, есть более важные дела.

Задание:

Почему отношение сотрудников учебного центра так сильно изменилось? В чем причина? Как следовало вести себя участникам?

Кейс 9. Случай во время стажировки

Молодая женщина в рамках президентской программы проходит 8-недельную стажировку на предприятии среднего «калибра» в Германии, которое поставляет электронные компоненты крупным автомобильным предприятиям. Она стажировается в отделе обслуживания клиентов и сидит в одной комнате с двумя немецкими сотрудницами. Сотрудничество идет гладко, женщины быстро нашли общий язык. Они вместе занимаются обработкой результатов недавнего опроса клиентов, целью которого было узнать, довольны ли клиенты качеством и соблюдением сроков поставок. Приходится обрабатывать большое количество информации, поэтому сотрудники должны быть особенно внимательны, иногда приходится звонить клиентам, которые еще не прислали ответов. Кроме того, остается мало времени, так как сегодня уже четверг, а в понедельник утром все данные должны быть представлены руководству для обсуждения. Вообще-то это надо было сделать уже давно, но эпидемия гриппа подкосила трех из шести сотрудников отдела обслуживания клиентов. Поэтому работа заняла больше времени, чем было изначально запланировано, но сегодня ее, в основном, надо обязательно закончить, а завтра уже заниматься только подготовкой презентации.

Но сегодня 8 марта, и молодая женщина ожидает звонков и поздравлений, о чем и говорит своим коллегам. Те понимающе кивают, хотя в Германии 8 марта никогда не был праздничным днём. И тут начинает звонить ее мобильный телефон, каждые пять минут. Её поздравляют не только коллеги, друзья и родственники, но и почти все коллеги из группы, с которой она приехала в Германию. С каждым новым звонком лица немецких сотрудниц мрачают. Она зажимает трубку между плечом и головой и пытается в такой позе заносить данные в компьютер. К концу рабочего дня она обработала почти все анкеты, которые должна была обработать, осталось только пять. Это

займет около часа. Конечно, в другой день она бы задержалась и закончила работу, но сегодня праздник, а она к тому же ещё договорилась со своими российскими коллегами пойти на концерт. Поэтому она говорит немецким сотрудницам, что придет завтра на час раньше, чтобы обработать эти пять анкет. Коллеги молча кивают. Когда на следующее утро она приходит на работу, этих пяти анкет на её рабочем месте уже нет.

Задание:

Чем объясняется такое поведение немецких коллег? Как надо было вести себя российской участнице?

Кейс 10. Свастика

В конце 70-х годов советская делегация, находившаяся в Индии с краткосрочным визитом, была приглашена в частный дом на ужин. Войдя в дом, советские гости увидели многочисленные свастики, развешанные хозяином под потолком. Руководитель делегации (ветеран Великой Отечественной войны) немедленно заявил протест. Причем сделал это в достаточно эмоциональной форме.

В ответ хозяин дома объяснил, что на Востоке свастика с древнейших времен считается символом счастья и процветания. Именно это хозяин имел в виду, когда перед приходом гостей развесил знаки свастики по всему дому.

В чем состояли кросскультурные ошибки хозяина и гостя? Как бы Вы поступили на месте руководителя советской делегации, если бы, как и он, не знали древнего значения символа свастики?