

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГАОУ ВО «РГГУ»)

ИНСТИТУТ ЕВРАЗИЙСКИХ И ВОСТОЧНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ
ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА
Кафедра культуры мира и демократии (ЮНЕСКО)

**TOURISM INDUSTRY INSTITUTIONAL ANALYSIS AND INTERCULTURAL
COMMUNICATION
(ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ТУРИНДУСТРИИ И МЕЖКУЛЬТУРНОЕ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ)**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

43.04.02 Туризм

Код и наименование направления подготовки/специальности

«Cultural Heritage Management and Sustainable Tourism»
«Сохранение культурного наследия и устойчивый туризм»

Наименование направленности (профиля)/ специализации

Уровень высшего образования: *магистратура*

Форма обучения: *очная*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2026

Tourism industry institutional analysis and intercultural communication
(Институциональный анализ туристической индустрии и межкультурное взаимодействие)

Рабочая программа дисциплины

Составитель:

к.и.н., Гордеева М.А.

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания кафедры культуры мира и демократии

№5 от 22.12.2025 г

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка.....	4
1.1. Цель и задачи дисциплины	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций.....	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	6
2. Структура дисциплины.....	6
3. Содержание дисциплины.....	7
4. Образовательные технологии.....	16
5. Оценка планируемых результатов обучения.....	16
5.1 Система оценивания.....	16
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине.....	17
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	18
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	22
6.1 Список источников и литературы.....	22
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	
Ошибка! Закладка не определена.	
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	28
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.....	29
9. Методические материалы.....	30
9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий.....	30
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ.....	31
9.3 Другие материалы.....	32
Приложение 1. Аннотация дисциплины.....	33

1. Пояснительная записка

Методические материалы составлены на основе требований Федерального государственного стандарта высшего профессионального образования по данному направлению подготовки.

Курс «Межкультурное взаимодействие» призван подготовить специалиста, обладающего знаниями об основных принципах, компонентах и средствах построения эффективной межкультурной коммуникации, умениями и навыками коммуникативного поведения в современном мультикультурном и мультиэтническом обществе, профессиональной компетентностью, необходимой для успешного делового общения.

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины – сформировать систему знаний и выработать основные навыки и умения, необходимые для освоения практик общения в мультикультурных, полиэтнических и поликонфессиональных обществах, адаптации к новым культурным и культурным различиям и налаживания эффективной коммуникации с представителями других культур, для понимания растущей роли межкультурного диалога, компромисса и согласия в повседневной и профессиональной жизни современного общества. Достижение этой цели создает условия для развития диалогического мышления и дискурсивной коммуникации, ориентированных на свободное обсуждение и принятие мнений с целью организации совместных действий людей, на преодоление социокультурных барьеров, культурных предрассудков и связанных с ними культурных конфликтов, на принятие культурного разнообразия общества и мира.

Задачи дисциплины включают в себя: 1) знакомство с историей возникновения и теоретическими основами направления «межкультурная коммуникация»; 2) овладение дискурсом данного направления, его основными терминами и концептами; 3) формирование умений, навыков, способностей межкультурного общения, преодоления культурных барьеров и адекватного понимания средств и правил межкультурной коммуникации; 4) развитие способностей рефлексивного и толерантного отношения к культурным различиям, к иным формам культурной идентичности и культурного поведения. При решении этих задач учитывается следующее важное обстоятельство: традиционные системы формирования коммуникативных навыков и умений в виде обычной социализации, воспитания, дидактических моделей передачи знаний не всегда должным образом решают указанные задачи. Усложнение коммуникаций в современном глобализирующемся и информационно-сетевом мире должно сопровождаться развитием и усвоением специальных средств подготовки людей к усложняющимся условиям коммуникации как на социальном, так и на профессиональном уровне. Одним из таких средств, направленных на повышение и совершенствование межкультурной компетентности, становится практическое обучение межкультурной коммуникации в форме разнообразных коммуникативных тренингов. Это обстоятельство учитывается в структуре курса.

Дисциплина реализуется на английском языке.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
УК-3 Способен организовывать и	УК-3.1 Определяет свою роль в социальном	<i>Знать:</i> Основы руководства мультикультурной командой <i>Уметь:</i> Модерировать ситуации

<p>руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</p>	<p>взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели</p>	<p>достижения консенсуса в мультикультурной команде <i>Владеть:</i> Навыками управления и модерирования межкультурным взаимодействием в замкнутой социальной группе</p>
<p><i>УК-5</i> Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p><i>УК-5.1</i> Отмечает и анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем</p>	<p><i>Знать:</i> Типовые проблемные ситуации межкультурного взаимодействия и их решения <i>Уметь:</i> Идентифицировать стадии, причины и последствия потенциальных конфликтов с целью управления конфликтной ситуацией <i>Владеть:</i> Методами и приемами решения, модерирования и управления этическими, религиозными и иными конфликтами</p>
	<p><i>УК-5.2</i> Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии</p>	<p><i>Знать:</i> Основы социальной психологии по обеспечению межкультурного взаимодействия <i>Уметь:</i> Идентифицировать и устранять коммуникативные барьеры при межкультурном взаимодействии <i>Владеть:</i> Навыками преодоления и стимулирования преодоления коммуникативных барьеров в межкультурном взаимодействии</p>
	<p><i>УК-5.3</i> Придерживается принципов недискриминационного взаимодействия, основанного на толерантном восприятии культурных особенностей представителей различных этносов и конфессий, при личном и массовом общении</p>	<p><i>Знать:</i> Моральные, этические, ценностные и юридические основания недискриминационного взаимодействия в российском и зарубежном пространстве <i>Уметь:</i> Идентифицировать нарушения недискриминационной политики <i>Владеть:</i> Навыками противодействия дискриминации в межкультурном взаимодействии</p>
<p><i>ОПК-3</i> Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма</p>	<p><i>ОПК-3.2</i> Оценивает качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных</p>	<p><i>Знать:</i> Методы и критерии оценки соответствия ожиданий клиента в контексте межкультурной коммуникации в туристской индустрии <i>Уметь:</i> Использовать коммуникативные навыки для поддержания межкультурного взаимодействия <i>Владеть:</i> Навыками разработки</p>

	сторон	новых стандартов индустрии туризма в соответствии с требованиями межкультурного взаимодействия агент-клиент
--	--------	---

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (*модуль*) «Межкультурное взаимодействие» относится к обязательной части блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины (*модуля*) необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Методология исследовательской деятельности и академическая культура», «Иностранный язык в профессиональной деятельности», «Организационно-управленческая практика».

В результате освоения дисциплины (*модуля*) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Государственная политика сохранения культурных ценностей и памятников культуры», «Туристский рынок и политика государства», «Преддипломная практика».

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 з.е., академических часа (ов).

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
1	Лекции	8
1	Семинары/лабораторные работы/ Практические занятия	12
Всего:		20

Объем дисциплины (*модуля*) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 52 академических часа.

Total labor intensity of the course is 2 credits, 72 academic hours.

Structure of the course for full-time education

The scope of this discipline in the form of contact work (lectures, seminars) of students with members of teaching staff is 20 hours.

Semester	Type of training session	Number of allocated hours
1	Lectures	8
1	Seminars	12
Total hours:		20

Scope of discipline's student's individual work is 52 hours. Preparation for final examination is 18 hours.

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
	<p>Тема 1. Введение. Проблемы, предмет и задачи курса. Культурные барьеры, их особенности и значение в жизни общества и человека</p> <p>Course introduction. Problems, object, and subject of the course. Cultural barriers, their specifics and meaning in lives of society and humans.</p>	<p>Смысловое поле и значение понятия «межкультурная коммуникация». Важность человеческого взаимопонимания и полноценного общения представителей различных культур. Что такое человеческое взаимопонимание и полноценное общение, и почему оно так необходимо в современной жизни и профессиональной деятельности? Барьеры на пути человеческого взаимопонимания и межкультурного общения - языковые, географические, социальные. Социальные. Возможности их преодоления. В XX веке преодолен барьер расстояний, в эпоху Интернета открываются и совершенствуются все новые все новые формы и виды общения и взаимодействия между людьми разных стран и культур. Но, даже преодолев языковые и географические барьеры, люди сталкиваются с новыми препятствиями на пути к счастливой и спокойной жизни. И самые трудные из них, которые часто мы не можем и представить в качестве особого препятствия, - это барьеры культурные, трудности, а зачастую и драмы непонимания или нежелания понять представителей других культур.</p> <p>Цель и задачи курса. Смысл и значение межкультурных коммуникаций - стремление и важность преодоления или хотя бы частичного снятия культурных барьеров, способность и готовность общаться поверх этих барьеров, возможность научиться жизни и работе за их пределами, создавать настойчиво и целенаправленно пространство взаимопонимания и диалога, согласия и компромисса.</p> <p>The semantic field and meaning of the concept of "cross-cultural communication". The importance of human mutual understanding and full communication of representatives of different cultures. What is human understanding and full communication, and why is it so necessary in modern life and professional activity? Barriers to human understanding and cross-cultural communication - language, geographical, social. Social. Possibilities to overcome them. In the 20th century, the barrier of distances has been overcome, in the era of the Internet, more and more new forms and types of communication and interaction between people of different countries and cultures are being opened and improved. But, even having overcome language and geographical barriers, people face new obstacles on the way to a happy and peaceful life. And the most difficult of them, which we often cannot even imagine as a special obstacle, are cultural barriers, difficulties, and often dramas of misunderstanding or unwillingness to understand representatives of other cultures. Cultural and anthropological meaning of cultural barriers: they are generated and preserved by the inner and outer world of each person - lifestyle, habits, worldview, everyday behavior, my and our values - everything that is commonly called culture.</p>

		<p>Course goals and aims. Meaning and value of cross-cultural communications – strive towards overcoming or at least partial destruction of cultural barriers, developing ability and interest to communicate despite those barriers, and to have the ability to live life and perform jobs outside of those barriers, creating spaces for mutual understanding, dialogue, agreement and compromise.</p>
	<p>Тема 2. Становление теории межкультурного взаимодействия. Ее предмет, основные понятия и подходы Developing a theory of cross-cultural communication. Its subject, basic terms, and approaches</p>	<p>Разворачивающаяся на наших глазах ситуация «культурного шока» от становящегося все более интенсивным, спонтанным, неожиданным взаимодействием с представителями других культур, этнических, суб-культурных и конфессиональных сообществ порождает небывалый ранее интерес к вопросам культурного сотрудничества, понимания и освоения «чужих» культур. На волне этого интереса и по мере осознания драматической роли культурных барьеров складывается новое междисциплинарное научное направление, получившее название «межкультурная коммуникация». Это одно из главных направлений бурно развивающейся в наши дни отрасли науки – коммуникативистики. Основу для нее создает стремительное развитие новых информационных технологий, социальных практик и отношений. Смысл социальных и культурных коммуникаций: целенаправленный информационный обмен – общение(контакт) – осмысленное усвоение информации, ее накопление и распространение.</p> <p>Зарождение теории направленных межкультурных взаимодействий (коммуникаций) после второй мировой войны в США под влиянием практических интересов американских политиков, бизнесменов, дипломатов. Новаторская работа американского лингвиста Эдварда Холла «The Silent Language», ставшая основой и программой дальнейшего развития теории межкультурной коммуникации. Становление нового научного направления в Европе и России. Изучение межкультурной коммуникации в отечественной науке продолжает сохранять тесную связь с языкознанием и преподаванием иностранных языков (лингвострановедение, этнолингвистика, лингвокультурология). Вместе с тем, начинает активно разрабатываться культурно-антропологический аспект межкультурных коммуникаций: наблюдение, регистрация, описание и интерпретация повседневного поведения сравнительно небольших групп людей и сообществ. Исследования коммуникативного поведения в профессионально-значимых ситуациях межкультурного общения, в ситуациях контакта культур, роль межкультурной коммуникации в современной деловой и корпоративной культуре.</p> <p>The situation of “cultural shock” unfolding before our eyes from the increasingly intense, spontaneous, unexpected interaction with representatives of other cultures, ethnic, sub-cultural and confessional communities generates an unprecedented interest in cultural cooperation, understanding and development of “foreign” cultures. In the wake of this interest and as the dramatic role of cultural barriers is realized, a new interdisciplinary scientific direction is emerging, called "cross-cultural communication". This is one of the main directions of the branch of science that is rapidly developing today - communicative science. The basis</p>

		<p>for it, is the rapid development of new information technologies, social practices and relationships. The meaning of social and cultural communications: targeted information exchange - communication (contact) - meaningful assimilation of information, its accumulation and distribution.</p> <p>The emergence of the theory of directed cross-cultural interactions (communications) after the Second World War in the United States under the influence of the practical interests of American politicians, businessmen, diplomats. The pioneering work of the American linguist Edward Hall "The Silent Language", which became the basis and program for the further development of the theory. cross-cultural communication. Formation of a new scientific direction in Europe and Russia. The study of cross-cultural communication in Russian science continues to maintain a close connection with linguistics and the teaching of foreign languages (linguistics, ethnolinguistics, linguoculturology). At the same time, the cultural and anthropological aspect of cross-cultural communications is being actively developed: observation, registration, description and interpretation of the everyday behavior of relatively small groups of people and communities. Studies of communicative behavior in professionally significant situations of cross-cultural communication, in situations of contact of cultures, the role of cross-cultural communication in modern business and corporate culture.</p>
	<p>Тема 3. Понятие культуры и основные подходы к его определению. Культура как коммуникативно-смысловая деятельность</p> <p>Culture and its meaning. Culture as a communicative-meaning activity</p>	<p>Культура воспринимается, ощущается, переживается, фиксируется прежде всего через культурные различия., изучением которых и занимается культурная антропология. Но оказывается, что даже в рамках этого подхода мы не можем понять и сущность, и практическое значение культуры, отождествляя ее с жизнедеятельность человека вообще, не выделяя в это деятельности процесс общения и особо коммуникативную активность как процесс переживания и взаимного понимания/непонимания друг друга. На первое место в культурно-антропологическом подходе выходит не просто жизнедеятельность человека, а передача во всех ее видах и результатах, в обмене информацией смыслов и значений с помощью фиксированных и понятных знаков, названий, материальных предметов смыслов и значений. Антропологический подход надо дополнить знаково-смысловым (семиотическим): 1) понимание одним человеком другого невозможно без общего смыслового основания (поля) коммуникации – притяжения партнеров друг к другу; 2) смысловое основание коммуникации должно быть зафиксировано в системе значений, определенных и понятных для представителей данной культуры (непонятное, незначимое выпадает из сферы культурной коммуникации); 3) система значений, в свою очередь, фиксируется знаковой системой культуры и сливается с ней в одно целое. Благодаря знаковым (семиотическим) системам рождаются разветвленные системы значений, с помощью которых можно осуществлять коммуникационные процессы и при этом достигать необходимого уровня понимания, обмениваться</p>

		<p>индивидуальными смыслами и наделять их общими значениями. Культура и коммуникация соединяются в одно неразрывное целое: «культура – это коммуникация, коммуникация – это культура».</p> <p>Culture is perceived, felt, experienced, fixed primarily through cultural differences, which are studied by cultural anthropology. But it turns out that even within the framework of this approach, we cannot understand both the essence and the practical significance of culture, identifying it with human life activity in general, without singling out the process of communication and especially communicative activity as a process of experiencing and mutual understanding / misunderstanding of each other. In the first place in the cultural-anthropological approach is not just human life, but the transmission in all its forms and results, in the exchange of information of meanings and meanings with the help of fixed and understandable signs, names, material objects of meanings and meanings. The anthropological approach must be supplemented with a sign-semantic (semiotic) approach: 1) understanding by one person of another is impossible without a common semantic basis (field) of communication - the attraction of partners to each other; 2) the semantic basis of communication should be fixed in a system of meanings that are defined and understandable for representatives of a given culture (incomprehensible, insignificant falls out of the sphere of cultural communication); 3) the system of meanings, in turn, is fixed by the sign system of culture and merges with it into one whole. Thanks to sign (semiotic) systems, branched systems of meanings are born, with the help of which it is possible to carry out communication processes and at the same time achieve the necessary level of understanding, exchange individual meanings and endow them with common meanings. Culture and communication are combined into one inseparable whole: “culture is communication, communication is culture”.</p>
	<p>Тема 4. Роль культурных различий в процессах общественного взаимодействия. Структура межкультурной коммуникации</p> <p>Role of cultural differences in ensuring societal interaction. Structure of cross-cultural communication</p>	<p>Анализ и обсуждение - на конкретных примерах из своего личного опыта, опыта близких, друзей и коллег, материалов литературы, кино Интернета -роли межкультурных различий в общении и коммуникации представителей различных культур</p> <p>Вопросы для аналитических работ:</p> <p>1.Культурные коды передачи и интерпретации (осмысления) информации, их значение для культуры и коммуникации. Почему в нашей культуре фиалка – это «цветок», а клевер – «трава»?</p> <p>2. Как вы понимаете означивание вещей, явлений, действий? Какую роль в этом процессе играют знаки? Знаки и культурные различия. Почему незначимое, непонятное выпадает из сферы культуры?</p> <p>3.Может ли нечто бессмысленное, но выраженное в привычных знаках культуры, на языке ее смыслов, быть полностью непонятным и бессмысленным? (Попробуйте</p>

		<p>понять, о чем идет речь из следующих фраз: «Глокая куздра бодланула бокра и кудрячит бокренка. Воркалось, хливкие шорьки пырялись на нове. И хрюкали zelюки, как мумзики в нове»).</p> <p>4. Примеры чисто смысловых культурных различий. Как люди преодолевают смысловые различия?</p> <p>Вопросы для дискуссии:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Преодолимы ли культурные различия? 2. Хотели бы вы жить в мире, в котором были бы полностью устранены культурные различия? 3. Источники и значение культурных различий в истории и жизни различных народов. Роль различий в возникновении культурных барьеров. <p>Analysis and discussion - on concrete examples from one's personal experience, the experience of relatives, friends and colleagues, literature materials, Internet cinema - the role of cross-cultural differences in communication and communication of representatives of different cultures</p> <p>Questions for analytical work:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cultural codes of transmission and interpretation (comprehension) of information, their significance for culture and communication. Why is violet a "flower" and clover a "grass" in our culture? 2. How do you understand the meaning of things, phenomena, actions? What role do signs play in this process? Signs and cultural differences. Why does the insignificant, the incomprehensible fall out of the sphere of culture? 3. Can something meaningless, but expressed in the usual signs of culture, in the language of its meanings, be completely incomprehensible and meaningless? 4. Examples of purely semantic cultural differences. How do people overcome semantic differences? <p>Questions for discussion:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Are cultural differences manageable? 2. Would you like to live in a world where cultural differences are completely eliminated? 3. Sources and significance of cultural differences in the history and life of various peoples. The role of differences in the emergence of cultural barriers.
	<p>Тема 5. Освоение «чужой» культуры (аккультурация). Концепции понимания и доверия в межкультурном взаимодействии, его психологическая основа</p> <p>Acculturation (accepting foreign cultures). Concepts of acceptance and understanding in cross-cultural communication and its psychological basis</p>	<p>Понятие аккультурации – достижение большей или меньшей совместимости с новой культурой, с людьми новой для нас культуры. Это практическая задача для бизнесменов, менеджеров, работников сферы сервиса и туризма, работающих за границей и заинтересованных в адаптации к иной культурной среде, понимании ее жизненных мисов и моделей коммуникативного поведения. Это одно из стандартных условий работы с клиентами в сфере международного туризма, в том числе одно из важных условий обеспечения безопасности туристов во время пребывания в другой стране (необходимость соблюдать чистоту улиц в Сингапуре, избегать фамильярного поведения в Таиланде и т.д.). Аккультурация – это взаимодействие и взаимовлияние разных культур, в результате которого человек включается в чужую культурную среду, представители одной культуры усваивают практически нормы, ценности, правила</p>

	<p>поведения иной культуры. Основные формы аккультурации: культурная ассимиляция, маргинализация, интеграция (идентификация как со старой, так и с новой культурами), сравнительное значение этих форм в условиях глобализации и развития мультикультурных общества, политики мультикультурализма. Важнейшая цель и ожидаемый коммуникативный результат аккультурации – долговременная и успешная адаптация к условиям жизни в чужой стране и культуре. Знания, умения и навыки, необходимые для достижения этой цели, решающая роль умений и навыков, способностей и готовности человека к аккультурации. Аккультурация как коммуникация – способность к общению в новой и поначалу чужой культурной среде, способность делиться с людьми новой культуры разнообразными чувствами, способность быстро перенимать поведенческие навыки, вести себя в конкретных житейских ситуациях так, как это принято в данной культуре. «Культурный шок» как условие и необходимая составляющая процесса аккультурации, основные проявления «культурного шока». В ходе аккультурации культурные барьеры не исчезают, но могут преодолеваются прежде всего благодаря успешной коммуникации.</p> <p>The concept of acculturation is the achievement of greater or lesser compatibility with a new culture, with people of a new culture for us. This is a practical task for businessmen, managers, service and tourism workers working abroad and interested in adapting to a different cultural environment, understanding its life capes and models of communicative behavior. This is one of the standard conditions for working with clients in the field of international tourism, including one of the important conditions for ensuring the safety of tourists during their stay in another country (the need to keep the streets clean in Singapore, avoid familiar behavior in Thailand, etc.). Acculturation is the interaction and mutual influence of different cultures, as a result of which a person is included in a foreign cultural environment, representatives of one culture learn practically the norms, values, rules of behavior of another culture. The main forms of acculturation: cultural assimilation, marginalization, integration (identification with both old and new cultures), the comparative significance of these forms in the context of globalization and the development of multicultural societies, the policy of multiculturalism. The most important goal and expected communicative result of acculturation is long-term and successful adaptation to living conditions in a foreign country and culture. The knowledge, skills and abilities necessary to achieve this goal, the decisive role of the skills, abilities and readiness of a person for acculturation. Acculturation as communication is the ability to communicate in a new and at first alien cultural environment, the ability to share various feelings with people of a new culture, the ability to quickly adopt behavioral skills, to behave in specific everyday situations as is customary in this</p>
--	---

		<p>culture. "Culture shock" as a condition and a necessary component of the process of acculturation, the main manifestations of "culture shock". In the course of acculturation, cultural barriers do not disappear, but can be overcome primarily through successful communication.</p>
	<p>Тема 6. Культурный конфликт и культурный диалог как альтернативные формы межкультурного взаимодействия в мультикультурном обществе Cultural conflicts and cultural dialogues as alternative forms of cross-cultural communication in a multicultural society</p>	<p>Культурный конфликт и культурный диалог как альтернативные формы межкультурных коммуникаций. Значение толерантности для успешной межкультурной коммуникации Негативные формы и результаты межкультурной коммуникации - культурные конфликты и конфликтные ситуации. Культурный конфликт как критическая стадия противоречий в межкультурных отношениях и коммуникациях, когда возникает ощущение полной несовместимости представителей контактирующих культур, и противоречия между ним переходят в открытое столкновение - наиболее опасный результат негативного развития межкультурных коммуникаций. Отличия культурных конфликтов от других видов и типов конфликтных взаимодействий: обусловленность полной несовместимостью оценочных позиций, восприятия культурных мировоззрений, ценностных установок, норм и правил поведения, и, как результат, - особая жесточечность, бескомпромиссность, а в случае открытого применения силы – не столько подчинение или покорение носителей чуждых ценностей и образа жизни, сколько их практическое уничтожение, устранение Чужого как Врага. Типичные примеры наиболее масштабных и жестоких культурных конфликтов: крестовые походы, деяния церковной инквизиции, войны – религиозные, гражданские, отчасти национально-освободительные, геноцид по этническому признаку, насильственное обращение в насаждаемую религиозную или квази-религиозную веру. Важная роль культурных конфликтов в подготовке и развязывании второй мировой войны. Другие важные особенности культурных конфликтов: многовариантность с точки зрения масштабов и характера (от бытовых ссор и распада межличностных отношений до межгосударственных конфликтов и коалиционных войн); возможность возникновения культурных конфликтов, часто жесточечных и непримиримых, в творческой сфере – между творческими направлениями, школами, группами или выдающимися представителями художественной культуры, философии. Характерная черта культурных конфликтов, отличающая их от социальных и политических конфликтов, - отсутствие в культурных столкновениях явных возможностей общественного развития. В культурных конфликтах сталкиваются не менее и более эффективные способы жизнедеятельности, а исключительно или в первую очередь различные оценки и модели восприятия мира, различные атрибуции других людей и их поведения. Вместе с тем, в реальной общественной жизни культурные конфликты могут быть тесно связаны и переплетаться с конфликтами экономическими, социально-классовыми, корпоративными. Современная глобализация как стимул развития крупномасштабных, трансграничных конфликтов. Cultural conflict and cultural dialogue as alternative forms of cross-cultural communication. The Importance of Tolerance for Successful Cross-cultural Communication</p>

		<p>Negative forms and results of cross-cultural communication - cultural conflicts and conflict situations. Cultural conflict as a critical stage of contradictions in cross-cultural relations and communications, when there is a feeling of complete incompatibility between representatives of contacting cultures, and the contradictions between them turn into an open clash - the most dangerous result of the negative development of cross-cultural communications. Differences of cultural conflicts from other types and types of conflict interactions: due to the complete incompatibility of evaluative positions, perception of cultural worldviews, value attitudes, norms and rules of behavior, and, as a result, special bitterness, uncompromisingness, and in the case of the open use of force, not so much submission or the subjugation of the carriers of alien values and way of life, how much their practical destruction, the elimination of the Alien as the Enemy. Typical examples of the most large-scale and cruel cultural conflicts are: the Crusades, the acts of the Church Inquisition, wars - religious, civil, partly national liberation, ethnic genocide, forced conversion to an imposed religious or quasi-religious faith. The important role of cultural conflicts in the preparation and unleashing of the Second World War. Other important features of cultural conflicts: multivariate in terms of scale and nature (from domestic quarrels and the collapse of interpersonal relations to interstate conflicts and coalition wars); the possibility of cultural conflicts, often fierce and irreconcilable, in the creative sphere - between creative directions, schools, groups or outstanding representatives of artistic culture, philosophy. A characteristic feature of cultural conflicts, which distinguishes them from social and political conflicts, is the absence of clear opportunities for social development in cultural clashes. In cultural conflicts, no less and more effective ways of life collide, but exclusively or primarily different assessments and models of perception of the world, different attributions of other people and their behavior. At the same time, in real social life, cultural conflicts can be closely linked and intertwined with economic, social class, and corporate conflicts. Modern globalization as a stimulus for the development of large-scale, cross-border conflicts.</p>
	<p>Тема 7. Значение межкультурной компетентности. Тренинг «Межкультурная компетентность» (практикум с элементами лекции) Importance of cross-cultural competence. “Cross-Cultural Competence” training program</p>	<p>Межкультурная компетенция представляет собой единство трех основных составляющих: языковой, коммуникативной и культурной, образующих в своем единстве качественно новое целое. Межкультурная компетентность означает не просто сумму знаний и приемов, приобретенных в практическом опыте общения и привычно используемых в межкультурных коммуникациях, - она предполагает прежде всего наличие</p>

	<p>полученного в ходе обучения комплекса знаний, умений и навыков. Межкультурная компетентность позволяет адекватно оценивать коммуникативную ситуацию и влияющие на нее факторы, умело и эффективно использовать вербальные и невербальные средства коммуникации, управлять процессом взаимодействия, адекватно интерпретировать его, приобретать новые культурные знания из контекста конкретного межкультурного взаимодействия (т.е. направленно осваивать иную культуру в процессе коммуникации), получать результаты коммуникативного взаимодействия в виде обратной связи. Необходимость наличия межкультурной компетенции для успешной, профессиональной работы в сфере международного туризма. Программа тренинга «Межкультурная компетентность».</p> <p>Психологическая разминка, позволяющая снять напряженность и коммуникативные барьеры, в виде занимательных интерактивных заданий (например, передать друг другу по цепочке и без использования речевой коммуникации информацию о датах своих порядке возрастания соответствующих дат.) Основное задание – участники на отдельных бланках выделяют 5 характеристик, присущих, по их мнению, культурно компетентной личности. Затем руководитель тренинга вывешивает сводный бланк, отмечая в нем количество участников и число ответов по каждому выделенному качеству. Обсуждение каждого качества и оценка его значимости для межкультурной коммуникации. Определение (рефлексия) «ядра» культурно компетентной личности и условий, необходимых для ее формирования.</p> <p>Cross-cultural competence is a unity of three main components: linguistic, communicative and cultural, forming in their unity a qualitatively new whole. Cross-cultural competence means not just the sum of knowledge and techniques acquired in the practical experience of communication and habitually used in cross-cultural communications - it implies, first of all, the presence of a complex of knowledge, skills and abilities obtained during training. Cross-cultural competence allows you to adequately assess the communicative situation and the factors influencing it, skillfully and effectively use verbal and non-verbal means of communication, manage the interaction process, adequately interpret it, acquire new cultural knowledge from the context of a specific cross-cultural interaction (i.e., purposefully master a different culture in communication process), receive the results of communicative interaction in the form of feedback. The need for cross-cultural competence for successful, professional work in the field of international tourism. Training program "Cross-cultural Competence".</p> <p>Psychological warm-up, which allows to remove tension and communication barriers, in the form of entertaining interactive tasks (for example, to transfer to each other in a chain and without using verbal communication information about the dates of their dates in ascending order of the corresponding dates.)</p> <p>The main task - participants on separate forms identify</p>
--	--

		5 characteristics inherent , in their opinion, a culturally competent person. Then the training leader posts a summary form, noting the number of participants and the number of answers for each selected quality. Discussion of each quality and assessment of its significance for cross-cultural communication. Definition (reflection) of the "core" of a culturally competent personality and the conditions necessary for its formation.
--	--	---

4. Образовательные технологии

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются различные образовательные технологии. Для организации учебного процесса может быть использовано электронное обучение и (или) дистанционные образовательные технологии.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1 Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 1-3)	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 4-5)	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация – <i>зачет/зачет с оценкой/экзамен (указать форму¹)</i>		40 баллов
Итого за семестр		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

Grading system

Form of control	Max. number of points
-----------------	-----------------------

¹ Может проводиться как в традиционной, так и в инновационной форме (защита проектов, деловая игра, кейсы и т.д.)

	For one unit	Total
Current control:		
- <i>poll</i>	<i>5 points</i>	<i>30 points</i>
- <i>participation in the discussion at the seminar</i>	<i>5 points</i>	<i>10 points</i>
- <i>control work (through)</i>	<i>20 points</i>	<i>20 points</i>
Intermediate certification - credit with an assessment		<i>40 points</i>
Total per semester		<i>100 points</i>

The resulting cumulative result is converted into the traditional rating scale and into the rating scale of the European Credit Transfer System (ECTS) in accordance with the table:

100- point scale	Traditional scale	ECTS scale	
95 – 100	Excellent	A	
83 – 94		B	
68 – 82	Good	passed	
56 – 67	Acceptable		C
50 – 55			D
20 – 49	Unpublishable	FX	
0 – 19		unpassed	F

5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,В	отлично/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	хорошо/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,Е	удовлетво- рительно/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Вопросы контрольной работы:

1. Межкультурное взаимодействие: понятие и значение.
2. Культурный контекст: понятие и значение.
3. Культура, социальная группа и социальная перцепция: формирование концепции коммуникации.
4. Мультикультурализм как причина межкультурного взаимодействия
5. Проблемы современного межкультурного взаимодействия: континентальные проблемы
6. Проблемы глобального межкультурного взаимодействия в сети Интернет
7. Туризм как элемент межкультурного диалога в современном мире
8. Правовые и этические обоснования разработки межкультурного взаимодействия в индустрии туризма
9. Негативная социология и негативное влияние социальных групп. Роль социальной перцепции в формировании туристического коммуникационного продукта.
10. Смысловая нагрузка при осуществлении билингвальной коммуникации. Трудности культурно-смыслового перевода.
11. Элементы межкультурного конфликта: причины, контекст, варианты решения.
12. Онлайн-платформы и онлайн-коммуникации на русском и английском языках: особенности и различия
13. Современный онлайн этикет письменных коммуникаций (кейс конкретного общества).
14. Эмоциональная напряженность в межкультурных коммуникациях: формирование и использование.
15. Ресурсы и задачи дальнейшего самообразования в области межкультурного взаимодействия.

Примеры креативных заданий

Не-эссе: Слушателям предлагается составить презентацию, иллюстрирующую межкультурные или коммуникационные конфликты, с которыми слушатель сталкивался в профессиональной деятельности. Подготовленный материал должен иметь логическую структуру (введение, основное положение, заключение). Способ презентации материала может иметь любой вид кроме письменного. Презентация материала должна проходить на английском языке.

Нобелевская премия: По итогам проведения семинарских занятий и дискуссий, слушатели должны «номинировать» одного из их числа для получения «премии». Для «номинации» слушатели составляют портрет «номинанта» на основе полученной во время занятий информации.

Составление сборника: Слушатели курса составляют антологию авторских материалов из домашних заданий по темам межкультурной коммуникации на английском языке.

Примеры кейсов

1. Этический код организации или предприятия. Выбрать существующий этический код туристской организации и проанализировать его.
 - a. Что такое этический код организации/предприятия? Какую роль играет этический код организации в современном потребительском обществе?
 - b. Социальная корпоративная ответственность как попытка выстраивания межкультурного взаимодействия. Использование межкультурной коммуникации как метода связей с общественностью в индустрии туризма.
 - c. Проанализируйте достоинства и недостатки существующих этических кодов организаций индустрии туризма.
2. Разработать этический код для организации, в которой работает слушатель.
3. Создать план действия в конфликтной ситуации.
 - a. Опишите типичный для вашего рабочего места межкультурный конфликт. Проанализируйте потенциальные причины типичных межкультурных конфликтов.
 - b. Приведите примеры решения вышеупомянутых конфликтов при помощи языковых средств английского языка. Как культурный контекст повлияет на ваши решения?
 - c. Определите пути решения описанных конфликтов. Учтите лимитации профессиональных коммуникаций на английском языке при моделировании путей решения описанных конфликтов.
4. Разработать примерный тренинг по развитию навыков межкультурного взаимодействия для сотрудников компании.
 - a. Исходя из ранее описанных конфликтных ситуаций, постройте нейтральный пример для объяснения коллегам главных принципов позитивной межкультурной коммуникации.
 - b. Охарактеризуйте какие вопросы могут возникнуть у ваших коллег.
 - c. Охарактеризуйте типовые проблемы, с которыми могут столкнуться ваши коллеги.
 - d. С учетом полученных знаний, смоделируйте нейтральные решения потенциальных межкультурных конфликтов, которые могут возникнуть у ваших коллег.

Задание для итоговой аттестации

Представить презентацию проекта исследования проблем российской туристской индустрии в области межкультурной коммуникации на английском языке. Презентация

может сопровождаться авторскими видео-, фото- и аудиоматериалами. Представляемый материал должен следовать традиционной логической структуре: введение, гипотеза, основной текст, заключение, список источников и библиография.

5.1. List of question for discussion at seminars:

Seminar 1. Introduction. Problems, subject and objectives of the course. Cultural barriers, their features and significance in the life of society and a person

Questions for the seminar:

1. The concept of "culture". What is cross-cultural communication? When does it become relevant in society?
2. Typical problems of cross-cultural communication. Ways to overcome the problems of cross-cultural interaction.
3. Culture shock, cultural dialogue, acculturation and assimilation
4. Tourism as a sphere for ensuring sustainable cross-cultural communication
5. Cases

Seminars 2-3. Formation of the theory of intercultural interaction. Its subject, basic concepts and campaigns

Questions for the seminar:

1. Theory of directed cross-cultural communications.
2. The problem of extrapolation of theoretical substantiations of cross-cultural communications into the space of practical intercultural interaction
3. Europe, Russia, Asia, Africa, North America, South America: cultural and behavioral characteristics and their role in cross-cultural communication
4. Language means, psychology, sociology in cross-cultural communication
5. Cases

Seminars 3-4. The concept of culture and the main approaches to its definition. Culture as a communicative and semantic activity

Questions for the seminar:

1. Language as part of intercultural interaction. Difficulties of cultural and semantic translation.
2. Anthropology of cross-cultural communication
3. Civilization or culture? Political aspect of cross-cultural communication
4. Intercultural interaction as a method of ensuring sustainable cross-cultural dialogue
5. Cases

Seminars 5-6-7. The role of cultural differences in the processes of social interaction. The structure of cross-cultural communication. Mastering a "foreign" culture (acculturation). Concepts of understanding and trust in cross-cultural communication, its psychological basis

Questions for the seminar:

1. Cultural codes for the transmission and interpretation (comprehension) of information, their significance for culture and communication. Why is violet a "flower" and clover a "grass" in our culture?
2. Are cultural differences manageable?
3. Would you like to live in a world where cultural differences are completely eliminated?
4. Sources and significance of cultural differences in the history and life of various peoples. The role of differences in the emergence of cultural barriers.
5. How do you understand the meaning of things, phenomena, actions? What role do signs play in this process? Signs and cultural differences. Why does the insignificant, the incomprehensible fall out of the sphere of culture?

6..Can something meaningless, but expressed in the usual signs of culture, in the language of its meanings, be completely incomprehensible and meaningless? (Try to understand what we are talking about from the following phrases: “The ugly kuzdra butted the bokra and curls the bokren. Cooed, flimsy shhorki poked on the new. And the zelyuks grunted like mumziks in the new”).

Seminars 8-9. Cultural conflict and cultural dialogue as alternative forms of cross-cultural communication in a multicultural society

Questions for the seminar:

1. Alternative forms of building cross-cultural communication. Conflict as a negative method of building cross-cultural communication
2. Negative culture. destructive culture. Is it possible to “give up” part of the culture in order to improve cross-cultural communication?
3. Multiculturalism or polyculturalism: the struggle for the future
4. Cultural conflicts - social conflicts - political conflicts - economic conflicts: a history of interconnections and interdependence
5. Cases

Seminar 10-11-12. The value of cross-cultural communication. Training "Intercultural competence" (workshop with lecture elements)

Questions for the seminar:

Training program "Cross-cultural Competence". Psychological warm-up, which allows to remove tension and communication barriers, in the form of entertaining interactive tasks (for example, to transfer to each other in a chain and without using verbal communication information about the dates of their dates in ascending order of the corresponding dates.) The main task - participants on separate forms identify 5 characteristics inherent , in their opinion, a culturally competent person. Then the training leader posts a summary form, noting the number of participants and the number of answers for each selected quality. Discussion of each quality and assessment of its significance for intercultural communication. Definition (reflection) of the "core" of a culturally competent personality and the conditions necessary for its formation.

5.2. List of questions, tasks, topics for preparation for the current control:

Examples of creative tasks:

Non-essay: Students will be asked to present an example or a case study of cross-cultural communication or conflict that the student has experienced. Presented material must have classic structure (introduction, main thesis, conclusion). Method of presentation of the material may be any, excluding written form. Presentation is made in English.

Nobel prize: After all seminars and discussions are completed, students must nominate their peer for ‘a special prize’. They must describe that student without naming them, using observed characteristics, without calling that student by name.

Creating a digest: Students create an anthology of original materials based on their homework on cross-cultural communication in English language.

Case study example:

1. The ethical code of an organization or enterprise. Select the existing code of ethics of the tourism organization and analyze it.

a. What is the ethical code of an organization/enterprise? What role does the ethical code of an organization play in today's consumer society?

b. Social corporate responsibility as an attempt to build intercultural interaction. The use of intercultural communication as a method of public relations in the tourism industry.

- c. Analyze the advantages and disadvantages of the existing ethical codes of tourism industry organizations.
2. Develop an ethical code for the organization where the trainee works.
3. Create an action plan in a conflict situation.
 - a. Describe a typical intercultural conflict in your workplace. Analyze the potential causes of typical intercultural conflicts.
 - b. Give examples of solving the above conflicts with the help of English language tools. How will the cultural context influence your decisions?
 - c. Determine ways to resolve the described conflicts. Take into account the limitations of professional communication in English when modeling ways to resolve the described conflicts.
4. Develop exemplary training on developing intercultural skills for company employees.
 - a. Based on the previously described conflict situations, build a neutral example to explain to colleagues the main principles of positive intercultural communication.
 - b. Describe what questions your colleagues may have.
 - c. Describe typical problems that your colleagues may face.
 - d. Based on what you have learned, model neutral solutions to potential intercultural conflicts your colleagues may have.

End-of-course task:

Present a research project of contemporary challenges in cross-cultural communication in Russian, foreign, or international tourism industry. Presentation may feature original videos, photos, audio materials. Presentation must follow a classic structure: introduction, hypothesis, main thesis, conclusion, sources and literature used.

Final examination questions:

1. Cross-cultural communication: definition and meaning
2. Cultural context: definition and meaning
3. Culture, social group and social perception: forming the concept of communication
4. Multiculturalism as a cause of cross-cultural communication
5. Challenges of contemporary cross-cultural communication: continental problems
6. Challenges of cross-cultural communication online
7. Tourism as an element of cross-cultural communication in the modern world
8. Legal and ethical reasoning for cross-cultural communication in tourism industry
9. Negative sociology and negative influence of social groups. Place of social perception in forming a tourism communicative product.
10. Meaning and workloads of bilingual communication. Challenges of cultural-meaning translation.
11. Elements of cross-cultural conflicts: causes, context, ways of solving.
12. Online platforms and online communications in Russian and in English: similarities and differences
13. Modern online etiquette of written communication (case for particular society)
14. Emotional charge in cross-cultural communication: forming and implementing
15. Resources and goals of further self-education in cross-cultural communication

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Список источников и литературы

Obligatory Sources

UNESCO World Heritage Centre - Режим доступа: <https://whc.unesco.org/>

United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO) - Режим доступа: <https://en.unesco.org/>

World Tourism Organization - Режим доступа: <https://www.unwto.org>

<https://www.untourism.int/> Всемирная туристская организация – официальный сайт
Электронный ресурс

<https://e-cis.info/cooperation/3010/> Интернет – портал стран СНГ. Туризм

Additional Sources

<https://www.brics-travel.com/> Первый международный оператор образовательного и делового туризма на пространстве БРИКС – официальный сайт. Электронный ресурс

Obligatory Literature

1. Абрамова, П. В. Методика сохранения и актуализации объектов культурного наследия : учебное пособие для вузов / П. В. Абрамова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 85 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17579-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533355>
2. Алесинская, Т. В. Project management: theory and methodology : учебное пособие / Т. В. Алесинская, К. В. Дрокина ; Южный федеральный университет. - Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2024. - 117 с. - ISBN 978-5-9275-4638-1. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2172872> (дата обращения: 17.01.2026).
3. Глазков, В. Н. Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного дела : учебник для вузов / В. Н. Глазков. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 177 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13427-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588266>
4. Кирьянова, Л. Г. Маркетинг и брендинг туристских дестинаций : учебное пособие для вузов / Л. Г. Кирьянова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 231 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20083-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/557540>
5. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для вузов / Т. В. Рассохина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 217 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16585-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585490>

Additional Literature

1. Абрамова, П. В. Музейные культурно-образовательные программы в сфере туризма : учебное пособие для студентов магистратуры по направлению подготовки 51.04.04 «Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия», профиль подготовки «Проектно-инновационная деятельность в сфере культурно-познавательного туризма» / П. В. Абрамова ; Кемеров. гос. ин-т культуры. - Кемерово : КемГИК, 2023. - 172 с. - ISBN 978-5-8154-0683-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2155445> (дата обращения: 17.03.2026). – Режим доступа: по подписке.
2. Иванов, А. Н. Охраняемые природные территории : учебник для вузов / А. Н. Иванов, В. П. Чижова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 185 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07404-8. —

- Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585566>
3. Кулемзин, А. М. Охрана памятников в России. Теория, история, методика : учебник для вузов / А. М. Кулемзин. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 250 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14596-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588838>
 4. Организационно-правовые формы охраны культурного наследия в зарубежных государствах : научно-практическое пособие / А.Н. Пилипенко, Н.Б. Крысенкова, Н.Ю. Трещетенкова [и др.] ; отв. ред. А.Н. Пилипенко. — Москва : Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве Российской Федерации : ИНФРА-М, 2025. — 198 с. — DOI 10.12737/2192879. - ISBN 978-5-16-020774-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2192879> (дата обращения: 17.03.2026). – Режим доступа: по подписке.
 5. Румянцева, Е. Е. Инвестиционный анализ : учебник для вузов / Е. Е. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 281 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10389-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584792>
 6. Сущинская, М. Д. Культурный туризм : учебник для вузов / М. Д. Сущинская, Е. О. Валеева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 149 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19736-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584898>
 7. Cross-cultural interaction vs geopolitical culture : monograph / I.S. Voznesensky, M.N. Vrazhnova, T.A. Mironova, L.O. Ternovaya. — Moscow : INFRA-M, 2023. — 205 p. — (Scientific Idea). - ISBN 978-5-16-019008-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2082733> (дата обращения: 17.03.2026). – Режим доступа: по подписке.

6.2 List of resources of the information and telecommunications network "Internet", necessary for preparing for the State exam

- Statista: Travel, Tourism & Hospitality - Режим доступа: <https://www.statista.com/markets/420/travel-tourism-hospitality/>
- Travindy: Sustainability consulting, training and certification for the travel and tourism industry - Режим доступа: <https://travindy.org/>
- Департамент по экономическим и социальным вопросам. Устойчивое развитие – Режим доступа: <https://sdgs.un.org/ru/goals>
- Единое окно доступа к образовательным ресурсам. – Режим доступа: <http://window.edu.ru>
- Информационно-правовая система «Гарант» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – М. – Режим доступа: www.garant.ru
- Открытые данные Ростуризма - Режим доступа: <https://opendata.tourism.gov.ru>
- Платформа eLIBRARY.RU – Режим доступа: <https://www.elibrary.ru>
- Портал Welcome Times - Режим доступа: <https://welcometimes.ru/>
- Российский союз туриндустрии - Режим доступа: <https://rostourunion.ru/>
- Справочная правовая система «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – М. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
- Федеральная служба государственной статистики - Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/>
- Электронно – библиотечная система «Знаниум» [Электронный ресурс], Режим доступа: <http://znanium.com>

Электронно – библиотечная система изд-ва «Лань» [Электронный ресурс], Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>

Электронно – библиотечная система изд-ва «ЮРАЙТ» [Электронный ресурс], Режим доступа: <https://urait.ru/>

Электронно – библиотечная система РГГУ [Электронный ресурс], Режим доступа: <http://elib.lib.rsuh.ru/>

Юридическое агентство «Персона грата» - Режим доступа: <https://persona-grata.ru/>

Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru

ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru

Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru

Cambridge University Press

ProQuest Dissertation & Theses Global

SAGE Journals

Taylor and Francis

JSTOR

6.3. Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

В процессе проведения лекционных, семинарских и практических занятий применяются технические средства обучения, а именно мультимедийное оборудование, включающее в себя компьютер (ноутбук) и мультимедиа проектор, проецирующий изображение (слайды) на экран.

Кроме технических средств используется и прикладное программное обеспечение (Microsoft Word и Power Point версии не ниже 2003 года), позволяющее демонстрировать лекционные материалы (слайды) и задания к семинарам.

Аудитории для проведения занятий должны быть оборудованы учебной доской (интерактивной учебной доской) и инструментом (мел или маркер) для нанесения рисунков, схем и текста на доску.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное

10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное
17	Zoom	Zoom	лицензионное

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий

Тема 1. Введение. Проблемы, предмет и задачи курса. Культурные барьеры, их особенности и значение в жизни общества и человека (Семинар 1)

Вопросы к семинару:

1. Понятие «культура». Что такое межкультурное взаимодействие? Когда оно становится актуальным в обществе?
2. Типовые проблемы межкультурного взаимодействия. Пути преодоления проблем межкультурного взаимодействия.
3. Культурный шок, культурный диалог, аккультурация и ассимиляция
4. Туризм как сфера обеспечения устойчивого межкультурного взаимодействия
5. Кейсы

Тема 2. Становление теории межкультурного взаимодействия. Ее предмет, основные понятия и подходы (Семинар 2)

Вопросы к семинару:

1. Теория направленных межкультурных коммуникаций.
2. Проблема экстраполяции теоретических обоснований межкультурных коммуникаций в пространство практического межкультурного взаимодействия
3. Европа, Россия, Азия, Африка, Северная Америка, Южная Америка: культурно-поведенческие особенности и их роль в межкультурном взаимодействии
4. Языковые средства, психология, социология в межкультурном взаимодействии
5. Кейсы

Тема 3. Понятие культуры и основные подходы к его определению. Культура как коммуникативно-смысловая деятельность (Семинар 3)

Вопросы к семинару:

1. Язык как часть межкультурного взаимодействия. Трудности культурно-смыслового перевода.
2. Антропология межкультурного взаимодействия
3. Цивилизация или культура? Политический аспект межкультурного взаимодействия
4. Межкультурное взаимодействие как метод обеспечения устойчивого межкультурного диалога
5. Кейсы

Тема 4-5. Роль культурных различий в процессах общественного взаимодействия. Структура межкультурной коммуникации. Освоение «чужой»

культуры (аккультурация). Концепции понимания и доверия в межкультурном взаимодействии, его психологическая основа (Семинар 4)

Вопросы к семинару:

1. Культурные коды передачи и интерпретации (осмысления) информации, их значение для культуры и коммуникации. Почему в нашей культуре фиалка – это «цветок», а клевер – «трава»?
2. Преодолимы ли культурные различия?
3. Хотели бы вы жить в мире, в котором были бы полностью устранены культурные различия?
4. Источники и значение культурных различий в истории и жизни различных народов. Роль различий в возникновении культурных барьеров.
5. Как вы понимаете означивание вещей, явлений, действий? Какую роль в этом процессе играют знаки? Знаки и культурные различия. Почему незначимое, непонятное выпадает из сферы культуры?
6. Может ли нечто бессмысленное, но выраженное в привычных знаках культуры, на языке ее смыслов, быть полностью непонятым и бессмысленным? (Попробуйте понять, о чем идет речь из следующих фраз: «Глокая куздра бодланула бокра и кудрячит бокренка. Воркалось, хливкие шорьки пырялись на нове. И хрюкали зелюки, как мумзики в нове»).

Тема 6. Культурный конфликт и культурный диалог как альтернативные формы межкультурного взаимодействия в мультикультурном обществе

Вопросы к семинару:

1. Альтернативные формы построения межкультурного взаимодействия. Конфликт как негативный метод построения межкультурного взаимодействия
2. Негативная культура. Деструктивная культура. Можно ли «отказаться» от части культуры ради улучшения межкультурного взаимодействия?
3. Мультикультурализм или поликультурализм: борьба за будущее
4. Культурные конфликты – социальные конфликты – политические конфликты – экономические конфликты: история взаимосвязей и взаимозависимости
5. Кейсы

Тема 7. Значение межкультурной компетентности. Тренинг «Межкультурная компетентность» (практикум с элементами лекции) (Семинар 6)

Вопросы к семинару:

Программа тренинга «Межкультурная компетентность». Психологическая разминка, позволяющая снять напряженность и коммуникативные барьеры, в виде занимательных интерактивных заданий (например, передать друг другу по цепочке и без использования речевой коммуникации информацию о датах своих порядке возрастания соответствующих дат.) Основное задание – участники на отдельных бланках выделяют 5 характеристик, присущих, по их мнению, культурно компетентной личности. Затем руководитель тренинга вывешивает сводный бланк, отмечая в нем количество участников и число ответов по каждому выделенному качеству. Обсуждение каждого качества и оценка его значимости для межкультурной коммуникации. Определение (рефлексия) «ядра» культурно компетентной личности и условий, необходимых для ее формирования.

9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Практика подготовки письменных работ требует от студента или магистранта выполнения следующей логической последовательности действий:

- осмысления выбранной (утвержденной) темы (проблемы) и формирование соответствующего замысла;
- поиска и сбора информационных и документальных источников;

- систематизации материалов и выработки плана работы;
- написания текста работы;
- редакционной обработки рукописи, оформления научно-справочного аппарата, приложений, титульного листа.

При осмыслении (определении замысла письменной работы), важно уяснить:

- какой вид письменной работы готовится;
- какова цель работы, какие основная и частные задачи решаются в ходе ее выполнения;
- куда представляется работа (преподавателю, к защите на семинаре, на кафедру);
- какой справочный или иллюстративный материал должен быть представлен.

При поиске и сборе материалов следует руководствоваться принципом оптимального соотношения количества и качества используемых источников, подбирать их в зависимости от поставленной цели и отведенного времени.

При выборе библиографического указателя важно помнить, что они делятся по:

- целям (учетно-регистрационные, информационные, рекомендательные, вспомогательные);
- содержанию (общие, специальные, универсальные, отраслевые);
- времени издания (текущие, ретроспективные, перспективные);
- структуре (систематические, предметные, хронологические);
- месту издания.

В настоящее время универсальными источниками информации являются компьютерные базы данных.

Определившись с помощью научного руководителя с темой и структурой работы, следует осуществить группировку (разрозненные данные сводятся в удобные таблицы, схемы, тезисы и т.п.) и систематизацию (расположение в определенной последовательности по частям работы) материалов.

Рубрикация (деление) должна отвечать логически сопоставимым элементам (пунктам, параграфам, разделам, главам), отражающим содержание работы.

Написание текста рукописи (набор на электронном носителе) – достаточно сложная часть самостоятельной работы. Переписывание и компиляция недопустимы. Текст пишется самостоятельно на основе творческого анализа отобранных материалов.

В завершающей стадии должно быть обеспечено единство стиля изложения, работа не должна восприниматься как совокупность отдельных материалов (информации). Для того, чтобы сделать работу завершенной логически, возможно использование некоторых технических приемов: выводов в конце глав, вводных и соединяющих фраз, «подчеркиваний», введения дополнительных рубрикации.

Проверка орфографии и пунктуации является обязательной частью выполнения работы.

9.3 Иные материалы

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина реализуется на *факультете* Востоковедения и социально-коммуникативных наук *кафедрой* *Культуры мира и демократии*.

Цель дисциплины – сформировать систему знаний и выработать основные навыки и умения, необходимые для освоения практик общения в мультикультурных, полиэтнических и поликонфессиональных обществах, адаптации к новым культурным и культурным различиям и налаживания эффективной коммуникации с представителями других культур, для понимания растущей роли межкультурного диалога, компромисса и согласия в повседневной и профессиональной жизни современного общества. Достижение этой цели создает условия для развития диалогического мышления и дискурсивной коммуникации, ориентированных на свободное обсуждение и принятие мнений с целью организации совместных действий людей, на преодоление социокультурных барьеров, культурных предрассудков и связанных с ними культурных конфликтов, на принятие культурного разнообразия общества и мира.

Задачи дисциплины включают в себя: 1) знакомство с историей возникновения и теоретическими основами направления «межкультурная коммуникация»; 2) овладение дискурсом данного направления, его основными терминами и концептами; 3) формирование умений, навыков, способностей межкультурного общения, преодоления культурных барьеров и адекватного понимания средств и правил межкультурной коммуникации; 4) развитие способностей рефлексивного и толерантного отношения к культурным различиям, к иным формам культурной идентичности и культурного поведения. При решении этих задач учитывается следующее важное обстоятельство: традиционные системы формирования коммуникативных навыков и умений в виде обычной социализации, воспитания, дидактических моделей передачи знаний не всегда должным образом решают указанные задачи. Усложнение коммуникаций в современном глобализирующемся и информационно-сетевом мире должно сопровождаться развитием и усвоением специальных средств подготовки людей к усложняющимся условиям коммуникации как на социальном, так и на профессиональном уровне. Одним из таких средств, направленных на повышение и совершенствование межкультурной компетентности, становится практическое обучение межкультурной коммуникации в форме разнообразных коммуникативных тренингов. Это обстоятельство учитывается в структуре курса.

Дисциплина реализуется на английском языке.

Дисциплина (*модуль*) направлена на формирование следующих компетенций:

Знать: Основы руководства мультикультурной командой; типовые проблемные ситуации межкультурного взаимодействия и их решения; основы социальной психологии по обеспечению межкультурного взаимодействия; моральные, этические, ценностные и юридические основания недискриминационного взаимодействия в российском и зарубежном пространстве; методы и критерии оценки соответствия ожиданий клиента в контексте межкультурной коммуникации в туристской индустрии

Уметь: Модерировать ситуации достижения консенсуса в мультикультурной команде; идентифицировать стадии, причины и последствия потенциальных конфликтов с целью управления конфликтной ситуацией; идентифицировать и устранять коммуникативные барьеры при межкультурном взаимодействии; идентифицировать нарушения

недискриминационной политики; использовать коммуникативные навыки для поддержания межкультурного взаимодействия

Владеть: Навыками управления и модерирования межкультурным взаимодействием в замкнутой социальной группе; методами и приемами решения, модерирования и управления этическими, религиозными и иными конфликтами; навыками преодоления и стимулирования преодоления коммуникативных барьеров в межкультурном взаимодействии; навыками противодействия дискриминации в межкультурном взаимодействии; навыками разработки новых стандартов индустрии туризма в соответствии с требованиями межкультурного взаимодействия агент-клиент

По дисциплине (*модулю*) предусмотрена промежуточная аттестация в форме *зачета*.

Общая трудоемкость освоения дисциплины (*модуля*) составляет 2 зачетные единицы.

ABSTRACT OF THE COURSE

The course is provided by faculty of oriental studies and socio-communicative sciences by the department of culture of peace and democracy.

This discipline is aimed at students who need to specialize in main principles and methods of building effective cross-cultural communication, in components and skills of communicative behavior in a modern multicultural and multi-ethnic society – one of the foundational professional competences needed for productive business communication.

Purpose for this course is to form a system of knowledge regarding cross-cultural communication and to stimulate development of communicative practices in multicultural, polyethnic and polyconfessional societies. Students will learn mechanisms of adaptation to new and/or different cultural norms and to build effective communication channels with bearers of foreign cultures. This will contribute to formation of dialogue-centric thinking and discursive communication which stimulates free and open discussion and decision-making aiming to overcome existing cultural barriers, cultural biases, any cultural conflicts that currently exist in society and in the world.

Objectives of this course include:

1. Introduction to history of development of theories of cross-cultural communication and action;
2. Learning active discourse on this topic, its basic terminology and concepts
3. Forming skills and abilities of cross-cultural communication and its rules
4. Development of reflective and tolerant approach to cultural differences, other forms of cultural and other identities, cultural behaviors.

This course considers implication of pre-existing social systems on one's ability to participate or foster cross-cultural communication (such as socialization, upbringing, didactic models of knowledge transfer).

LEARNING OUTCOMES

Students will:

Be able to:

- Identify and eliminate communicative barriers in cross-cultural communication
- Identify stages, causes, and consequences of potential conflicts in order to manage them
- Identify violations of non-discrimination policies
- Moderate situations to achieve consensus in a multicultural team
- Use communicative skills to uphold cross-cultural communication

Know:

- Basics of leading a multicultural team
- Basics of social psychology of ensuring cross-cultural interaction
- Methods and criteria of evaluating and matching client expectations within context of cross-cultural communication in tourism industry
- Moral, ethical, value and legal basis of non-discriminatory interaction in Russian and foreign spaces
- Typical problematic situations of cross-cultural communication and scenarios of their solving

Possess: Knowledge of management of moderation of cross-cultural interactions in a closed social group

- Knowledge of methods of solving, moderating, and managing ethical, religious and other conflicts
- Skills of anti-discrimination activities in cross-cultural communication
- Skills of developing new standards in tourism industry based on demands of cross-cultural agent-client interactions
- Skills of stimulating of overcoming communicative barriers in cross-cultural communication

Total labor intensity of the course is 2 credits, 72 academic hours.