



**EMNEBESKRIVELSE**  
**IKU1100 Internasjonal kultur og hotelledelse**  
Studieløpsemne

1. Grad	Bachelor i Hotelledelse
2. Semester	2.semester
3. Antall studiepoeng	7,5
4. Emneansvarlig	Høyskolelektor Kjersti Ruud Walaas
5. Antall timer	36
6. Læringsutbytte	<p><b>Kunnskap</b></p> <p>Emnet har som mål å utvikle studentens kunnskap og innsikt i hotellindustrien som arena for global kultur og interkulturell kommunikasjon. Mellommenneskelig kommunikasjon på den internasjonale forretningsarenaen analyseres som en prosess og belyses i et kontekstuellt og komparativt perspektiv. For å kunne oppnå vellykket kommunikasjon med ”den andre” som kunde, medarbeider eller leder i hotellbransjen, blir det lagt vekt på bevisstgjøring angående ”oss og dem”-tenkning og bruk av stereotyper. Emnet baseres på teori fra fagfeltene sosialantropologi, sosiologi, ledelse og kommunikasjonsteori.</p> <p><b>Ferdigheter</b></p> <p>Studenten får øvelse i å analysere samhandlingsprosesser, gjenkjenne kommunikasjonsforskjeller og anvende relevante strategier, metoder og teknikker for å oppnå effektiv kommunikasjon. Dette gjøres relevant i ansikt-til-ansikt situasjoner og delvis i mediaformidlet kommunikasjon.</p> <p><b>Generell kompetanse</b></p> <p>I en internasjonal bransje som hotell er det spesielt viktig å fokusere på god forståelse og kommunikasjon i relasjon til kunder og medarbeidere fra svært ulike kulturer. Både kunde- og medarbeiderperspektivet vil bli utforsket og analysert som arena</p>

	for gjensidig forståelse og samhandling på tvers av kulturelt baserte forskjeller og likheter.
7. Innhold	<p><b>Sentrale begreper:</b> Globalisering, kompleksitet, variasjon og tilhørighet. Etnosentrisme og kulturel relativisme, stereotyper og fordommer. Kulturbegrepet, -kulturfilter, kommunikasjonsteori, empati. Kulturelt baserte ulikheter i persepsjon, kognisjon og emosjon. Verbal og non-verbal kommunikasjon, kommunikasjonsstiler, argumentasjonsstrategier. Verdensbilde, verdier og normer, sosial kontekst, makt og autoritet, privat-offentlig sfære, individualisme- kollektivism, tidsoppfatning.</p> <p><b>Kultur og ledelse:</b> Kulturelle dimensjoner i forretningslivet – ulike forretningskulturer globalt. Kulturelle dilemma, hierarkier, ledelsesstiler, relasjonsorientert – saksorientert, rolle og status.</p> <p><b>Kultur og organisasjon:</b> Struktur, strategi, endring, mangfold. Markedsføring og symbolbruk i interkulturelle omgivelser.</p> <p><b>Kultur og kommunikasjon:</b> Forretningskommunikasjon på tvers av kulturer, internasjonale forhandlinger, internasjonale arbeidsteam, konflikt, interkulturell kommunikativ kompetanse.</p>
8. Gjennomføring	Delvis dialogbaserte forelesninger med øvelser og samtaler i grupper og plenum. Emnet krever stor grad av selvstudium gjennom lesning, samt samarbeid i kollokvier for å drøfte ulike problemstillinger for å kunne oppnå tilstrekkelig forståelse.
9. Vurdering	Underveiseksamen, en hjemmeeksamen over 6-8 uker i grupper på inntil tre studenter, teller 40 % av karakteren i emnet. Slutteksamen, individuell 3 timers skriftlig eksamen, teller 60 % av karakteren i emnet.
10. Pensumlitteratur	<p>Browaey, Marie-Joëlle og Roger Price. 2011. <i>Understanding cross-cultural management</i>. Harlow: Pearson. ISBN: 9780273732952. Sider: 410. Pris: 589,-</p> <p>Dahl, Øyvind. 2001. <i>Møter mellom mennesker: Interkulturell kommunikasjon</i>. Oslo: Gyldendal akademisk. ISBN: 9788200453680. Sider: 248. Pris: 359,-</p> <p><u>Artikler (ligger tilgjengelig på It's Learning):</u> Eriksen, Thomas Hylland og Torunn Arntsen Sajjad. 2011. "Norskhet: Hva er det?" I <i>Kulturforskjeller i praksis</i>:</p>

	<p><i>Perspektiver på det flerkulturelle Norge</i>, 91-107. Oslo: Gyldendal akademisk. ISBN: 9788205412231.</p> <p>Espedal, Bjarne m.fl. 2009. "Ledelse av norske multinasjonale selskaper: Fungerer norsk ledelse utenfor Norge?" I Sandal (red.) <i>Kulturelt mangfold på arbeidsplassen: Utfordringer og virkemidler</i>, 117-134. Oslo: Fagbokforlaget. ISBN: 9788245007749.</p>
12. Anbefalt litteratur	<p>Kristoffersen, Henning. 2010. <i>Det nye Kina: Kinesisk handel, kultur og politikk</i>. 2. utg. Oslo: Universitetsforlaget. ISBN: 9788215017129.</p> <p>Sandal, Gro Mjeldheim. Red. 2009. <i>Kulturelt mangfold på arbeidsplassen: Utfordringer og virkemidler</i>. Oslo: Fagbokforlaget. ISBN: 9788245007749.</p> <p>Ulven, Henrik. 2007. <i>Internasjonal skikk og bruk: Møte med andre land og kulturer</i>. [Oslo]: Findexa forl. ISBN: 9788272171185.</p>