

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 27.08.2023 15:36:54
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 6

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Северо-Западный институт управления - филиал РАНХиГС

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

УТВЕРЖДЕНО
Директор СЗИУ РАНХиГС
Хлутков А.Д.

Электронная подпись

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

«Гостиничное дело»
(наименование образовательной программы)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

Б1.В.ДВ.05.02 «Кросс-культурные аспекты в индустрии гостеприимства»
43.03.03 Гостиничное дело
(код, наименование направления подготовки)

очная
(форма обучения)

Год набора – 2023

Санкт-Петербург, 2022 г.

Автор-составитель:

Д-р экон. наук, руководитель программы бакалавриата
«Гостиничное дело»

Морозова М.А.

Заведующая кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса:

доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

Б1.В.ДВ.05.02 «Кросс-культурные аспекты в индустрии гостеприимства» одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса. В новой редакции Протокол от «30» августа 2022 г. №1.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	Ошибка! Закладка не определена
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	Ошибка! Закладка не определена
3. Содержание и структура дисциплины.....	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	8
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	10
6. Методические материалы по освоению дисциплины..	Ошибка! Закладка не определена.
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет	Ошибка!
7.1. Основная литература.....	17
7.2. Дополнительная литература.....	17
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация.....	17
7.4. Интернет-ресурсы.....	18
7.5. Иные источники.....	18
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	19

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

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.03.02.02 «Кросс-культурные аспекты в индустрии гостеприимства» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.4	Способен придерживаться принципов недискриминационного взаимодействия, основанного на толерантном восприятии культурных особенностей
ПКР-4	Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ПКР-4.1	Способен организовывать процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для обеспечения разработки и реализации бизнес-планов в сфере гостеприимства и общественного питания..

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ	Код компонента компетенции	Результаты обучения
	УК-5.4	<p>на уровне знаний: сущность и структуру технологии социально-культурной деятельности; средства, формы и методы технологического процесса; основы корпоративной культуры как неотъемлемого элемента организационного управления социокультурной сферой; виды, уровни и методы анализа эффективности менеджмента в социокультурной сфере</p> <p>на уровне умений: анализировать современную социокультурную ситуацию; применять различные формы управления социокультурными проектами</p> <p>на уровне навыков: навыками деятельного участия в организации досуга населения; эффективного управления в социально-культурной сфере на основе изучения отечественного и зарубежного опыта</p>
В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПКР-4.1	<p>на уровне знаний: принципы и методы маркетинговой технологии социокультурного менеджмента в процессе творчества и рекреативно-развлекательного досуга; особенности социокультурного менеджмента и систему его механизмов; технологию фандрейзинга и специфику ее применения в социокультурной сфере</p> <p>на уровне умений: оценивать практические возможности методов и стратегий менеджмента в сфере социокультурных проектов; организовывать маркетинговую подготовку культурных программ; осуществлять деятельность по привлечению и аккумуляции финансовых средств в социокультурной сфере; управлять качеством в процессе организации социально-культурной деятельности</p>

		на уровне навыков: взаимодействия коммерческой и творческой деятельности в учреждениях культуры в экономическом пространстве социокультурной сферы; определения приоритетов управления в социально-культурной сфере; управления качеством в процессе организации социально-культурной деятельности
--	--	---

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 академических часов/ 108 астр. часов на очной и заочной форме обучения.

Очная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость (в акад. часах / в астроном. часах)
Общая трудоемкость	144/108
Контактная работа с преподавателем	72/54 2/1,5 ч. консультация
Лекции	36/27
Практические занятия	36/27
Самостоятельная работа	34/25,5
Контроль	36/27
Виды текущего контроля	Практическое задание
Форма промежуточной аттестации	Экзамен – 6 семестр

Заочная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость (в акад. часах / в астроном. часах)
Общая трудоемкость	144/108
Контактная работа с преподавателем	16/12 2/1,5 ч. консультации
Лекции	4/3
Практические занятия	12/9
Самостоятельная работа	117/87,75
Контроль	9/6,75
Виды текущего контроля	Практическое задание
Форма промежуточной аттестации	Экзамен – 6 семестр

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.05.02 «Кросс-культурные аспекты в индустрии гостеприимства» входит в вариативную часть (часть, формируемая участниками образовательных отношений) относится к дисциплинам по выбору (ДВ) Блок 1 «Дисциплины (модули)» основной образовательной программы.

Целью подготовки студентов по дисциплине является получение знаний, умений и навыков, позволяющих принимать обоснованные решения в сфере управления международными коллективами и международными деловыми организациями.

Задачи: -анализ и сравнительная оценка поведения личностей и групп, принадлежащих к различному национально-культурному контексту; -изучение базовых

вопросов кросс-культурной коммуникации и мотивации сотрудников международных компаний; -показать специфики развития основных направлений в бизнесе региона и страны; -охарактеризовать основные составляющие в подготовке менеджеров для успешной работы в крупных компаниях и в малом (национальном) бизнесе; - показать характерные черты в формировании, развитии основных тенденций в каждой школе (американской, европейской и японской); - раскрыть зависимость формирования и развития школ менеджмента от процессов.

Изучение данной дисциплины базируется на изучении следующих дисциплин: «Гостиничный менеджмент»; «Экономическая стратегия развития гостиничного предприятия»; «Управление персоналом в индустрии гостеприимства» и др.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

Дисциплина читается на 3 курсе 6 семестре по очной и заочной форме обучения.
Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	Объем дисциплины, час.				СР	Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ			
Тема 1	Введение в дисциплину кросс-культурный менеджмент	16	6		6		4	ПЗ
Тема 2	Специфика кросс-культурного общения	15	5		5		5	ПЗ
Тема 3	Кросс-культурный шок Классификация культур: время, природа, конфуцианский динамизм, критерии Ф. Трампенаарса и Э.Холла	15	5		5		5	ПЗ
Тема 4	Классификация культур: индексы Хофстеде (мужественность/женственность, избегание неопределенности, индивидуализм - коллективизм, дистанция власти) и их формы проявления	15	5		5		5	ПЗ
Тема 5	Характеристика	15	5		5		5	ПЗ

	организационной культуры. Типы организационных культур. Классификации Ч. Хэндли и Ф. Трампенаарса						
Тема 6	Культура европейских стран Кластеризации культур	15	5		5		ПЗ
Тема 7	Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризме.	15	5		5		ПЗ
Промежуточная аттестация		36/27	Консультация- 2 / 1,5				экзамен
Всего (академ. /астроном. часов):		144/108	36/27		36/27	2*	34/25,5

Заочная форма управления

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	Объем дисциплины, час.				Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР		
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ			
Тема 1	Введение в дисциплину кросс-культурный менеджмент	19	2		2		15	ПЗ
Тема 2	Специфика кросс-культурного общения	19	2		2		15	ПЗ
Тема 3	Кросс-культурный шок Классификация культур: время, природа, конфуцианский динамизм, критерии Ф. Трампенаарса и Э.Холла	17			2		15	ПЗ
Тема 4	Классификация культур: индексы Хофстеде (мужественность/женственность, избегание неопределенности, индивидуализм - коллективизм, дистанция власти) и их формы проявления	17			2		15	ПЗ
Тема 5	Характеристика организационной культуры. Типы организационных культур. Классификации Ч. Хэндли и Ф. Трампенаарса	22			2		20	ПЗ
Тема 6	Культура европейских стран Кластеризации культур	22			2		20	ПЗ
Тема 7	Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризме.	17					17	ПЗ
Промежуточная аттестация		9/6,75	Консультация- 2 / 1,5				Экзамен	
Всего (академ. /астроном. часов):		144/108	4/3		12/9		117/87,75	

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся)¹;

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа)²;

ПЗ – практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ)³;

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

*** С – семинар, ПЗ – практическое задание*

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Введение в дисциплину кросс-культурный менеджмент Предмет и эволюция кросс-культурного менеджмента.

Принципы современного международного менеджмента. Предмет дисциплины кросс-культурного менеджмента, ее актуальность и сферы исследования. Связь дисциплины кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства с другими дисциплинами.

Тема 2. Специфика кросс-культурного общения

Коммуникации: вербальные, невербальные, паравербальные. Специфика и правила использования в кросс-культурном общении Культура и поведение: факторы поведения, основные характеристики эмпатии. Культура и ценности: четыре основные сферы культурных ценностей, формы культурных ценностей. Понятие и основы кросс-культурной коммуникации.

Тема 3. Кросс-культурный шок Классификация культур: время, природа, конфуцианский динамизм, критерии Ф. Трампенаарса и Э.Холла

Кросс-культурный шок и ошибки коммуникации: причины факторы (восприятие, стереотипы мышления и стереотипы поведения, этноцентризм) Определение культуры. Параметры классификации деловых культур. Отношение ко времени, к природе, конфуцианский динамизм, критерии Ф. Трампенаарса и Э.Холла

Тема 4. Классификация культур: индексы Хофстеде (мужественность-женственность, избежание неопределенности, индивидуализм - коллективизм, дистанция власти) и их формы проявления

Измерение деловых культур в модели Г. Хофстеде. индексы Хофстеде (мужественность-женственность, избежание неопределенности, индивидуализм - коллективизм, дистанция власти) и их формы проявления индексы Хофстеде

¹ Абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

² См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

³ См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

(мужественность-женственность, избегание неопределенности, соотношение индивидуализма и коллективизма, дистанция власти) и их формы проявления

Тема 5. Характеристика организационной культуры. Типы организационных культур. Классификации Ч. Хэндли и Ф. Трампенаарса

Типы организационных культур. Классификации Ч. Хэндли и Ф. Трампенаарса
 Факторы формирования стилей руководства: система ценностей, интенсивность потребностей, картина мира, процесс познания, отношение к риску, межличностное общение. Лидерство в кросс-культурном аспекте. Модели лидерства. Глобальные организации. Глобальное лидерство и изменение знаний о культурных различиях. Лидерство в изменении организационной культуры. Проблемы глобального лидерства в индустрии гостеприимства и туризме.

Тема 6. Культура европейских стран Кластеризации культур

Кластеризация Ронена и Шенкара. Кластеризация Тромпенаарса. Модель культурных типов Льюиса. Основные характеристики англосаксонской модели и отличительные моменты. Основные характеристики романской модели. Основные характеристики немецкой модели. практическое занятие 6 Характеристика европейского кластера, англосаксонского кластера, скандинавского кластера, южно-европейского кластера. Подход Р. Гестеленда. Романская модель - сравнительный анализ с англосаксонской моделью. Немецкая модель - сравнительный анализ с англосаксонской и романской моделями.

Тема 7. Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризме.

Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризме. Процесс аккультурации. Современные модели управления культурным разнообразием. Работа мультикультурной команды. Кросс-культурная синергия.

Стратегии кросс-культурного взаимодействия в индустрии гостеприимства и туризме. Стратегии культурное доминирование, культурное расхождение, культурный компромисс, культурное приспособление и стратегия культурная синергия. Взаимодействие в новой культурной среде. Процесс аккультурации. Кривая процесса аккультурации.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.05.02 «Кросс-культурные аспекты в индустрии гостеприимства» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

	Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Введение в дисциплину кросс-культурный менеджмент	Устный опрос, практическое задание
Тема 2	Специфика кросс-культурного общения	Устный опрос, практическое задание
Тема 3	Кросс-культурный шок Классификация культур: время, природа, конфуцианский динамизм, критерии Ф. Трампенаарса и Э.Холла	Устный опрос, практическое задание
Тема 4	Классификация культур: индексы Хофстеде (мужественность-женственность, избегание неопределенности, индивидуализм - коллективизм, дистанция власти) и их формы проявления	Устный опрос, практическое задание
Тема 5	Характеристика организационной культуры.	Устный опрос, практическое

	Типы организационных культур. Классификации Ч. Хэндли и Ф. Трампенаарса	задание
Тема 6	Культура европейских стран Кластеризации культур	Устный опрос, практическое задание
Тема 7	Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризме.	Устный опрос, практическое задание

В случае реализации дисциплины в ДОТ формат заданий адаптирован для платформы Moodle.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Типовые оценочные материалы по теме № 1-7

Устный опрос

Тема 1. Введение в дисциплину кросс-культурный менеджмент

Семинар 1.

1. Кросс-культурный менеджмент как отрасль знания и особый вид деятельности.
2. Предмет кросс-культурного менеджмента.
3. Методы исследования в кросс-культурном менеджменте

Тема 2. Специфика кросс-культурного общения

Семинар 2.

1. Определение культуры применительно к кросс-культурному менеджменту.
2. Специфика менеджмента в различных культурах.
3. Особенности российского менеджмента и деловой культуры.

Тема 3. Кросс-культурный шок Классификация культур: время, природа, конфуцианский динамизм, критерии Ф. Трампенаарса и Э.Холла

Семинар 3.

1. Основные подходы к процессу подбора и отбора персонала в транснациональных компаниях.
2. Мотивация персонала в международных компаниях. Материальное и нематериальное стимулирование.
3. Модели мотивации, основанные на потребностях, в разных культурах.

Тема 4. Классификация культур: индексы Хофстеде (мужественность-женственность, избегание неопределенности, индивидуализм - коллективизм, дистанция власти) и их формы проявления

Семинар 4.

1. Особенности ведения деловых переговоров в условиях различных культур.
2. Кросс-культурный шок и типичные ошибки общения.
3. Развитие навыков кросс-культурной компетентности

Тема 5. Характеристика организационной культуры. Типы организационных культур. Классификации Ч. Хэндли и Ф. Трампенаарса

Семинар 5.

1. Методы исследования в кросс-культурном менеджменте.
2. Специфика менеджмента в различных культурах.
3. Мотивация персонала в международных компаниях.
4. Обучение и развитие персонала международных компаний

Тема 6. Культура европейских стран Кластеризации культур

Семинар 6.

1. Особенности делового общения и этикета в различных культурах.
2. Особенности ведения деловых переговоров в условиях различных культур.
3. Подходы к разрешению кросс-культурных конфликтов.

4. Основные подходы к процессу подбора и отбора персонала в транснациональных компаниях.

Практические занятия

Тема 1. Введение в дисциплину кросс-культурный менеджмент

Практическое занятие 1.

Эволюция международного менеджмента по Робинсону. Проблемы и пути выхода российских предприятий на международный рынок. Понятие национальной культуры, способы изучения ее воздействия и подходы к интерпретации культуры. Решение кейса Организация международной доставки товаров.

Тема 2. Специфика кросс-культурного общения

Практическое занятие 2.

Структура кросс-культурной коммуникации. Невербальные коммуникации и ошибки общения. Кросс-культурные особенности процесса коммуникации, руководства, процесса принятия решений, ведения переговоров и урегулирования конфликтов, мотивации сотрудников, удовлетворения потребностей клиентов в индустрии гостеприимства и туризме .
Деловая Игра на разрешение конфликтов.

Тема 3. Кросс-культурный шок Классификация культур: время, природа, конфуцианский динамизм, критерии Ф. Тромпенаарса и Э.Холла

Практическое занятие 3

Процесс и правила преодоления кросс-культурного шока (график процесса кросс-культурного шока) Управление мотивацией в кросс-культурном менеджменте. Организация и управление межкультурной коммуникацией.

Тема 4. Классификация культур: индексы Хофстеде (мужественность-женственность, избегание неопределенности, индивидуализм - коллективизм, дистанция власти) и их формы проявления

Практическое занятие 4

Соотношение национальной и корпоративной деловой культуры. Культура и стили управления. Факторы формирования стиля управления. Решение мастер-кейса MARKS & SPENCER.

Тема 5. Характеристика организационной культуры. Типы организационных культур. Классификации Ч. Хэндли и Ф. Тромпенаарса

Практическое занятие 5

Факторы формирования стилей руководства: система ценностей, интенсивность потребностей, картина мира, процесс познания, отношение к риску, межличностное общение.
Лидерство в кросс-культурном аспекте. Модели лидерства. Глобальные организации. Глобальное лидерство и изменение знаний о культурных различиях. Лидерство в изменении организационной культуры. Проблемы глобального лидерства в индустрии гостеприимства и туризме.

Тема 6. Культура европейских стран Кластеризации культур

Практическое занятие 6

Характеристика европейского кластера, англосаксонского кластера, скандинавского кластера, южноевропейского кластера. Подход Р. Гестеленда. Романская модель -

сравнительный анализ с англосаксонской моделью. Немецкая модель - сравнительный анализ с англосаксонской и романской моделями.

Тема 7. Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризме.

Практическое занятие 7

Стратегии кросс-культурного взаимодействия в индустрии гостеприимства и туризме. Стратегии культурное доминирование, культурное расхождение, культурный компромисс, культурное приспособление и стратегия культурная синергия. Взаимодействие в новой культурной среде. Процесс аккультурации. Кривая процесса аккультурации.

Описание системы оценивания

Оценочные средства	Показатели оценки	Критерии оценки
Практическое задание	<ul style="list-style-type: none"> • правильность решения; • корректность выводов • обоснованность решений 	баллы начисляются от 1 до 3 в зависимости от сложности задачи/вопроса (не более 38 баллов за семестр)
Устный опрос	Корректность и полнота ответов	Полный и верный ответ – 1 балл Неверный ответ – 0 баллов

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.

5.1. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств):

Экзамен представляет собой письменную работу по курсу – два открытых вопроса, предполагающих развернутый ответ, аргументацию, использование источников рассматриваемых в курсе и выполнения задания.

При проведении экзамена возможно использование дистанционных образовательных технологий (далее - ДОТ).

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор	Критерий оценивания
УК-5.4: Придерживается принципов недискриминационного взаимодействия, основанного на толерантном восприятии культурных особенностей.	Сравнивает элементы собственной культуры с аналогичными элементами культуры других участников в контексте исторического наследия и социокультурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий.	На основе системы поликультурных знаний обосновывает условия организации диалога и сотрудничества для достижения поставленной цели. Предлагает правила и схемы коммуникации на основе равноправия и постоянного обмена информацией.
ПКР-4.1: Организует процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для	Знания теоретических основ, задач, принципов и этапов бизнес - планирования на предприятии, а также содержание, структуру и последовательность разработки	Понимает и знает на отличном уровне, как обосновывать теоретические основы, задачи, принципы и этапы бизнес - планирования на предприятии; содержание, структуру и

<p>обеспечения разработки и реализации бизнес-планов в сфере гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>бизнес-плана. Знает ключевые проблемы и парадигмы производственного менеджмента; системные основы организации и функционирования производства и управления им; формы и этапы принятия производственных решений; основные принципы контроля и обеспечения качества продукции. Умеет проектировать организацию простых и сложных производственных процессов. Владеет навыками проектирования организации производства и организации производственных процессов.</p>	<p>последовательность разработки бизнес-плана. Понимает и знает на отличном уровне ключевые проблемы и парадигмы производственного менеджмента; системные основы организации и функционирования производства и управления им; формы и этапы принятия производственных решений; основные принципы контроля и обеспечения качества продукции. На высоком уровне умеет проектировать организацию простых и сложных производственных процессов. В полной степени владеет навыками и умениями проектирования организации простых и сложных процессов</p>
--	--	---

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые вопросы к экзамену

Изложите теоретические основы по данной теме и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):

1. Предмет и эволюция кросс-культурного менеджмента в индустрии гостеприимства. Принципы современного международного менеджмента.
2. Проблемы и пути выхода российских фирм на внешний рынок.
3. Коммуникации: вербальные, невербальные, паравербальные. Специфика и правила использования в кросс-культурном общении.
4. Классификация культур: время, природа, конфуцианский динамизм, критерии Ф. Трампенаарса и Э.Холла.
5. Классификация культур: индексы Хофстеде (мужественность-женственность, избегание неопределенности, индивидуализм -коллективизм, дистанция власти) и их формы проявления.
6. Характеристика организационной культуры. Типы организационных культур. Классификации Ч. Хэндли и Ф. Трампенаарса.
7. Кросс-культурный шок: причины факторы (восприятие, стереотипы мышления и стереотипы поведения, этноцентризм), процесс и правила преодоления.
8. Немецкая модель менеджмента.
9. Модель американского менеджмента, ее специфика.
10. Сопоставление немецкой модели менеджмента с другими европейскими моделями менеджмента.
11. Классификация деловых культур. Характеристика европейского кластера.
12. Выявление и анализ (ранжирование по силе влияния) культуuroобразующих факторов России.
13. Сравнительный анализ деловых культур: Россия-Европа.
14. Сравнительный анализ деловых культур: Россия-США.
15. Факторы конкурентоспособности России на мировом рынке.
16. Анализ деловой культуры России (мужественность-женственность, дистанция власти).

17. Анализ деловой культуры России (индивидуализм - коллективизм, избегание неопределенности).
18. Анализ деловой культуры России (критерии Ф. Тромпенаарса и Э.Холла, тип деловой культуры).
19. Эволюция и перспективные тенденции деловой культуры России

Образец ситуационной задачи (кейса) к экзамену

Проанализируйте информацию, определите, установите и укажите свое отношение к затронутой теме, сформулируйте ответы на вопросы.

Тема: Построение коммуникаций с учетом кросс-культурного менеджмента

Каковы особенности русской невербальной коммуникации в деловой среде?

Русские очень любят сближаться с людьми. Для них участие в акте коммуникации - это повод для налаживания близких отношений. Русские любят жесты, которые представители других культур могут воспринять как неприличные: похлопать по плечу, подсесть поближе. Многим мешают неуместные в переговорах привычки. Не стоит держать руки в карманах или ходить по комнате во время разговора: это может быть воспринято как стремление доминировать.

Если происходит коммуникационный разрыв, он может привести к провалу переговоров.

Недавно в Японии вышла такая публикация - «Невербальная коммуникация русских в некоторых видах диалога». Автор рекомендует японским деловым людям, обсуждая цену будущей сделки, внимательно следить за реакцией русских партнеров.

Если предложенная сумма устраивает русского партнера, то он чуть-чуть приближается к собеседнику, делает едва заметное движение корпусом в его сторону. После этого цену можно больше не снижать: русский поначалу будет упорствовать, говорить, что цена слишком высока, но в итоге пойдет на сделку.

Конечно, такое движение может быть и случайным. Но дотошные японцы решили, что такой знак, вероятнее всего, означает заинтересованность.

Помните: если слова помогают нам скрывать свои мысли, то жесты их выдают.

Например, услышав выгодное предложение, можно инстинктивно потереть руки. Этот жест в русской культуре выражает удовлетворение, предвкушение чего-то приятного.

Он выдаст вас с головой.

Задание:

1. Рассмотрите и интерпретируйте невербальное поведение в рамках наблюдаемой конкретной ситуации и эмоциональную реакцию на нее.
 2. Проанализируйте внимательно случаи несовпадения невербального поведения и словесных утверждений.
 3. Зафиксируйте мельчайшие детали невербального поведения (к примеру, степень искренности улыбки и т. п.).
- Сделайте выводы и рекомендации.

Оценочные средства	Показатели оценки	Критерии оценки
Экзамен	В соответствии с балльно-рейтинговой системой на промежуточную аттестацию отводится 30 баллов.	8-10 баллов – получены полные и исчерпывающие ответы на вопросы, указанные в экзаменационном билете. Усвоены основные понятия и их особенности, присутствует

	<p>В билете содержится 2 вопроса и ситуационная задача (кейс).</p> <p>Вопросы - по 10 баллов каждый</p>	<p>умение правильно определять специфику соответствующих отношений, способность принимать быстрые и нестандартные решения. Грамотность и стилистика изложения материала.</p> <p>4-7 получены стандартные ответы на вопросы, указанные в экзаменационном билете., Усвоены основные понятия и их особенности, присутствует умение правильно определять специфику соответствующих отношений, , однако, допускаются незначительные ошибки, неточности по названным критериям, которые не искажают сути ответа;</p> <p>1-3 балла – неполное раскрытие основного содержания вопроса билета</p> <p>0 - ответы на предложенные в билете вопросы отсутствуют, либо даны неверно. Студент не знает основных понятий и категорий, а также не имеет отчетливого представления о предмете, системе и структуре дисциплины.</p>
	<p>Ситуационная задача (кейс)- ИДЗ 10 баллов</p>	<p>8-10 – нестандартное (многоплановое) решение задачи</p> <p>4-7 – стандартное решение задачи</p> <p>1-3- задача решена с некоторыми неточностями</p> <p>0-решение неверное или отсутствует</p>

Шкала оценивания

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы (БРС). Использование БРС осуществляется в соответствии с приказом от 06 сентября 2019 г. №306 «О применении балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся».

Схема расчетов сформирована в соответствии с учебным планом направления, согласована с руководителем научно-образовательного направления, утверждена деканом факультета.

Схема расчетов доводится до сведения студентов на первом занятии по данной дисциплине, является составной частью рабочей программы дисциплины и содержит информацию по изучению дисциплины, указанную в Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой максимально-расчетное количество баллов за семестр составляет 100, из них в рамках дисциплины отводится:

30 баллов - на промежуточную аттестацию

50 баллов - на работу на семинарских занятиях

20 баллов - на посещаемость занятий

В случае если студент в течение семестра не набирает минимальное число баллов, необходимое для сдачи промежуточной аттестации, то он может заработать дополнительные баллы, отработав соответствующие разделы дисциплины, получив от преподавателя компенсирующие задания.

В случае получения на промежуточной аттестации неудовлетворительной оценки студенту предоставляется право повторной аттестации в срок, установленный для ликвидации академической задолженности по итогам соответствующей сессии.

Обучающийся, набравший в ходе текущего контроля в семестре от 51 до 70 баллов, по его желанию может быть освобожден от промежуточной аттестации.

Количество баллов	Оценка	
	прописью	буквой
96-100	отлично	А
86-95	отлично	В
71-85	хорошо	С
61-70	хорошо	Д
51-60	удовлетворительно	Е

Перевод балльных оценок в академические отметки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»

- «Отлично» (А) - от 96 по 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено максимальным числом баллов.

- «Отлично» (В) - от 86 по 95 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

- «Хорошо» (С) - от 71 по 85 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Хорошо» (D) - от 61 по 70 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Удовлетворительно» (Е) - от 51 по 60 баллов – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий выполнены с ошибками.

«Отлично» (5) – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

Экзамен проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса, утвержденным в соответствии с установленным в СЗИУ порядком. Продолжительность экзамена для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Экзамен не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Экзамен проводится в аудитории, в которую запускаются одновременно не более 5 человек. Время на подготовку ответов по билету каждому обучающемуся отводится 45 минут. При явке на экзамен обучающийся должен иметь при себе зачетную книжку. Во время экзамена обучающиеся по решению преподавателя могут пользоваться учебной программой дисциплины и справочной литературой.

Промежуточная аттестация в системе ДОТ. Консультация к экзамену пройдет в виде онлайн-встречи в приложении Office 365 «Teams». Приложение рекомендуется установить локально. Студент должен войти в систему с помощью учетной записи Office 365 РАНХиГС, чтобы обеспечить базовую проверку личности.

В случае применения дистанционного режима промежуточной аттестации она проводится следующим образом: устно в ДОТ/письменно с прокторингом/ тестирование с прокторингом. Для успешного освоения курса учащемуся рекомендуется ознакомиться с литературой, размещенной в разделе 6, и материалами, выложенными в ДОТ.

6. Методические материалы по освоению дисциплины

В ходе лекционных занятий вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

В ходе подготовки к лекциям и семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, обращаться за методической помощью к преподавателю. Составить план-конспект своего выступления. Продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью. Своевременное и качественное выполнение

самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании курсовых и дипломных работ.

Методические рекомендации по практическим заданиям

При выполнении заданий практической работы студенту необходимо внимательно просмотреть конспекты лекции по соответствующей теме. Прочитать материал по теме, обсуждаемой на занятии, в учебнике. Прочитать дополнительную литературу по соответствующей теме. Выполнить предложенные преподавателем задания по практической работе. Проверить правильность выполнения полученных заданий. Подготовиться к устным ответам к вопросам, предложенным для обсуждения. При необходимости задать вопрос преподавателю на занятии.

Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Контроль самостоятельной работы осуществляется в рамках опросов по темам, предусмотренным рабочей программой дисциплины.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы бакалавра

Самостоятельная внеаудиторная работа по курсу включает изучение учебной и научной литературы, повторение лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, а также к текущему и итоговому контролю.

Практические занятия предусматривают совершенствование навыков работы с первоисточниками и историко-правовым материалом, методологии изучения предметной специфики курса.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и семинарских занятиях, должны быть изучены бакалаврами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы бакалавров над учебной программой курса осуществляется в ходе семинарских занятий методом устного опроса или ответов на контрольные вопросы тем. В ходе самостоятельной работы каждый бакалавр обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме. Обучающийся должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в методическом пособии вопросам. Не проясненные (дискуссионные) в ходе самостоятельной работы вопросы следует выписать в конспект лекций и впоследствии прояснить их на семинарских занятиях или индивидуальных консультациях с ведущим преподавателем.

Вопросы для самоконтроля

1. Кросс-культурный менеджмент как отрасль знания и особый вид деятельности.
2. Предмет кросс-культурного менеджмента.
3. История возникновения кросс-культурного менеджмента.
4. Методологические принципы кросс-культурного менеджмента.
5. Методы исследования в кросс-культурном менеджменте.
6. Определение культуры применительно к кросс-культурному менеджменту.
7. Специфика менеджмента в различных культурах.
8. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе и типы национальных деловых культур.
9. Особенности российского менеджмента и деловой культуры.
10. Основные подходы к процессу подбора и отбора персонала в транснациональных компаниях.
11. Проблемы тестирования персонала транснациональных компаний.

12. Мотивация персонала в международных компаниях.
13. Обучение и развитие персонала международных компаний.
14. Особенности делового общения и этикета в различных культурах.
15. Кросс-культурные коммуникации и факторы, на них влияющие.
16. Особенности ведения деловых переговоров в условиях различных культур.
17. Конфликты как продукты межгруппового взаимодействия.
18. Подходы к разрешению кросс-культурных конфликтов.
19. Повышение эффективности внешних и внутренних деловых коммуникаций, осуществляемых в условиях кросс-культурного взаимодействия.
20. Развитие навыков кросс-культурной компетентности.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

7.1. Основная литература.

1. Каменец, А. В. Основы культурно-досуговой деятельности : учебник для вузов / А. В. Каменец, И. А. Урмина, Г. В. Заярская ; под научной редакцией А. В. Каменца. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 185 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06403-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452814>
2. Мясоедов, С. П. Кросс-культурный менеджмент : учебник для вузов / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02314-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489087>
3. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 231 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04378-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489295>
4. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 258 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04380-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490537>
5. Таратухина, Ю. В. Теория и практика кросс-культурной дидактики : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 194 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00790-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490612>
6. Теория межкультурной коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина [и др.] ; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 265 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00365-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489699>

7.2. Дополнительная литература..

1. Гальчук, Л. М. Основы кросс-культурной коммуникации и менеджмента: практический курс = Essentials of Cross-cultural Communication and Management: A Practical Course : учеб. пособие / Л.М. Гальчук. — М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. — 240 с. - ISBN 978-5-16-101895-8. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniyum.com/catalog/product/1014759>
2. Кёппль, О. И. Кросс-культурный менеджмент : учебное пособие / О. И. Кёппль. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 112 с. — ISBN 978-5-4486-0119-4. — Текст :

- электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/70266.html>
3. Кросс-культурный менеджмент : учебное пособие / Д. В. Запорожец, А. В. Назаренко, Д. С. Кенина [и др.]. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2018. — 87 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92982.html>
 4. Холден, Найджел Дж. Кросс-культурный менеджмент. Концепция когнитивного менеджмента: Учеб. пособие для студентов, обучающихся по направлению 521500 «Менеджмент» и специальностям 350400 «Связи с общественностью», 350700 «Реклама» / Н.Дж. Холден; Пер. с англ. под ред. проф. Б.Л. Ерёмкина. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 384 с. (Серия «Зарубежный учебник») - ISBN 978-5-238-00886-4. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1028506>

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

1. Исследование стратегий эффективной коммуникации в межкультурной среде (на английском языке) [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. Т. С. Вершинина, М. О. Гузикова, О. Л. Кочева. — Электрон. дан. — Екатеринбург : УрФУ, 2014. — 87 с.
2. Лесников, А.М. Технология и организация международного туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.М. Лесников. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2010. — 184 с.
3. Сенин, В.С. Организация международного туризма [Электронный ресурс] : учебник / В.С. Сенин. — Электрон. дан. — Москва : Финансы и статистика, 2014. — 400 с.
4. Тимофеева, Е.С. Международные стандарты и сертификация услуг в туризме: Электронное учебное пособие [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.С. Тимофеева. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 126 с.
5. Чибисова О.В. - Теория межкультурной коммуникации: практические задания//Концепт - 2013г.

7.3. Нормативные правовые документы.

Не предусмотрено.

7.4. Интернет-ресурсы.

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы

- Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
- Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист - Вью»
- Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»
- Полные тексты диссертаций и авторефератов Электронная Библиотека Диссертаций РГБ
- Информационно-правовые базы - Консультант плюс, Гарант.

Англоязычные ресурсы

- EBSCO Publishing – доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому

учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов.

- Emerald – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

Возможно использование, кроме вышеперечисленных ресурсов, и других электронных ресурсов сети Интернет.

7.5. Иные источники.

1. <https://e.lanbook.com/> – ЭБС «Лань»
2. Информационно - сервисный центр «Культура: Политика. Планирование. Менеджмент» – <http://www.culturalmanagment.ru>
3. Ивент менеджмент – <http://www.event-mobys.ru>
4. Информационный портал Культура – <http://www.kultura-portal.ru>.
5. Город отелей – <http://www.city-of-hotels.ru/>

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Характеристики аудиторий (помещений, мест) для проведения занятий

Для проведения занятий необходимы стандартно оборудованные учебные кабинеты и компьютерные классы, соответствующие санитарным и строительным нормам и правилам.

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций:
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

На семинарских занятиях используется следующее программное обеспечение:

- программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет (например, «Google chrome»);
- программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows Media Player»);
- программы для демонстрации и создания презентаций (например, «Microsoft Power Point»);
- пакеты прикладных программ SPSS/PC+, STATISTIKA,
- программные комплексы Word, ТЕСТУНИВЕРСАЛ,
- правовые базы данных «Консультант+», «Гарант», «Кодекс», «Эталон».

В учебном процессе допускается применение онлайн-платформ Teams, Zoom, Skype for Business, а также системы дистанционного обучения LMS Moodle.