



EMNEBESKRIVELSE
IKU1100 Internasjonal kultur og hotelledelse
Studieløpsemne

1. Grad	Bachelor i Hotelledelse
2. Semester	2.semester
3. Antall studiepoeng	7,5 stp
4. Emneansvarlig	Høyskolelektor Kjersti Ruud Walaas
5. Antall timer	36 timer
6. Læringsutbytte	<p>Kunnskap 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 kontekstuellet 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>Ferdigheter 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>Generell kompetanse 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 for gjensidig forståelse og samhandling på tvers av kulturelt baserte forskjeller og likheter.</p>
7. Innhold	<p>Sentrale begreper: 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-</p>

	<p>offentlig sfære, individualisme- kollektivism, tidsoppfatning. Kultur og ledelse: Kulturelle dimensjoner i forretningslivet – ulike forretningskulturer globalt. Kulturelle dilemma, hierarkier, ledelsesstiler, relasjonsorientert – saksorientert, rolle og status. Kultur og organisasjon: Struktur, strategi, endring, mangfold. Markedsføring og symbolbruk i interkulturelle omgivelser. Kultur og kommunikasjon: Forretningskommunikasjon på tvers av kulturer, internasjonale forhandlinger, internasjonale arbeidsteam, konflikt, interkulturell kommunikativ kompetanse.</p>
8. Gjennomføring	<p>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.</p>
9. Samfunns-/ næringslivskontakt	<p>Det tas sikte på ekskursjon til et hotell i Oslo med foredrag og eventuell workshop om flerkulturelle og kommunikasjonsmessige problemstillinger i bransjen. I tillegg til dette vil det bli brukt ekstern gjesteforedragsholder fra hotell/restaurantbransjen.</p>
10. Vurdering	<p>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. Ingen hjelpemidler tillatt.</p>
11. Pensumlitteratur ¹	<p>Browaey, Marie-Joëlle og Roger Price. 2011. <i>Understanding cross-cultural management</i>. Harlow: Pearson. ISBN: 9780273732952. Sider: 410. Pris: 460,-</p> <p>Dahl, Øyvind. 2001. <i>Møter mellom mennesker: Interkulturell kommunikasjon</i>. Oslo: Gyldendal akademisk. ISBN: 9788200453680. Sider: 248. Pris: 359,-</p> <p>Artikler i kompendium eller tilgjengelig via It's Learning:</p> <p>Eriksen, Thomas Hylland og Torunn Arntsen Sajjad. 2011. "Norskhet: Hva er det?" I <i>Kulturforskjeller i praksis: 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>

¹ Med forbehold om prisendringer

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>
-------------------------	---