

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Владимир Александрович Шамахов
Должность: директор
Дата подписания: 10.06.2022 18:36:16
Уникальный программный ключ: 2ca9543fd4843214a9c911304a24cc3a6f9d0cd9

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 менеджмента

УТВЕРЖДЕНА

решением методической комиссии по
направлению подготовки Менеджмент

Протокол от «01» июня 2020 г. № 3

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.06 Межкультурные коммуникации и обслуживание гостей разных культур / Cross-Cultural Communication and Service of Foreign Guests

(индекс, наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

38.04.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки)

«Менеджмент в индустрии гостеприимства»

(профиль)

магистр

(квалификация)

Очная, заочная

(формы обучения)

Год набора – 2021

Санкт-Петербург, 2021 г.

Автор(ы)-составитель(и):

Д-р экон. наук, руководитель магистерской программы
«Менеджмент в индустрии гостеприимства»

Морозова М.А.

Заведующий кафедрой менеджмента

к.э.н., профессор

Нещерет А.К.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины (модуля)
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
 - 6.1. Основная литература
 - 6.2. Дополнительная литература
 - 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
 - 6.4. Нормативные правовые документы
 - 6.5. Интернет-ресурсы
 - 6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

1.1. Дисциплина Б1.В.06 «Межкультурные коммуникации и обслуживание гостей разных культур/ Cross-Cultural Communication and Service of Foreign Guests» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учётом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.2	Выстраивание социального профессионального взаимодействия с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп, а также обеспечение создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.
ПКс-7	Способность разрабатывать системы маркетинговых коммуникаций, проводить коммуникационные кампании в организации и готовить рекомендации для принятия маркетинговых решений в отношении товаров (услуг, брендов)	ПКс-7.1	Освоение теоретических основ маркетинговых коммуникаций, приобретения необходимых знаний для планирования коммуникационной деятельности и эффективного управления ею

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

ОТФ/ТФ	Код этапа освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)
D. Управление процессом финансового консультирования в организации (подразделении) / D/02.8 Взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу	УК-5.2	на уровне знаний: направления межэтнического и межконфессионального диалога, этнические стереотипы, их характеристики и значения для коммуникации; основы межкультурных коммуникаций и взаимовлияния культур; процесс многообразия культур и цивилизаций в истории обществ.
		на уровне умений: осуществлять межкультурную коммуникацию в социально-бытовой, социально-культурной, социально-политической и официально-бытовой сферах; проявлять расовую, национальную, религиозную терпимость; уважительно относиться к историческому наследию и культурным традициям; формировать и совершенствовать свои взгляды и убеждения, анализировать гражданскую и мировоззренческую позицию людей, переносить философское мировоззрение в область материально-практической деятельности.
		на уровне навыков: навыками общения в полиэтническом обществе;

ОТФ/ТФ	Код этапа освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)
		принципами культурного релятивизма и этическими нормами, предполагающими отказ от этноцентризма и уважение иноязычной культуры и ценностных ориентаций иноязычного социума; способностью осознать ответственность перед страной и нацией за свою социальную и нравственную позицию.
D. Управление процессом финансового консультирования в организации (подразделении)/ D/01.8 Разработка концепции и стратегии развития сети гостиниц	ПКс-7.1	на уровне знаний: происхождение и сущности профессиональной этики; функции и элементы профессиональной этики и основных типах этикета; взаимосвязь нравственных качеств, культуры поведения, психологии, внешнего облика с профессиональными знаниями, умениями и навыками; этические нормы, психические явления, состояния, свойства личности. правила служебного этикета; нормы и принципы этики работников сферы туризма; функции и элементы культуры управления; профессиональные стандарты работников сферы туризма.
		на уровне умений: применять требования профессиональной этики работников сферы туризма; использовать полученные знания и навыки в области психологии в практике делового общения.
		на уровне навыков: основные требования профессиональных стандартов; правилами делового этикета.

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 академ. часов / 108 астр. час.

Вид работы	Трудоемкость (в академ. часах) очно/ заочно
Общая трудоемкость	144/144
Контактная работа	74/14
Лекции	24/4
Практические занятия	48/8
Лабораторные занятия	-
Консультации	2/2
Самостоятельная работа	70/126
Контроль	-/4
Формы текущего контроля	тестирование, поиско-индивидуальные задания для проверки уровня компетенций, круглый стол.
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой + курсовой проект

Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.06 «Межкультурные коммуникации и обслуживание гостей разных культур / Cross-Cultural Communication and Service of Foreign Guests» относится к вариативной части учебного плана направления 38.04.02 Менеджмент профиль «Менеджмент в индустрии гостеприимства».

Актуальность данной дисциплины обусловлена тем, что формирование межкультурной компетентности и толерантного сознания – важная часть профессиональной подготовки студентов в вузе.

Особенность изучения теории и освоения практики межкультурной коммуникации проявляется в ее междисциплинарном характере. Совершенствование знаний, умений, владений в области межкультурной коммуникации направлено на комплексное развитие коммуникативной, информационной, социокультурной, профессиональной и общекультурной компетенций студентов.

Требования к входным знаниям: студент должен иметь сформированные теоретические знания в объеме, предусмотренном изученными на предыдущем уровне образования дисциплинами «История», «Обществознание».

Освоение дисциплины «Межкультурные коммуникации и обслуживание гостей разных культур / Cross-Cultural Communication and Service of Foreign Guests» необходимо для формирования знаний, умений и владений, необходимых для прохождения производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, а также производственной преддипломной практики.

Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин «История», «Философия». На данную дисциплину опирается дисциплина «Психология».

Изучение дисциплины осуществляется в течение одного семестра: для студентов очной формы обучения – на 3 семестре 2 курса, для студентов заочной формы обучения – на 2 курсе.

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://sziu-de.ganepa.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.

По дисциплине осуществляется текущий контроль в виде тестирования, поисково-индивидуальных заданий для проверки уровня компетенций, проведения круглого стола, семинарского занятия.

Формой промежуточной аттестации является зачет с оценкой и курсовой проект.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Emergence and development of the theory of intercultural communication	14	3		4		7	Т, ПИЗ, КС, С
Тема 2	Cultural shock and acculturation	14	2		5		7	Т, ПИЗ, КС, С
Тема 3	National stereotypes in intercultural communication	14	2		5		7	Т, ПИЗ, КС, С
Тема 4	Value orientations of cultures	14	2		5		7	Т, ПИЗ, КС, С
Тема 5	Edward Hall's Concept of Cultural Grammar	15	3		5		7	Т, ПИЗ, КС, С
Тема 6	Theory of cultural dimensions	14	2		5		7	Т, ПИЗ, КС, С
Тема 7	Cultures and dominant method actions	14	2		5		7	Т, ПИЗ, КС, С
Тема 8	Intercultural communication and corporate culture	15	3		5		7	Т, ПИЗ, КС, С
Тема 9	Professional ethics of a tourism worker	14	2		5		7	Т, ПИЗ, КС, С
Тема 10	Psychology of business communication	14	3		4		7	Т, ПИЗ, КС, С
Промежуточная аттестация			Консультации – 2/1,5					Зачёт + курсовой проект
Всего (акад/астр):		144/108	24/18		48/36		70/52,5	

Примечание: *Т – тестирование, ПИЗ – поиско-индивидуальное задание, КС – круглый стол, С – семинар.

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Emergence and development of the theory of intercultural communication	13	2		-		11	
Тема 2	Cultural shock and acculturation	13	2		-		11	
Тема 3	National stereotypes in intercultural communication	14	-		1		13	Т, ПИЗ, КС, С
Тема 4	Value orientations of cultures	14	-		1		13	Т, ПИЗ, КС, С
Тема 5	Edward Hall's Concept of Cultural Grammar	14	-		1		13	Т, ПИЗ, КС, С
Тема 6	Theory of cultural dimensions	14	-		1		13	Т, ПИЗ, КС, С
Тема 7	Cultures and dominant method actions	14	--		1		13	Т, ПИЗ, КС, С
Тема 8	Intercultural communication and corporate culture	14	-		1		13	Т, ПИЗ, КС, С
Тема 9	Professional ethics of a tourism worker	14	-		1		13	Т, ПИЗ, КС, С
Тема 10	Psychology of business communication	14			1		13	Т, ПИЗ, КС, С
Промежуточная аттестация		4/3	Консультации – 2/1,5					Зачёт + курсовой проект
Всего (акад/астр):		144/108	4/3		8/6		126/94,5	

Примечание: *Т – тестирование, ПИЗ – поиско-индивидуальное задание, КС – круглый стол, С – семинар.

Содержание дисциплины

Тема 1 Emergence and development of the theory of intercultural communication

Basic concepts of intercultural communication. Communicative failures and their causes. Tolerance, tolerance. Empathy, sympathy, antipathy. Names (E. Holl, G. Hofstede, R. Lewis, I. A. Turnin). Ethnic identity.

Tema 2 Cultural shock and acculturation

Culture and behavior. Ethnocentrism. Cultural shock. Stages of cultural shock. Factors affecting the development of cultural shock. Acculturation strategies: assimilation, marginalization, separation, integration. Results of acculturation. Features of national communication. Russian communicative behavior. Chinese, Korean, Japanese and American communicative behavior. Culture and behaviour; the impact of culture on national communication; features of the mentality of different nations; ethnocentrism; cultural glasses; cultural shock; acculturation; strategies and outcomes of acculturation; communicative behavior.

Tema 3 National stereotypes in intercultural communication

National character. Sources of stereotyping. Harms and benefits of national stereotypes. National stereotypes and prejudices. Stereotypical ideas about Russians, Chinese and Americans. Stereotypes about representatives of other nationalities. Sources of national stereotypes. Interaction of cultures in the modern world; rules of conduct and parenting styles in different countries.

Tema 4 Value orientations of cultures.

Value systems in different cultures. Values and anti-values. Typology of values. Individual and collective values. Basic values. Hierarchy of values. Typology of the value orientation of the cultures of F. Klakhon and F. Strotbek. National value systems. Russian national hierarchy of values. Hierarchy of values of a small social (educational) group. Individual value hierarchies. Value orientations of modern youth, education systems in different countries; patriotism.

Tema 5 The concept of cultural grammar by Edward Hall.

Classification characteristics of cultures: context, time, space, information flows. Explicit and implicit information. High-context and low-context cultures. Hronemic. Monochronous and polychronous cultures. Proxemic. Communication area. Cultural grammar "E. Holl. "Cultural" portrait of Russians, Chinese/Koreans/Americans. Classification characteristics of cultures. Subcultures.

Tema 6 Theory of cultural dimensions

Ethnometry is the theory of cultural measurements by Girt Hofstede. Classification characteristics of cultures: distance of power, social orientation (collectivism - individualism), orientation to achieve goals (masculinity - femininity), avoidance of uncertainty, temporary orientation. Tolerance as a phenomenon of the 21st century in collectivist and individualist cultures. UNESCO Declaration of Tolerance Principles. Tolerance index. Extremism. Terrorism. Nationalism. Nazism. Racism. Extremism. Terrorism. Fascism. Neo-fascism. Extremism in the youth environment.

Tema 7 Cultures and dominant method actions

Classification of Richard Lewis cultures. Monoactive, polyactive, reactive cultures, cultural heritage.

Тема 8 Intercultural communication and corporate culture

The concept of corporate culture. Types of multinational corporations. Forms of cultural interaction in multinational corporations. Intercultural communication in professional activities. Activity profile and ICC theory. Discussion of student collaboration results. The national issue in Russia and in the world. National policy of Russia. Corporate culture. Culture of business negotiations. Business etiquette. The concept of office dress code. Feminism.

Тема 9. Professional ethics of a tourism worker

Forms and styles of tourist service. Professional standards of tourism workers. Rules of conduct of tourism workers. Staff image.

Тема10. Psychology of business communication

Activities and behaviour of tourism workers. Business communication. Psychological climate of the team. Production conflict in the team.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости, обучающихся и промежуточной аттестации

4.1.1. В ходе реализации дисциплины *Б1.В.06 «Межкультурные коммуникации и обслуживание гостей разных культур/ Cross-Cultural Communication and Service of Foreign Guests»* используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

При проведении занятий лекционного типа: практическое занятие (работа в группах).

при проведении занятий семинарского типа: тестирования, поиско-индивидуальные задания для проверки уровня компетенций, круглый стол, семинар.

при контроле результатов самостоятельной работы студентов: выполнение задания в электронной образовательной среде Moodle.

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

4.1.2. Зачет с оценкой проводится с применением следующих методов (средств):

Промежуточная аттестация по дисциплине Б1.В.06 «Межкультурные коммуникации и обслуживание гостей разных культур/ Cross-Cultural Communication and Service of Foreign Guests» проводится в форме тестирования по основным темам дисциплины и защита курсового проекта.

Обязательным условием допуска студента к промежуточной аттестации (тесту) является его активная работа на лекционных и практических занятиях, выполнение всех аудиторных и внеаудиторных индивидуальных и групповых заданий, в том числе, заданий для СРС.

В случае проведения промежуточной аттестации в дистанционном режиме используется платформа Moodle и Teams.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные материалы по темам №1-10

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

I. Соедините типы классификаций культуры с их определениями:

1. normative a) culture is understood as a factor in the organization of public life, as a set of ideas, principles, social institutions that ensure the collective life of people.

2. didactic b) when the emphasis is placed on the fact that culture is a product of the history of society and develops by transferring human experience from generation to generation.

3. sociological c) according to which the content of culture is composed of norms and rules governing the life of people.

4. anthropological) which are based on the relationship of culture with the psychology of human behavior and see in it socially conditioned features of the human psyche.

5. psychological e) considering culture as a set of qualities that a person receives in the process of learning and that are not inherited by them genetically.

6. historical) who see the main meaning of culture in activity and understand it as a combination of the results of human society in all spheres of life and all factors (ideas, beliefs, customs, traditions) that make up and determine the way of life of a nation, class, group of people in a certain period of time.

II. Соедините термины с их определениями:

1. the real picture of the world a) the ideal, objectively existing structure subordinates itself, organizes the perception of the world by its carriers.

2. cultural (or conceptual) b) objective extra-human given, this is the world, a picture of the world surrounding a person.

3. linguistic picture of the world (c) a set of rational knowledge and ideas about the values, norms, morals, mentality of their own culture and cultures of other peoples

4. cultural aspects: (a) art, (b) artifacts, (c) law, (d) language,

5. cultural spheres: (e) organization, (e) clothing, (f) nutrition, (z) ideology, and) behavior, (c) religion.

6. organization of the language includes: a) words and other language forms in their sound and written shell linguistic printed products (dictionaries, etc.), audiovisual means, etc.

7. artifacts of the language include: b) forms of language instruction and speech (organization of public speeches, forms of language use for information purposes: oral and print press, and much more).

8. behavioral aspect in) the structure of the language itself (the semantic aspect of the sphere of language includes: linguistic forms) and in the views of society on its own language.

9. language ideology includes: d) verbal reactions in specific cultural spheres and conditions and general trends (constants) of linguistic behavior, which manifest themselves independently of the cultural sphere

10. non-verbal means a) kinetics; b) extralinguistics; c) sensor; communications: d) prosodics; e) proxemics; e) chronemics:

11. paraverbal means g) taxi. communications:

12. extralinguistics: a) a set of gestures, poses, body movements;

13. kinesics: b) handshakes, kisses, strokes, patting and other touches to the body of a communication partner;
14. proxemics: c) a collection of sensual perceptions based on information from the senses;
15. chronemics: d) ways of using space in the process of communication;
16. sensor: e) how time is used in the communication process;
17. prosodics: e) speech rate, timbre, height and voice volume;
18. takesika: g) pauses, coughs, sighs, laughter and crying (i.e. sounds that we reproduce with the help of voice).

ТИПОВЫЕ ПОИСКО-ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ КОМПЕТЕНЦИИ

Ознакомьтесь с содержанием теории по теме задания. Выполните задания (решите предложенные задачи). Обратите внимание на пояснения и указания к выполнению работы (если они имеются). Запишите ответ в соответствии с установленной формой.

Тема 1.

1. Why is intercultural research growing in the 21st century?
2. Do representatives of the same culture always understand each other well? Give examples.
3. What is a language barrier?
4. What can cause communicative failure? Give examples.
5. Name the Russian researchers of intercultural communication.
6. What does the word "communication" mean?
7. Why is it important for successful communication not what you said, but how you were understood?
8. What is intercultural communication?

Тема 2.

1. Can you identify a foreigner in a stream of people? And the compatriot in the group foreigners? By what signs?
2. Why is the behavior of representatives of different countries different?
3. What is ethnocentrism? Is that a natural feeling?
4. What is empathy? Name the basic rules of empathy.
5. How do you understand the Russian proverb: "What is good for the Russians, then death for the Germans"?
6. How are Russians, Chinese, and Americans alike, and how are they different?
8. What is cultural shock? What's his main reason?
9. How does cultural shock manifest itself?
10. How many stages of cultural shock do you know? Name them.
11. How long is the adaptation process going on?
12. What is readaptation?
13. What individual factors influence the development of cultural shock?
14. What external factors affect the manifestations of cultural shock?

ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАСЕДАНИЯ КРУГЛОГО СТОЛА

Соберите информацию по предложенной теме, систематизируйте ее, сделайте выводы и предложите использование.

1. Name the parameters that G. Hofstede took to describe the cultures.
2. When and for what purposes did he conduct his research?
3. What does "power distance" mean?
4. What is a hierarchy?
5. Describe cultures with a high distance of power.
6. Describe cultures with a low distance of power.
7. Name the signs of individualist cultures.
8. Which countries belong to such cultures?
9. Name the signs of collectivist cultures.
10. Which countries belong to such cultures?
11. In what cultures are people's relationships more important than their objectives?
12. What cultures appreciate the ability to make decisions on their own?
13. What does the parameter masculinity mean - femininity according to Hofsted?
14. What features are appreciated in male-born cultures?
15. What is more important in these cultures is the result or the process?
16. What is the principle of remuneration for work?
17. What are the features of feminine cultures?
18. What is considered the most valuable in these cultures?
19. What is the principle of remuneration for work?
20. Name countries that are considered feminine cultures.
21. Name countries that are considered courageous by cultures.
22. What does the uncertainty avoidance mean?
23. How do people of cultures relate to the situation of unknown, to risk, to innovations with a high level of uncertainty avoidance?
24. How do they relate to written instructions and rules?
25. How low-uncertainty cultures treat risk, unknown situations, to the unusual, to the rules?
26. Which countries belong to cultures with low levels of avoidance of certainty?
27. What is the difference in teacher-student relations in cultures with high and low levels avoiding certainty?
28. Do you think G. Hofstede's parameters help you understand cultural differences?

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Соберите информацию по предложенной теме, оцените и систематизируйте ее, подразделите на подтемы, соберите сведения для презентации, выбрав главное и отсеяв второстепенное, выведите на слайды (10 – 15 слайдов), сделайте выводы, укажите использованные источники информации.

Раздел и тема дисциплины	Наименование или содержание практических занятий
Тема 9 Professional ethics of a tourism worker	

Тема 9.1. Tourist service forms and styles	Main forms and styles of tourist service
Тема 9.2. Professional standards of tourism workers	Features of professional standards of tourism workers
Тема 9.3. Rules of Conduct for Tourism Workers	Basic Rules of Conduct for Tourism Workers
Тема 9.4. Staff image	Business style. Etiquette. Business clothes.
Тема 10 Psychology of business communication	
Тема 10.1. Activities and behaviour of tourism workers	Peculiarities of tourism workers behavior. Service.
Тема 10.2. Business communication	Peculiarities of business communication. Ethics and etiquette of business communication.
Тема 10.3. Psychological climate of the team	Formation of the psychological climate of the team
Тема 10.4. Production conflict in the team	Types of industrial conflicts and forms of their resolution

Рекомендации по оцениванию устных ответов студентов

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «5» - ставится, если студент:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4» - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Рекомендации по оцениванию результатов тестирования студентов

В завершении изучения каждой темы дисциплины проводится тестирование. Его можно провести как на компьютере, так и на бланке.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим образом:

- правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 1 балл;
- правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или вставить верные термины – по 1 баллу за каждый верный ответ и 2 балла за безошибочно выполненное задание;
- правильное выполнение задания, где необходимо установить последовательность событий – 3 балла.

Оценка соответствует следующей шкале:

Оценка (стандартная)	% правильных ответов
отлично	76-100
хорошо	51-75
удовлетворительно	25-50
неудовлетворительно	менее 25

Рекомендации по оцениванию результатов поисково-индивидуальных заданий

Оценка	Правильность (ошибочность) решения
5	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц
4	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса
3	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько искажившие логическую последовательность

	ответа
2	В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.2	Выстраивание социального профессионального взаимодействия с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп, а также обеспечение создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.
ПКс-7	Способность разрабатывать системы маркетинговых коммуникаций, проводить коммуникационные кампании в организации и готовить рекомендации для принятия маркетинговых решений в отношении товаров (услуг, брендов)	ПКс-7.1	Освоение теоретических основ маркетинговых коммуникаций, приобретения необходимых знаний для планирования коммуникационной деятельности и эффективного управления ею

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
---------------------------	-----------------------	---------------------

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
<p>УК-5.2 Выстраивание социального взаимодействия с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп, а также обеспечение создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.</p>	<p>Знание особенностей научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры разных народов и конфессий. Умение использовать методы межкультурного взаимодействия, коррелирующие с задачами взаимодействия и способствующие развитию сотрудничества</p>	<p>Владеет навыком выбора наиболее корректных языковых единиц для формирования устных и письменных высказываний общей направленности. Умеет использовать различные стили - формальный и неформальный - устной и письменной коммуникации.</p>
<p>ПКс-7.1 Освоение теоретических основ маркетинговых коммуникаций, приобретении необходимых знаний для планирования коммуникационной деятельности и эффективного управления ею</p>	<p>Знать сущность, специфику и целевые аудитории маркетинговых коммуникаций предприятия, с учетом его отраслевой специфики деятельности.</p>	<p>Знает и понимает сущность, специфику и целевые аудитории маркетинговых коммуникаций предприятия, с учетом его отраслевой специфики деятельности.</p>

4.3.2 Типовые оценочные средства

Типовой тестовый материал по «Межкультурные коммуникации и обслуживание гостей разных культур»

Выберите один правильный ответ. Составьте список ответов на вопросы теста, выполняя задания, сформулированные в каждом вопросе теста.

1. In 1946, the Institute for Foreign Service was created in the United States, the first director of which was a linguist:
 - a) B. Leipman;
 - b) E. Hall;
 - c) D. Trager;
 - d) M. Wertheimer.

2. In 1954, a book by E. Hall, D. Trager, "Culture as Communication," was published, in which:
 - a) discuss the development of oriental culture;
 - b) discuss the development of Western culture;
 - c) consider communication in developed countries;
 - d) the term "intercultural communication" is proposed, its specificity is considered.

3. The first centres for the study of intercultural communication in Europe were opened in:
 - a) Germany;
 - b) France;
 - c) Russia;
 - d) Poland.

4. Communication is a form of interaction:
 - a) between the subject and the object;
 - b) between the subject and the equipment;
 - c) between the subject and the subject;
 - d) between subject and nature.

5. The famous control system, according to A. Fayol, includes:
 - a) 14 principles;
 - b) 5 principles;
 - c) 10 principles;
 - d) 22 principles.

6. The main rate in traditional management is made on:
 - a) the identity of the employee;
 - b) increase of labor productivity;
 - c) efficient use of material resources;
 - d) the emerging situation.

7. Priority in modern control theories is expressed in the use of:

- a) administrative resources;
- b) financial resources;
- c) capital;
- d) human resources.

8. Rules of conduct in culture:

- a) are inherited;
- b) automatically enter the identity;
- c) develop in the unconscious;
- d) assimilated during training.

9. The means of communication in individualistic Western cultures differ:

- a) a small amount;
- b) emphasis on the content of the communication; c) non-specificity of speech;
- d) emphasis on the form of the communication.

10. Inculturation is a process:

- a) unconscionable transfer of one's own mental world to another person;
- b) man's assimilation in the form of communication of norms and values of culture;
- c) assimilation of knowledge, abilities, skills;
- d) the suppression by a person of his own ethnic stereotypes.

11. Ethnocentrism is:

- a) psychological attitude to evaluate other cultures through the prism of their own "Self";
- b) psychological attitude to perceive and evaluate other cultures and their behavior representatives through the lens of their culture;
- c) psychological attitude to evaluate other cultures through the prism of universal values;
- d) psychological attitude to evaluate other cultures through the prism of empathy.

12. According to the hypothesis of E. Sapir - B. Wharf, language is not just a tool for reproduction of thoughts, he himself:

- a) forms people's thoughts;
- b) depends on a person's thinking;
- c) defines unconscious attitudes;
- d) is a communication tool.

13. From the perspective of cognitive linguistics, interaction between representatives of different cultures are:

- a) attribution of information received from the outside world to this world;
- b) reflection of objects in the aggregate of their properties;
- c) reflecting the generalized structure of the object of another;

d) understanding each other's discourse and concepts.

14. Intercultural communications are managed primarily through:

- a) knowledge of the content and patterns of intercultural interaction;
- b) personal experience of interaction with people;
- c) knowledge of psychological features of another person;
- d) the practice of reading texts.

15. The most important personal feature that determines the success of intercultural communication is:

- a) the ability to evaluate another;
- b) tolerance and empathy;
- c) hardness of character and strong will;
- d) capacity for self-realization

16. Intercultural communication is managed through the formation of communication skills and:

- a) self-development needs;
- b) self-knowledge needs;
- c) self-regulation needs;
- d) competencies in intercultural communication.

17. The concept in culture is:

- a) the property of the system or essential system relationships to remain unchanged continuity in the transformation process;
- b) the process of interpretation by which the individual attributes to the observed cause events;
- c) the semantic meaning of the name (sign), i.e. the content of the concept
- d) a material, sensual-perceived subject that acts as a representative another subject.

18. Ethnic prejudices differ from ethnic stereotypes in that they are:

- a) always biased, hostile attitude towards another ethnic group;
- b) sometimes a positive, sometimes negative attitude towards ethnicity;
- c) always positive attitude towards ethnos;
- d) always a neutral attitude towards ethnos.

19. Choose the highest context language offered:

- a) German; b) Russian; c) Chinese; d) Finnish.

20. Monochronous cultures (according to E. Hall) are characterized by the fact that:

- a) the time in them is distributed in such a way that in the same period of time it is possible only one activity, one event following another;

- b) the past time is used insignificantly in them;
- c) the main focus is on the future;
- d) there is an unsystematic displacement of the present, past, future.

21. The word culture goes back to

- a) the word culture
- b) German word Kultur
- c) Latin noun cultura

22. Culture is

- a) a set of human achievements in the subordination of nature, in technology, education, in social system
- b) the totality of industrial, social and spiritual achievements of people
- c) processing and care, cultivation and cultivation;
- d) education, mental and moral

23. Using the language

- a) talk about the surrounding reality
- b) talk about interpretation

24. Perception of reality is due to

- a) culture and language
- b) peculiarities of human character
- c) various taboos and prohibitions

25. Understanding a Foreign Language Partner Requires

- a) know the relevant foreign language well enough
- b) knowledge of all rules of cultural and specific use of statements is necessary

Примерная тематика курсовых проектов

1. Preparation and holding of a university event within the framework of the celebration of the "Day of Tolerance."
2. Program of sociocultural and psychological adaptation of foreign students in Russia.
3. Programme for the prevention of extremism among young people.
4. The Russian legislative framework as the basis for preventing extremism in society.
5. Foreign business in Russia.
6. Peculiarities of culture of different countries.
7. Features of national communicative behavior in different countries (Austria, Australia, Great Britain, Spain, Italy, Israel, Egypt, Canada, USA, Germany, Republic of Korea, DPRK, Vietnam, France, Thailand, Portugal, Brazil, Turkey, China, Japan, Sweden, Switzerland and other countries of choice students).
8. Boundaries of the communication zone in different countries.
9. A study of the image of athletes in various sports and its impact on business interaction.

10. Research on the image of a specialist in the modeling business in the gender aspect.
11. Study of psychological characteristics of a specialist in the field of information technology, their impact on business communication.
12. A study of employees in the field of hotel service, an analysis of the impact of their personal characteristics on business communication.
13. Research of tourism specialists, analysis of the influence of their personal characteristics on business communication.

Шкала оценивания

Оценка результатов производится на основе Положения о текущем контроле успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», утвержденного Приказом Ректора РАНХиГС при Президенте РФ от 30.01.2018 г. № 02-66 (п.10 раздела 3 (первый абзац) и п.11), а также Решения Ученого совета Северо-западного института управления РАНХиГС при Президенте РФ от 19.06.2018, протокол № 11.

ОТЛИЧНО (5 баллов)

Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной литературы, раскрывает и анализирует проблему с точки зрения различных авторов. Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. Знает в рамках требований к направлению и профилю подготовки нормативную и практическую базу. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу. Способен принимать быстрые и нестандартные решения. Нестандартное (многоплановое) выполнение курсового проекта.

ХОРОШО (4 балла)

Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, нормативов и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает теоретическую и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает незначительные ошибки, неточности по названным критериям, которые не искажают сути ответа.

Стандартное выполнение курсового проекта.

УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)

Обучающийся показывает слабое знание материалов занятий, отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Обучающийся владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.

Курсовая работа выполнена с некоторыми неточностями.

НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (2 балла)

Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, теории и практики применения изучаемого вопроса, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом.

Курсовая работа не выполнена.

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагающему, в ответе которого тесно увязываются теория с практикой. При этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, показывает знакомство с литературой, правильно обосновывает ответ, владеет разносторонними навыками и приемами практического выполнения практических работ.

4.4. Методические материалы

Зачет по дисциплине Б1.В.06 «Межкультурные коммуникации и обслуживание гостей разных культур / Cross-Cultural Communication and Service of Foreign Guests» проводится в строгом соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в РАНХиГС, в устной и письменной формах.

К промежуточной аттестации допускаются магистранты выполнившие необходимые требования ОП ВО по дисциплине «Межкультурные коммуникации и обслуживание гостей разных культур / Cross-Cultural Communication and Service of Foreign Guests» по итогам текущего контроля успеваемости в течение семестра.

Высокий уровень успеваемости, выявленный по итогам текущего контроля в семестре, может являться основанием для освобождения магистранта от сдачи экзамена/зачета (при его согласии). Высокой является успеваемость только на «отлично», или на «хорошо» и «отлично» в течение семестра.

Зачет с оценкой проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса, утвержденным в соответствии с установленным в СЗИУ порядком.

Продолжительность зачета с оценкой для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Зачет с оценкой не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Время на подготовку ответов по билету каждому обучающемуся отводится 45 минут. При явке на зачет с оценкой обучающийся должен иметь при себе зачетную книжку.

При проведении зачета не допускается наличие у магистранта посторонних предметов и технических устройств, способных затруднить (сделать невозможной) объективную оценку результатов аттестации, в том числе в части самостоятельности выполнения задания (ответа на вопрос) зачета. Магистранты, нарушающие правила поведения при проведении зачета и, могут быть незамедлительно удалены из аудитории, представлены к назначению мер дисциплинарного взыскания. С разрешения экзаменатора допускается использование магистрантами справочников, таблиц и других пособий.

Оценка за зачет проставляется в экзаменационной ведомости и зачетных книжках магистрантов, при этом оценки «незачет» в зачетную книжку магистрантов не проставляются.

Промежуточная аттестация в системе ДОТ. Консультация к зачёту с оценкой 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.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Обучение по дисциплине Б1.В.06 «Межкультурные коммуникации и обслуживание гостей разных культур / Cross-Cultural Communication and Service of Foreign Guests» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельной работы студентов. Практические занятия дисциплины предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций.

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному практическому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по практическим занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы.

Подготовка к опросу представляет собой самостоятельную работу студента. В этих целях студенту необходимо:

- ознакомиться с литературой по теме подготовки;
- ответить на перечень вопросов;
- ответить в аудитории на поставленные вопросы не используя источники для подготовки.

Подготовка к зачету. К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. В самом начале учебного курса познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов и заданий к зачету.

После этого должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и семинарских занятиях.

Подготовка к тестированию заключается в систематическом изучении программного материала, заучивании основных понятий и терминов по предложенным темам. Ответ в тестах необходимо обозначить в качестве выбранного варианта ответа на поставленный вопрос. Количество «правильных» ответов может быть различным.

Общие требования к курсовому проекту

Курсовой проект состоит из следующих частей: Титульный лист; содержание; рассмотрение теоретических вопросов; решение задачи; список использованной литературы; приложения (если есть).

Список использованной литературы должен включать: кодексы; законодательные акты; учебные пособия, научную литературу и другие источники.

Страницы курсового проекта должны быть пронумерованы и скреплены с помощью скоросшивателя.

Курсовой проект выполняется на бумаге формата А4 (210×297 мм) с одной стороны листа при соблюдении следующих условий:

- ширина всех полей – 25 мм;
- шрифт – Times New Roman;
- размер шрифта – 14;

- межстрочный интервал – 1,5;
- интервал между словами – 1 знак;
- абзацный отступ – 1,25;
- выравнивание текста – по ширине;
- цвет шрифта – черный;
- нумерация страниц – по центру внизу;
- объем работы 15–25 страниц;

Выполненный курсовой проект не должен содержать неправомерных заимствований. При их обнаружении работа возвращается студенту для переработки.

Требования к оформлению отдельных элементов курсового проекта

Титульный лист

Первой страницей курсового проекта считается титульный лист. Номер страницы на титульном листе не проставляется.

Содержание

Содержание размещается после титульного листа курсового проекта. Слово «Содержание» располагается посередине страницы с прописной буквы. В содержании обязательно указываются номера страниц разделов.

Таблицы

Таблицы применяются для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Таблица должна быть озаглавлена. Название таблицы необходимо поместить над таблицей по центру. Обязательна ссылка на источник данных.

Таблицу помещают под текстом, в котором она впервые упоминается, на этой или на следующей странице.

Таблицы нумеруются арабскими цифрами сквозной нумерацией.

Список использованной литературы

Список использованной литературы оформляется в соответствии с действующими правилами библиографического описания (ГОСТ 7.1–2003). Он должен включать всю литературу, на которую студент ссылается в тексте работы.

Список литературы содержит следующие элементы: фамилия и инициалы автора; наименование работы; издательство, год издания, количество страниц (см. выходные данные издания). Статьи в периодических изданиях оформляются следующим образом: фамилия и инициалы автора; название статьи; знак «//»; название периодического издания, год, номер; номера страниц. Библиографический список должен быть пронумерован и сгруппирован следующим образом:

1. Нормативно-правовые акты – по иерархии (Конституция, Федеральные законы, законы и т.д.);
2. Учебная, научная и методическая литература – в алфавитном порядке.

Сноски ставятся внизу страницы, если Вы цитируете либо используете какой-либо нормативно-правовой акт. Необходимо указать выходные данные издания и номер страницы либо адрес электронного источника. *Например*, при использовании справочно-поисковых систем: Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) (части первая, вторая и третья) (с посл. изм. и доп. от 27.07.2006 г.) // СПС «Гарант»

Приложения

Дополнительный справочный материал следует размещать в приложениях. Каждое приложение следует начинать с новой страницы.

Примерный Перечень вопросов для самостоятельного изучения дисциплины

1. Почему в XXI веке растёт популярность межкультурных исследований?
2. Всегда ли представители одной культуры хорошо понимают друг друга? Приведите примеры.
3. Что такое языковой барьер?
4. Что может стать причиной коммуникативной неудачи? Приведите примеры.
5. Назовите российских исследователей межкультурной коммуникации.
6. Что значит слово «коммуникация»?
7. Почему для успешной коммуникации важнее не то, что вы сказали, а то, как вас поняли?
8. Что такое межкультурная коммуникация?
9. Почему культуру сравнивают с айсбергом?
10. Что важно знать о культуре с позиции межкультурной коммуникации?
11. Почему для успешной жизни в другой стране необходимо изучать её культуру?
12. Можете ли вы определить в потоке людей иностранца? А соотечественника в группе иностранцев? По каким признакам?
13. Почему поведение представителей разных стран не одинаково?
14. Что такое этноцентризм? Это естественное чувство?
15. Что такое эмпатия? Назовите основные правила эмпатии.
16. Как вы понимаете русскую пословицу: «Что русскому хорошо, то немцу – смерть»?
17. Чем русские, китайцы и американцы похожи, а чем они отличаются?
18. Что такое культурный шок? В чём его главная причина?
19. Как проявляется культурный шок?
20. Сколько этапов культурного шока вы знаете? Назовите их.
21. Как долго продолжается процесс адаптации?
22. Что такое реадаптация?
23. Какие индивидуальные факторы влияют на развитие культурного шока?
24. Какие внешние факторы влияют на проявления культурного шока?
25. Что для вас кажется наиболее важным: прошлое, настоящее или будущее? Почему?
26. Как вы понимаете выражение «Время – деньги»?
27. Как вам кажется, где личное пространство больше в России или в США?
28. Что даёт человеку социокультурная адаптация?
29. Назовите параметры, которые взял Г. Хофстеде для описания культур.
30. Когда и для каких целей он проводил своё исследование?
31. Что означает параметр «дистанция власти»?
32. Что такое иерархия?
33. Охарактеризуйте культуры с высокой дистанцией власти.
34. Охарактеризуйте культуры с низкой дистанцией власти.
35. Назовите признаки индивидуалистских культур.

36. Какие страны относятся к таким культурам?
37. Назовите признаки коллективистских культур.
38. Какие страны относятся к таким культурам?
39. В каких культурах взаимоотношения между людьми являются важнее поставленных задач?
40. В каких культурах ценится умение самостоятельно принимать решения?
41. Что означает параметр мужественность – женственность по Хофстеде?
42. Какие черты ценятся в культурах с мужским началом?
43. Что важнее в этих культурах – результат или процесс?
44. По какому принципу производится вознаграждение за труд?
45. Какие черты присущи культурам с женским началом?
46. Что считается наиболее ценным в этих культурах?
47. По какому принципу производится вознаграждение за труд?
48. Назовите страны, которые считаются культурами женственными.
49. Назовите страны, которые считаются культурами мужественными.
50. Что означает параметр избегание неопределённости?
51. Как относятся к ситуации неизвестности, к риску, к нововведениям люди культур с высоким уровнем избегания неопределённости?
52. Как они относятся к письменным инструкциям и правилам?
53. Как в культурах с низким уровнем неопределённости относятся к риску, к неизвестным ситуациям, к необычному, к правилам?
54. Какие страны принадлежат к культурам с низким уровнем избегания определённости?
55. Чем отличаются отношения учитель – ученик в культурах с высоким и низким уровнем избегания определённости?
56. Как вы считаете, помогают ли параметры Г. Хофстеде понимать культурные различия?

Словарь основных терминов

Адаптация – процесс приспособления строения и функций организмов (особей, популяций, видов) и их органов к условиям среды; процесс приспособления человека к иным культурным условиям.

Аккультурация – процессы взаимовлияния культур, восприятия одним народом полностью или частично культуры другого народа, обычно более развитого; усвоение новой культуры в результате непосредственного контакта с ней.

Ассимиляция – слияние одного народа с другим с утратой одним из них своего языка, культуры, национального самосознания.

Глобализация – процесс всемирной экономической, политической и культурной интеграции и унификации.

Имплицитный – подразумеваемый, невыраженный.

Инкультурация – процесс обучение человека традициям и нормам поведения в родной культуре.

Интеграция 1 – сплочение, объединение политических, экономических, государственных и общественных структур в рамках региона, страны, мира.

Интеграция 2 – состояние внутренней целостности культуры и согласованности между различными ее элементами, а также процесс, результатом которого является такое взаимосогласование.

Коммуникация – общение.

Контекст – элементы, сопровождающие общение и необходимые для взаимопонимания (высказывания, жесты, мимика, социальные и психологические характеристики говорящих, параметры ситуации, национальная картина мира).

Культура – исторически определённый уровень развития общества и человека, выраженный в типах и формах организации жизни и деятельности людей, а также в создаваемых ими материальных и духовных ценностях. Понятие культуры употребляется для характеристики материального и духовного уровня развития определённых исторических эпох, общественно-экономических формаций, конкретных обществ, народностей и наций.

Маргинализация – социологическое явление, понятие, обозначающее промежуточность, «пограничность» положения человека между какими-либо социальными группами.

Нация – племя, народ, историческая общность людей, складывающаяся в ходе формирования общности их территории, экономических связей, литературного языка, некоторых особенностей культуры и характера, которые составляют её признаки.

Реадаптация – повторное приспособление.

Сепарация – отрицание чужой культуры при сохранении идентификации со своей культурой, что предполагает добровольную изоляцию.

Стереотип – упрощенное представление различных категорий людей, преувеличивающее моменты сходства между ними и игнорирующее различия. Стереотипы представляют некий обобщенный упрощенный образ этнического или конфессионального соседа.

Толерантность – терпимость к иному мировоззрению, образу жизни, поведению и обычаям.

Ценности – общепринятые убеждения относительно целей, к которым человек должен стремиться, они составляют основу нравственных принципов; важнейшие компоненты человеческой культуры наряду с нормами и идеалами; значимые для человека вещи (жизнь, смерть, любовь, ненависть, несчастья и др.).

Эксплицитный – явно, открыто выраженный.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Основная литература

1. Боголюбова, Наталья Михайловна. Межкультурная коммуникация : в 2 ч. : учебник для вузов / Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева. - Москва : Юрайт, 2021. - (Высшее образование). - 978-5-534-01745-8. - 253 с. Часть 1. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469627>. ISBN

- 978-5-534-01744-1- Текст: электронный. - URL: <https://urait.ru/book/mezhkulturnaya-kommunikaciya-v-2-ch-chast-1-469627>.
2. Боголюбова, Наталья Михайловна. Межкультурная коммуникация : в 2 ч. : учебник для вузов / Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева. - Москва : Юрайт, 2021. - (Высшее образование). - 978-5-534-01745-8. - 263 с. Часть 2. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470574>. ISBN 978-5-534-01861-5- Текст: электронный. - URL: <https://urait.ru/book/mezhkulturnaya-kommunikaciya-v-2-ch-chast-2-470574>.
 3. Коммуникации в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. Л. А. Васильева [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — 978-5-4486-0386-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76813.html>
 4. Персикова, Тамара Николаевна. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура : учебное пособие / Т.Н. Персикова. - Москва : Логос, 2020. - . - (Новая студенческая библиотека) . - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1212426>
 5. Юдина, А. И. Культурная политика: межкультурная коммуникация и международные культурные обмены : практическое пособие для вузов / А. И. Юдина, Л. С. Жукова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 ; Кемерово : КемГИК. — 47 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-11591-8 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8154-0478-6 (КемГИК). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/445690>

6.2. Дополнительная литература

1. Бызов, Л.Г. Социокультурная трансформация российского общества и перспективы формирования неоконсервативной субъектности / Л.Г. Бызов // Базовые ценности россиян: Социальные установки. Жизненные стратегии. Символы. Мифы. – М.: Дом интеллектуальной книги, 2003. – С. 45–96.
2. Гришаева, Л.И. Введение в теорию межкультурной коммуникации: учеб. пособие / Л.И. Гришаева, Л.В. Цурикова. – 3-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2006. – 336 с.
3. Грушевицкая, Т.Г. Основы межкультурной коммуникации: учеб. пособие / Т.Г. Грушевицкая, В.Д. Попков, А.П. Садохин. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 352 с.
4. Жельвис, В.И. Эти странные русские. – М.: Эгмонт; Россия ЛТД, 2002. – 96 с.
5. Зиновьева, Е.И. Лингвокультурология: учебник / Е.И. Зиновьева, Е.Е. Юрков. – СПб.: Изд-во «Осипов», 2006. – 260 с.
6. Зинченко В. Г., Зусман В. Г., Кирнозе З. И. Межкультурная коммуникация : Учебники и учебные пособия для ВУЗов [Электронный ресурс] - Москва : Издательство «Флинта» , 2016 - 224 - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=79344
7. Зинченко, В.Г. Межкультурная коммуникация. От системного подхода к синергетической парадигме: учебное пособие для студ. вузов / В.Г. Зинченко, В.Г. Зусман, З.И. Кирнозе. - 2-е изд. - М.: Флинта: Наука, 2008. - 224 с.

8. Льюис, Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию: пер. с англ. / – М.: Дело, 1999. – 440 с.
9. Малявин, В. Китай управляемый. Старый добрый менеджмент / В. Малявин. – М.: Европа, 2007. – 304 с.
10. Мошняга, Е. В. Концептуальное пространство межкультурной коммуникации в туризме в условиях глобализации : монография / Е. В. Мошняга. — М. : Российская международная академия туризма, Советский спорт, 2010. — 220 с. — ISBN 978-5-9718-0482-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/30150.html>
11. Основы межкультурной коммуникации: практикум: учебное пособие для студ. вузов / авт.-сост.: Л.Г. Викулова, С.Г. Василенко, Л.А. Воробьёва и др.; под ред. Л.Г. Викуловой; Иркут. гос. лингв. ун-т. - М.: АСТ: АСТ МОСКВА, 2008. - 288 с.
12. Персикова Тамара Николаевна. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура :Учебное пособие [Электронный ресурс] : Логос , 2011 - 224 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=469331>
13. Персикова, Т.Н. Межкультурная корпорация и корпоративная культура / Т.Н. Персикова. – М.: Логос, 2006. – 224 с.
14. Прохоров, Ю.Е. Русские: коммуникативное поведение / Ю.Е. Прохоров, И.А. Стернин. – 3-е изд., испр. – М.: Флинта; Наука, 2007. – 328 с.
15. Рот Ю., Коптельцева Г. Межкультурная коммуникация. Теория и тренинг : Методическая литература [Электронный ресурс] - Москва : Юнити-Дана , 2015 - 223 - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=114542
16. Рот, Ю. Межкультурная коммуникация. Теория и тренинг: учебно-метод. пособие / Ю. Рот, Г. Коптельцева. – М.: ЮНИТИ-ДАНА. 2006. – 223 с.
17. Садохин Александр Петрович. Межкультурная коммуникация : Учебное пособие [Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2016 - 288 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=542898>
18. Сепиашвили Е.Н. Межкультурная коммуникация: Учебно-практическое пособие.– М., МГУТУ, 2009. - 111 с.
19. Сергеева, А.Б. Русские: Стереотипы поведения, традиции, ментальность / А.Б. Сергеева. – М.: Флинта; Наука, 2004. – 328 с.
20. Ситарам, К. Основы межкультурной коммуникации / К. Ситарам, Р. Когделл // Человек. – 1992. – № 5. – С. 105–108.
21. Смирнов, Л.М. Базовые ценности и «антиценности» современных россиян / Л.М. Смирнов // Базовые ценности россиян: Социальные установки. Жизненные стратегии. Символы. Мифы. – М.: Дом интеллектуальной книги, 2003. – С. 16–26.
22. Соловьев, В.М. Тайны русской души. Вопросы. Ответы. Версии / В.М. Соловьев. – М.: Рус. яз. Курсы, 2003. – 200 с.
23. Тер-Минасова, С.Г. Язык и межкультурная коммуникация / С.Г. Тер-Минасова. – М.: Слово, 2008. – 264 с.
24. Черкашина Татьяна Тихоновна. Язык деловых межкультурных коммуникаций : Учебник [Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2017 - 368 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=554788>

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Рогожин С.В. Теория организации. - 2-е изд., стереотип. - М. : Экзамен, 2012. - 315с. (Учебник для вузов). Учебное пособие
2. Рот, Ю. Межкультурная коммуникация. Теория и тренинг. Учебно-методическое пособие [Электронный ресурс] / Ю. Рот, Г. Коптельцева. - М. : Юнити-Дана, 2012. 224 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114542>
3. Тихомирова О.Г. Организационная культура: формирование, развитие и оценка. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 151 с. учебное пособие.
4. Шаталова Н.И. Организационная культура. / под ред. Н.И. Шаталовой. - М. : Экзамен, 2012. - 652. - (Учебник для вузов). учебник

6.4. Нормативные правовые документы

Не предусмотрено.

6.5. 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»
- Электронная библиотечная система «IPRbooks» <https://www.iprbookshop.ru/>
- Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» <https://znanium.com/catalog/books/theme>
- Электронная библиотечная система «Юрайт» <https://urait.ru/>
- 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.

6.6. Иные источники

1. Межкультурная коммуникация: Интернет-портал [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.intercultural.ru>
2. Межкультурная коммуникация: учебное пособие [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Linguist/m_komm/01.php
3. Тер-Минасова, С. Г. Язык и межкультурная коммуникация / Библиотека учебной и научной литературы [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://sbiblio.com/biblio/archive/ter_jasik/00.aspx

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

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

Программные, технические и электронные средства обучения и контроля знаний студентов:

Персональные компьютеры, пакеты прикладных программ, программные комплексы Word, ТЕСТУНИВЕРСАЛ, СУБД MS Access, 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.