

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

**МЕЖКУЛЬТУРНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

43.04.03 Гостиничное Дело

---

*Код и наименование направления подготовки/специальности*

«Руководитель гостиничного предприятия»

---

*Наименование направленности (профиля)/ специализации*

Уровень высшего образования: *магистратура*

Форма обучения: *очная*

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2026

## **МЕЖКУЛЬТУРНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ**

Рабочая программа дисциплины

Составитель:

доцент, канд. ист. наук, доц. *М.А. Гордеева*

**УТВЕРЖДЕНО**

протокол заседания кафедры культуры мира и демократии  
№ 5 от 29.12.2025 г.



## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. <u>Пояснительная записка</u> .....	3
1.1. <u>Цель и задачи дисциплины</u> .....	3
1.2. <u>Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций</u> .....	3
1.3. <u>Место дисциплины в структуре образовательной программы</u> .....	3
2. <u>Структура дисциплины</u> .....	3
3. <u>Содержание дисциплины</u> .....	3
4. <u>Образовательные технологии</u> .....	3
5. <u>Оценка планируемых результатов обучения</u> .....	3
5.1 <u>Система оценивания</u> .....	3
5.2 <u>Критерии выставления оценки по дисциплине</u> .....	3
5.3 <u>Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине</u> .....	3
6. <u>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</u> .....	3
6.1 <u>Список источников и литературы</u> .....	3
6.2 <u>Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</u> .....	0
7. <u>Материально-техническое обеспечение дисциплины</u> .....	3
8. <u>Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов</u> .....	3
9. <u>Методические материалы</u> .....	3
9.1 <u>Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий</u> .....	3
9.2 <u>Методические рекомендации по подготовке письменных работ</u> .....	3
9.3 <u>Иные материалы</u> .....	3
<u>Приложение 1. Аннотация дисциплины</u> .....	3

## 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 русском и 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-5 Способен анализировать и	УК-5.1 Отмечает и анализирует особенности	<i>Знать:</i> Типовые проблемные ситуации межкультурного взаимодействия и их решения

учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем	<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
	УК-5.2 Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии	<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
	УК-5.3 Придерживается принципов недискриминационного взаимодействия, основанного на толерантном восприятии культурных особенностей представителей различных этносов и конфессий, при личном и массовом общении	<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

### 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: «Современные коммуникационные технологии профессионального взаимодействия», «Стратегии деловых переговоров», «Преддипломная практика».

## 2. Структура дисциплины<sup>1</sup>

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часа (ов).

<sup>1</sup> При реализации образовательной программы на очно-заочной и заочной формах обучения, таблица составляется для каждой формы.

### 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
2	Лекции	8
2	Семинары/лабораторные работы/ Практические занятия	12
Всего:		20

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 88 академических часа.

### 3. Содержание дисциплины<sup>2</sup>

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
	Тема 1. Введение. Проблемы, предмет и задачи курса. Культурные барьеры, их особенности и значение в жизни общества и человека	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. 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.
	Тема 2. Становление теории межкультурного взаимодействия. Ее предмет, основные понятия и подходы	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

<sup>2</sup> Раздел может быть представлен как в текстовой форме, так и в таблице

		<p>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>Тема 3. Понятие культуры и основные подходы к его определению. Культура как коммуникативно-смысловая деятельность</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 жизнедеятельностью человека вообще, не выделяя в этой 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 индивидуальными смыслами и наделять их общими значениями. Культура и коммуникация соединяются в одно неразрывное целое: «культура – это коммуникация, коммуникация – это культура».</p>
	<p>Тема 4. Роль культурных различий в процессах общественного взаимодействия. Структура межкультурной коммуникации</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</p>

		<p>культур</p> <p>Вопросы для аналитических работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Культурные коды передачи и интерпретации (осмысления) информации, их значение для культуры и коммуникации. Почему в нашей культуре фиалка – это «цветок», а клевер – «трава»?</li> <li>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?</li> <li>3. Может ли нечто бессмысленное, но выраженное в привычных знаках культуры, на языке ее смыслов, быть полностью непонятным 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»).</li> <li>4. Примеры чисто смысловых культурных различий. Как люди преодолевают смысловые различия?</li> </ol> <p>Вопросы для дискуссии:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Преодолимы ли культурные различия?</li> <li>2. Хотели бы вы жить в мире, в котором были бы полностью устранены культурные различия?</li> <li>3. Источники и значение культурных различий в истории и жизни различных народов. Роль различий в возникновении культурных барьеров.</li> </ol>
	<p>Тема 5. Освоение «чужой» культуры (аккультурация). Концепции понимания и доверия в межкультурном взаимодействии, его психологическая основа</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 мысов 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 норм, ценности, правила 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.</p> <p>Аккультурация как коммуникация – способность к общению в новой и поначалу чужой культурной среде, способность делиться с людьми новой культуры разнообразные чувства, 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 преодолеваться прежде всего благодаря успешной</p>

	<p>Тема 6. Культурный конфликт и культурный диалог как альтернативные формы межкультурного взаимодействия в мультикультурном обществе</p>	<p>коммуникации.</p> <p>Культурный конфликт и культурный диалог как альтернативные формы межкультурных коммуникаций. Значение толерантности для успешной межкультурной коммуникации</p> <p>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.</p>
	<p>Тема 7. Значение межкультурной компетентности. Тренинг «Межкультурная компетентность» (практикум с элементами лекции)</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 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</p>

		<p>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>
--	--	--

#### 4. Образовательные технологии<sup>3</sup>

Для проведения занятий лекционного типа по дисциплине применяются такие образовательные технологии, как интерактивные лекции и проблемное обучение (демонстрация и анализ кейсов). Для проведения занятий семинарского типа используются групповые дискуссии, ролевые игры, имитационные игры-модели, креативные задания, аналитика кейсов.

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

#### 5. Оценка планируемых результатов обучения

##### 5.1 Система оценивания<sup>4</sup>

<b>Форма контроля</b>	<b>Макс. количество</b>
-----------------------	-------------------------

<sup>3</sup> В разделе указываются образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебных занятий для наиболее эффективного освоения дисциплины. При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (*модулей*) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учётом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей (п.34. Приказ №301).

<sup>4</sup> Система оценивания выстраивается в соответствии с учебным планом, где определены формы промежуточной аттестации (зачёт/зачёт с оценкой/экзамен), и структурой дисциплины, где определены формы текущего контроля. Указывается распределение баллов по формам текущего контроля и промежуточной аттестации, сроки отчётности.

	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 – <b>зачет</b> (указать форму <sup>5</sup> )		40 баллов
<b>Итого за семестр</b>		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

## 5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	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/ C	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 –</p>

<sup>5</sup> Может проводиться как в традиционной, так и в инновационной форме (защита проектов, деловая игра, кейсы и т.д.)

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		«хороший».
67-50/ D,E	удовлетворительно/ зачтено	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. 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. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	неудовлетворительно/ не зачтено	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. 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. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

### 5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине<sup>6</sup>

#### **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. Гостиничная деятельность как элемент межкультурного диалога в современном мире
8. Правовые и этические обоснования разработки межкультурного взаимодействия в индустрии гостеприимства

<sup>6</sup> Приводятся примеры оценочных средств в соответствии со структурой дисциплины и системой контроля: варианты тестов, тематика письменных работ, примеры экзаменационных билетов, типовые задачи, кейсы и т.п. Оценочными средствами должны быть обеспечены все формы текущего контроля и промежуточной аттестации. Они должны быть ориентированы не только на проверку сформированности знаний, но также умений и владений.

9. Негативная социология и негативное влияние социальных групп. Роль социальной перцепции в формировании коммуникационного продукта индустрии гостеприимства.

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.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1 Список источников и литературы<sup>7</sup>**

#### Источники

1. Всеобщая декларация прав человека" (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10.12.1948) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_120805/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_120805/), свободный
2. Всемирная конференция по правам человека. Венская декларация и программа действий (Принята в Вене в июне 1993 г.) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.un.org/ru/documents/decl\\_conv/declarations/viendec93.shtml](https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/viendec93.shtml), свободный.
3. Декларация о ликвидации всех форм нетерпимости и дискриминации на основе религии или убеждения (Принята Генеральной Ассамблеей ООН 25 ноября 1981 г.) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.un.org/ru/documents/decl\\_conv/declarations/relintol.shtml](https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/relintol.shtml), свободный.
4. Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993) [Электронный ресурс] // Консультант Плюс [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_28399/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/), свободный.
5. Всеобщая декларация прав человека 1948 г. // СПС "КонсультантПлюс"
6. Манильская декларация по мировому туризму, 1980 г. // СПС "КонсультантПлюс"
7. Гагская декларация по туризму, принята Межпарламентской конференцией по туризму в Гааге, 1989 г. // СПС "КонсультантПлюс"

---

<sup>7</sup> Рекомендуется включать в списки издания из ЭБС и не более 15 печатных изданий.

8. Документ Акапулько (Мексика) по итогам обсуждения действий по постепенному достижению целей, намеченных Манильской декларацией по мировому туризму, 1982 г. // СПС "КонсультантПлюс"
9. Хартия туризма (Кодекс туриста) 1985 г. // СПС "КонсультантПлюс"
10. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами, 16 июня 1979 г. // СПС "КонсультантПлюс"
11. Будапештская конвенция по упрощению туристских путешествий, 1976 г. // СПС "КонсультантПлюс"
12. Декларация Мирового туристского форума Всемирной конференции министров по туризму (г. Осака, Япония) 1994 г. // СПС "КонсультантПлюс"
13. Федеральный закон от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» // СПС *КонсультантПлюс*
14. Федеральный закон от 08.08.2001 г. № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» // СПС *КонсультантПлюс*
15. Федеральный закон от 03.07.2016 г. № 236-ФЗ «О публично-правовых компаниях в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» // СПС *КонсультантПлюс*

### *Литература*

16. Актуальные вопросы теории и практики в сфере туризма и гостеприимства : сборник статей Межвузовской научно-практической студенческой конференции (9 декабря 2019 г., г. Москва) / ред. колл. О. П. Звягинцева. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. - 128 с. - ISBN 978-5-4499-1526-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1873204>
17. Александрова, А. Ю. Международный туризм как геополитическая сила : монография / А. Ю. Александрова, М. В. Шипугина. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. - 98 с. - ISBN 978-5-4499-1557-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1873212>
18. Бунич, Г. А. Туристический продукт и направления его инновации : монография / Г. А. Бунич. - Москва : Дашков и К, 2011. - ISBN 978-5-394-01813-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/451090>
19. Бусалов Ю. Е. Организация регулирования индустрии гостеприимства и туризма на международном и национальном уровне // Научный вестник МГИИТ. 2013. № 5. С. 15-21. Режим доступа: [https://elibrary.ru/download/elibrary\\_22549671\\_50183541.pdf](https://elibrary.ru/download/elibrary_22549671_50183541.pdf)
20. Василенко, В. А. Научно-методологические основы управления развитием курортных кластеров Крыма : монография / В. А. Василенко, А. В. Василенко. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. - 316 с. - ISBN 978-5-4499-1688-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1873214>
21. Ветитнев, А. М. Интернет-технологии в управлении санаторно-курортными организациями/Ветитнев А.М., Ашкинадзе Я.А., 2-е изд., стереотипное - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 174 с. ISBN 978-5-16-104305-9 (online). - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/544273>
22. Гойхман О. Я. Особенности использования коммуникативных тактик при общении в туристической сфере / О. Я. Гойхман // Связи с общественностью в деловой сфере: коммуникативные, социальные, политические аспекты / О. Я. Гойхман, Л. М.

Гончарова, Ю. Н. Дюндик. - Калининград : Аксиос, 2009. - С. 172 - 175. - ISBN 978-5-91726-002-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/365094>

23. Гойхман, О. Я. Система тренингов по речевой коммуникации в общей структуре подготовки специалистов по связям с общественностью, туризму и сервису / О. Я. Гойхман, Л. М. Гончарова // Связи с общественностью в деловой сфере: коммуникативные, социальные, политические аспекты. - Калининград : Аксиос, 2009. - С. 11 - 15. - ISBN 978-5-91726-002-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/365073>

24. Гончарова, Л. М. Лингвокультурологическая составляющая туристской рекламы (в аспекте обучения речеведческим дисциплинам будущих специалистов по сервису и туризму) / Л. М. Гончарова // Русская речь в современном вузе : сборник материалов пятой международной научно-практической интернет-конференции / Орловский Гос.Тех. Ун-т, Моск. Гос. Пед. Ун-т. - Орел : ОрелГТУ, 2009. - С. 171 - 174. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/364680>

25. Гончарова, Л. М. Рекламная коммуникация в сфере туризма / Л. М. Гончарова // Цивилизация знаний: проблемы модернизации России. - Москва : РосНОУ, 2010. - С. 277 - 280. - ISSN 1998-4588. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/365335>

26. Гончарова, Л. М. Туристская реклама: стратегия позитива / Л. М. Гончарова // Вестник Российского нового университета : сборник научных трудов. Вып. №3 / под ред. Т. М. Регент. - Москва : РосНОУ, 2007. - С. 111 - 115. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/365319>

27. Ивлиева О.В. Теория и практика экологического туризма // Учебное пособие// Ростов-на-Дону: Издательство ЮФУ, 2020. 86 с. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=375011>

28. Инновационные технологии управления и стратегии территориального развития туризма и сферы гостеприимства - 2020: материалы Международной научно-практической конференции 25 сентября 2020 г. / под. ред. Е. Е. Коноваловой. - Москва : РГУТиС, 2020. - 395 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1861565>

29. Кластерные процессы развития туризма в регионах Центрально-Черноземного экономического района : монография / Р. М. Иванова, О. В. Скроботова, Г. Ю. Карасева, И. Е. Полякова. - 2-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2022. - 297 с. - ISBN 978-5-9765-4910-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1873763>

30. Конанова, Е. И. Инклюзивный туризм: технология и организация туристского продукта : учебное пособие / Е. И. Конанова ; Южный федеральный университет. - Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2019. - 128 с. - ISBN 978-5-9275-3164-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1088125>

31. Коновалова Е.Е. Стратегические изменения в сфере туризма и гостеприимства: поиск нового вектора развития // Материалы Всероссийской научно-практической конференции 21 сентября 2018 г.// М.: Русайнс, 2018. 652 с. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=393626>

32. Кузнецов, С. А. Теоретические основы формирования нормативно-правовой культуры специалистов сферы социального туризма : монография / С. А. Кузнецов. - 3-е изд., стер. - Москва.: ФЛИНТА, 2020. - 224 с. - ISBN 978-5-9765-1801-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1147331>

33. Кулакова, Н. И. Формирование профессионализма будущих менеджеров туристической индустрии : учебный практикум / Н. И. Кулакова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. - 113 с. - ISBN 978-5-4499-1305-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1873223>
34. Левочкина, Н. А. Ресурсы регионального туризма: структура, виды и особенности управления : монография / Н. А. Левочкина. - 2-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. - 191 с. - ISBN 978-5-4499-0679-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1873220>
35. Лежнин, В. В. Локальные системы сферы туризма: управление и инновации : монография / В. В. Лежнин, А. Н. Полухина. - Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2019. - 182 с. - ISBN 978-5-8158-2106-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1871034>
36. Леонидова, Е. Г. Стратегический ресурс развития региона : монография / Е. Г. Леонидова ; под ред. Т. В. Усковой. - Вологда : ФГБУН ВолНЦ РАН, 2020. - 141 с. - ISBN 978-5-93299-456-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1246783>
37. Можаяева, Н. Г. Туристские ресурсы России : практикум / Н.Г. Можаяева. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. — 112 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-408-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/967125>
38. Молодежный туризм в России: ресурсы, тенденции, перспективы: сборник статей по материалам 5-й студенческой научно-практической конференции с международным участием, Санкт-Петербург (24 апреля 2020 г.) / отв. ред., сост. Т. Ю. Анисимов. - Санкт-Петербург : РГПУ им. Герцена, 2020. - 432 с. - ISBN 978-5-8064-2948-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1865375>
39. Молодежь, наука, сервис, туризм — 2019 : сборник статей Межвузовской (с международным участием) научно-практической студенческой конференции (27 марта 2019 г., г. Москва) / О. П. Звягинцева. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. - 100 с. - ISBN 978-5-4499-1510-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1873213>
40. Новиков В. А. Туристская привлекательность стран с точки зрения расходов на отдых и уровня безопасности // Вестник Академии Следственного комитета Российской Федерации. 2017. № 3. С. 137-145. Режим доступа: [https://elibrary.ru/download/elibrary\\_32260083\\_98983437.pdf](https://elibrary.ru/download/elibrary_32260083_98983437.pdf)
41. Новиков В.К. Предотвращение чрезвычайных ситуаций в водном туризме // Учебное пособие// М.: Изд-во Академии водного транспорта Российского университета транспорта, 2014. 172 с. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=15702>
42. Проблемы туризмоведения : сборник материалов III Международной научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых по туризмоведению / под ред. О. В. Ивлиевой. - Ростов-на-Дону : Издательство ЮФУ, 2014. - 478 с. - ISBN 978-5-9275-1277-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/552107>
43. Разработка и практика внедрения стратегических управленческих проектных решений по развитию гостиничного и туристского бизнеса: материалы Международной научно-практической конференции 27 сентября 2019 г. / под ред. Е. Е. Коноваловой. - Москва : Русайнс, 2019. - 526 с. - ISBN 978-5-4365-4552-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1861562>

44. Ромашкина О. П. Признаки устойчивого развития международного туризма как социально-экономической системы // Евразийское Научное Объединение. 2018. № 3. С. 173-176. Режим доступа: [https://elibrary.ru/download/elibrary\\_32786789\\_89359414.pdf](https://elibrary.ru/download/elibrary_32786789_89359414.pdf)

45. Рукомойникова, В. П. Реклама в туризме : учебное пособие / В. П. Рукомойникова. - Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. - 104 с. - ISBN 978-5-8158-1864-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1873523>

46. Сметанин А.Н. Уникальные растения и животные на экологической тропе туриста // М.: Изд-во РГУТиС, 2013. 10 с. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=230371>

47. Сметанин, А. Н. Озеленение урбанизированных территорий и участков туристического комплекса / А. Н. Сметанин // Общество, туризм, сервис: опыт, задачи и перспективы развития Камчатского края : материалы межрегиональной научно-практической конференции (27-28 мая 2010 г.) / под ред. А. М. Себекина, С. В. Гунько, О. В. Сарайкиной. - Петропавловск-Камчатский : Камчатский филиал ФГОУ ВПО «Российский государственный университет туризма и сервиса», 2010. - 104-110. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/463322>

48. Сметанин, А. Н. Экологические аспекты спортивно-охотничьего туризма и спортивной рыбалки на Камчатке / А. Н. Сметанин, В. Ю. Воропанов, Н. Н. Павлов // Общество, туризм, сервис: опыт, проблемы и перспективы развития Камчатского края : материалы межрегиональной научно-практической конференции (17-18 октября 2012 г.) / под ред. Л. Г. Буряк, О. В. Сарайкиной. - Петропавловск-Камчатский : КФ ФГБОУ ВПО «РГУТиС», 2012. - 85-91 с. - ISBN 978-5-9904175-1-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/463334>

49. Стратегическое управление и перспективы его внедрения на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства - 2018: материалы Международной научно-практической конференции. - Москва : Русайнс, 2018. - 106 с. - ISBN 978-5-4365-2786-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1861557>

50. Сухов, Р. И. Формирование туристских кластеров в России : учебное пособие / Р. И. Сухов; Южный федеральный университет. -Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2018. - 176 с. - ISBN 978-5-9275-2567-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1021611>

51. Тенденции и проблемы развития туризма и гостеприимства в XXI веке : сборник статей по итогам Межвузовской (с международным участием) научно-практической конференции (25 апреля 2019 г.) / под общ. ред. Е. Е. Кузьминой. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. - 126 с. - ISBN 978-5-4499-0345-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1873222>

52. Томилин, К. Г. Управление рекреационной деятельностью на водных курортах : монография / К. Г. Томилин. - 4-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2021. - 185 с. : 38 ил. ; 32 табл. - ISBN 978-5-9765-4793-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1852376>

53. Туризм на сельских территориях: опыт, проблемы, перспективы : сборник трудов III Международной научно-практической конференции, 13 мая 2014 г. / под ред. Е. Е. Шарафановой. - Санкт-Петербург : Издательство СПбГЭУ, 2014. - 343 с. - ISBN 978-5-7310-3089-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/535306>

54. Ускова, Т.В. Туристская инфраструктура в регионе: оценка и перспективы [Электронный ресурс] : препринт / Т.В. Ускова, А.В. Величкина. - Вологда : ИСЭРТ РАН, 2014. - 60 с. - ISBN 978-5-93299-266-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1019748>

55. Ушаков, Р. Н. Маркетинговая деятельность как фактор достижения конкурентных преимуществ на рынке гостиничных услуг (на примере города Москвы): Диссертация / Ушаков Р.Н. - Москва :НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 177 с.ISBN 978-5-16-104889-4 (online). - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/872564>

56. Формирование институциональной модели технического регулирования сферы услуг как инструмента политики импортозамещения: необходимость и возможность / В.Я. Белобрагин, П.И. Бурак, Е.В. Сотникова ; под рук. Т.И. Зворыкиной. - Москва : Научный консультант, 2016. - 52 с. - ISBN 978-5-9909478-0-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023663>

57. Шанаурина, Ю.В. Правовое обеспечение социально-культурного сервиса и туризма : учеб. пособие / Ю.В. Шанаурина. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2018. — 239 с. - ISBN 978-5-9765-1665-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1035432>

58. Шоул, Д. Первоклассный сервис как конкурентное преимущество / Шоул Д., Евстигнеева И., - 8-е изд., доп. и перераб - Москва :Альпина Пабл., 2016. - 342 с. ISBN 978-5-9614-5692-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/610283>

## **6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

[www.mediascope.ru](http://www.mediascope.ru) – Электронный журнал «Медиаскоп».

Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)

ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)

Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)

Cambridge University Press

ProQuest Dissertation & Theses Global

SAGE Journals

Taylor and Francis

JSTOR

КонсультантПлюс

Гарант

Web of Science

Scopus

## **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<sup>8</sup>**

### **9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий<sup>9</sup>**

**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

---

<sup>8</sup> Методические материалы по дисциплине могут входить в состав рабочей программы, либо разрабатываться отдельным документом.

<sup>9</sup> План занятий строится в соответствии со структурой дисциплины (п.2). Разделы плана включают: название темы, количество часов, форму проведения занятия, его содержание (вопросы для обсуждения, задания, контрольные вопросы, кейсы и т.п.), список литературы. При необходимости, планы практических и лабораторных занятий могут содержать указания по выполнению заданий и требования к материально-техническому обеспечению занятия.

**Тема 2. Становление теории межкультурного взаимодействия. Ее предмет, основные понятия и походы (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 непонятным 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<sup>10</sup>**

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.

---

<sup>10</sup> В раздел включаются требования к подготовке, содержанию, и оформлению письменных работ предусмотренных учебным планом или рабочей программой (курсовая работа, эссе, реферат, доклад и т.п.). При наличии кафедральных или факультетских рекомендаций по подготовке письменных работ раздел включается в РПД по усмотрению преподавателя - составителя. Если письменная работа не предусмотрена, раздел не включается.

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<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Раздел содержит материалы, необходимые для изучения дисциплины (*модуля*): методические рекомендации обучающимся по освоению дисциплины (*модуля*), рабочую тетрадь студента, сценарии деловых игр, набор кейсов, упражнения, задания для самостоятельной работы, хронологические таблицы и т.п. Раздел включается в РГД по усмотрению преподавателя.

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ 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.

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

<b>Компетенция</b> (код и наименование)	<b>Индикаторы компетенций</b> (код и наименование)	<b>Результаты обучения</b>
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1 Отмечает и анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этических, религиозных и	<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

	ценностных систем	управления этическими, религиозными и иными конфликтами
	<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>