

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность:

Документ подписан в:

Дата подписания: 19.04.2025 20:16:04

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ

Начальник

учебно-методического управления

Т.К. Платонова

«20» мая 2025 г.

**Рабочая программа дисциплины  
Кросс-культурные аспекты в туризме**

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) программы бакалавриата

43.03.02.01 Туроператорская и турагентская деятельность

Для набора 2025 года

Квалификация

Бакалавр

**КАФЕДРА            Антикризисное и корпоративное управление****Распределение часов дисциплины по семестрам / курсам**

Курс Вид занятий	3		Итого	
	уп	рп		
Лекции	2	2	2	2
Практические	2	2	2	2
Итого ауд.	4	4	4	4
Контактная работа	4	4	4	4
Сам. работа	100	100	100	100
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	108	108	108	108

**ОСНОВАНИЕ**

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 28.02.2025 г. протокол № 9.

Программу составил(и): к.э.н, доцент, Панфилова Е.А.

Зав. кафедрой: к.э.н., доцент Т.Ю. Синюк

Методический совет: д.э.н., доцент М.А. Суржиков

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	формирование у студентов целостного понимания специфики межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах для реализации деятельности в сфере индустрии туризма и гостеприимства.
-----	---

### 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах**

#### В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**Знать:**

специфику межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах, сущность, разнообразие и особенности различных культур, их соотношение и взаимосвязь (соотнесено с индикаторами УК 5.1)

**Уметь:**

анализировать и применять управления социокультурными проектами в мультикультурном разнообразии, обеспечивать и поддерживать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур и навыки общения в мире культурного многообразия (соотнесено с индикаторами УК 5.2)

**Владеть:**

навыками недискриминационного взаимодействия, основанного на толерантном восприятии культурных особенностей, навыками анализа разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации и их разрешения (соотнесено с индикаторами УК 5.3)

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Раздел 1. Введение в кросс-культурный менеджмент

№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
1.1	Введение в дисциплину кросс-культурный менеджмент. Специфика кросс-культурного общения в туризме	Самостоятельная работа	3	6	УК-5
1.2	1. Предмет и эволюция кросс-культурного менеджмента в индустрии гостеприимства. 2. Принципы современного международного менеджмента. 3. Проблемы и пути выхода российских фирм на внешний рынок. 4. Коммуникации: вербальные, невербальные, паравербальные. Специфика и правила использования в кросс-культурном общении. 5. Классификация культур: время, природа, конфуцианский динамизм, критерии Ф. Трампенаарса и Э.Холла. 6. Классификация культур: индексы Хофстеде (мужественность-женственность, избегание неопределенности, индивидуализм -коллективизм, дистанция власти) и их формы проявления. 8. Классификация Ч. Хэндли и Ф. Трампенаарса. 9. Кросс-культурный шок: причины факторы (восприятие, стереотипы мышления и стереотипы поведения, этноцентризм), процесс и правила преодоления. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice	Самостоятельная работа	3	20	УК-5
1.3	Классификация культур: время, природа, конфуцианский, динамизм, критерии Трампенаарса и Э.Холла Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice	Самостоятельная работа	3	6	УК-5

#### Раздел 2. Кросс-культурные сравнения и анализ этической причинности

№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
2.1	Этическая причинность действий туристов и сервиса в индустрии гостеприимства	Самостоятельная работа	3	4	УК-5
2.2	Развитие навыков кросс-культурной компетентности. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice	Практические занятия	3	2	УК-5

2.3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сравнительный анализ деловых культур: Россия-Европа.</li> <li>2. Сравнительный анализ деловых культур: Россия-США.</li> <li>3. Факторы конкурентоспособности России на мировом рынке.</li> <li>4. Анализ деловой культуры России (мужественность-женственность, дистанция власти).</li> <li>5. Анализ деловой культуры России (индивидуализм - коллективизм, избегание неопределенности).</li> <li>6. Кросс-культурные коммуникации и факторы, на них влияющие.</li> <li>7. Особенности ведения деловых переговоров в условиях различных культур.</li> <li>8. Конфликты как продукты межгруппового взаимодействия.</li> <li>9. Подходы к разрешению кросс-культурных конфликтов.</li> <li>10. Повышение эффективности внешних и внутренних осуществляемых в условиях кросс-культурного взаимодействия.</li> <li>11. Развитие навыков кросс-культурной компетентности.</li> </ol> Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice	Самостоятельная работа	3	20	УК-5
-----	---	------------------------	---	----	------

### Раздел 3. Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризма

№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
3.1	Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризма.	Лекционные занятия	3	2	УК-5
3.2	Современные модели управления культурным разнообразием. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice	Самостоятельная работа	3	14	УК-5
3.3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризме.</li> <li>2. Процесс аккультурации. Кривая процесса аккультурации.</li> <li>4. Современные модели управления культурным разнообразием.</li> <li>5. Работа мультикультурной команды. Кросс-культурная синергия.</li> <li>6. Стратегии кросс-культурного взаимодействия в индустрии гостеприимства и туризма.</li> <li>7. Культурное доминирование, культурное расхождение, культурный компромисс,</li> <li>8. Взаимодействие в новой культурной среде.</li> </ol> Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice	Самостоятельная работа	3	30	УК-5
3.4	Подготовка к промежуточной аттестации	Зачет	3	4	УК-5

### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

### 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 5.1. Учебные, научные и методические издания

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Библиотека / Количество
1	Котов В. Д.	Кросс-культурные процессы и массовая коммуникация: монография	Москва: Лаборатория книги, 2012	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
2	Долженко Г. П., Ивлиева О. В.	Туризмоведение: монография	Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2014	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
3	Кёппль, О. И.	Кросс-культурный менеджмент: учебное пособие	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018	ЭБС «IPR SMART»
4	Найджел, Дж., Ерёмин, Б. Л.	Кросс-культурный менеджмент. Концепция когнитивного менеджмента: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению 521500 «менеджмент» и специальностям 350400 «связи с общественностью», 350700 «реклама»	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	ЭБС «IPR SMART»
5	Долятовский В. А.	Кросс-культурный менеджмент: учеб. пособие	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2019	Библиотека РГЭУ (РИНХ) / 68 экз.

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Библиотека / Количество
6	Васильева, Г. М.	Кросс-культурные коммуникации в европейском и азиатском пространствах: курс лекций	Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2020	ЭБС «IPR SMART»
7	Костенко, Е. П., Бутова, С. В., Маличенко, И. П., Несоленая, О. В., Осипова, И. В., Писанка, С. А., Щетинина, Д. П., Яковлева, Е. А.	Кросс-культурный менеджмент: учебник	Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2021	ЭБС «IPR SMART»
8	Долятовский В. А.	Кросс-культурный менеджмент: учебное пособие	Ростов-на-Дону: Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2019	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
9	Костенко Е. П., Бутова С. В., Маличенко И. П., Несоленая О. В., Осипова И. В., Писанка С. А., Щетинина Д. П., Яковлева Е. А.	Кросс-культурный менеджмент: учебник	Ростов-на-Дону, Таганрог: Южный федеральный университет, 2021	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»

### 5.2. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ИСС КонсультантПлюс

ИСС Гарант

Портал открытых данных РФ <https://data.gov.ru/>

Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru>

### 5.3. Перечень программного обеспечения

Операционная система РЕД ОС

LibreOffice

### 5.4. Учебно-методические материалы для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;
- персональный компьютер / ноутбук (переносной);
- проектор;
- экран / интерактивная доска.

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

#### 1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах			
Знать специфику межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах, сущность, разнообразие и особенности различных культур, их соотношение и взаимосвязь	Поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	Вопросы к зачету (1-20), кейс-задания (1-2), комплект практических заданий (1-3), презентация (1-20)
Уметь анализировать и применять управление социокультурными проектами в мультикультурном разнообразии, обеспечивать и поддерживать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур и навыки общения в мире культурного многообразия	Поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	Вопросы к зачету (1-20), кейс-задания (1-2), комплект практических заданий (1-3), презентация (1-20)
Владеть навыками недискриминационного взаимодействия, основанного на толерантном восприятии культурных особенностей, навыками анализа разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации и их разрешения	Поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	Вопросы к зачету (1-20), кейс-задания (1-2), комплект практических заданий (1-3), презентация (1-20)

#### 1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале

50-100 баллов (зачтено)

0-49 баллов (не зачтено)

## **2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

### **Вопросы к зачету**

1. Предмет и эволюция кросс-культурного менеджмента в индустрии гостеприимства.
2. Принципы современного кросс-культурного менеджмента
3. Специфика и правила использования в кросс-культурном общении.
4. Коммуникации: вербальные, невербальные, паравербальные.
5. Классификация культур: время, природа, конфуцианский динамизм, критерии Ф. Тромпенаарса и Э.Холла.
6. Классификация культур: индексы Хофстеде
7. Классификация Ч. Хэндли и Ф. Тромпенаарса.
8. Кросс-культурный шок и его факторы
9. Сравнительный анализ деловых культур: Россия-Европа.
10. Сравнительный анализ деловых культур: Россия-США.
11. Факторы конкурентоспособности России на мировом рынке.
12. Анализ деловой культуры России (мужественность-женственность, дистанция власти).
13. Анализ деловой культуры России (индивидуализм - коллективизм, избегание неопределенности).
14. Кросс-культурные коммуникации и факторы, на них влияющие.
15. Особенности ведения деловых переговоров в условиях различных культур.
16. Конфликты как продукты межгруппового взаимодействия.
17. Подходы к разрешению кросс-культурных конфликтов.
18. Повышение эффективности внешних и внутренних осуществляемых в условиях кросс-культурного взаимодействия.
19. Развитие навыков кросс-культурной компетентности.
20. Стереотипы мышления и стереотипы поведения

### **Критерии оценивания:**

– 50-100 баллов (зачтено) - выставляется, если изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;

– 0-49 баллов (не зачтено) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

### **Кейс-задания**

#### **Кейс №1**

#### **«Японская вежливость»**

Концепция работы с кейсом: Прочитав два отрывка, опираясь на знание четырех основных моделей деловой культуры, студент должен выработать свою позицию по отношению к таким характеристикам японской культуры как вежливость, уважение, соблюдение формы. Далее необходимо ответить на вопросы: Является ли «японская вежливость» сегодня просто устойчивым стереотипом? Что понимают под «островным менталитетом» японцев? Каким образом повлияли процессы глобализации на менталитет современных японцев?

Ожидаемый (е) результат (ы): умение аргументировать и обосновывать позицию, умение представлять результаты своего анализа на публике,

«Заметив знакомого, японец считает долгом прежде всего замереть на месте, даже если дело

происходит на середине улицы и прямо на него движется трамвай. Затем он как бы переламывается в пояснице, так что ладони его вытянутых рук скользят вниз по коленям, и, застыв еще на несколько секунд в согбенном положении, осторожно поднимает вверх одни лишь глаза. Выпрямляться первым невежливо, и кланяющимся приходится зорко следить друг за другом. Со стороны же сцена эта производит впечатление, что обоих хватил прострел и они не в силах разогнуться.

Токийские газеты подсчитали, что каждый служащий ежедневно отвешивает таких официальных поклонов в среднем 36, агент торговой фирмы - 123, девушка у эскалатора в универмаге - 2560.

Но посмотрите вслед японцу, который, только что церемонно раскланявшись с вами, вновь окунается в уличную толпу. С ним тут же происходит как бы таинственное превращение. Куда деваются его изысканные манеры, предупредительность, учтивость! Он прокладывает себе дорогу в людском потоке, совершенно не обращая ни на кого внимания.

До тех пор, пока прохожие на улице или пассажиры в вагоне остаются незнакомцами, японец считает себя вправе относиться к ним как к неодушевленным предметам. Садясь в автобус, можно без зазрения совести отпихнуть от подножки женщину с младенцем за спиной. Можно, пустив в ход колени и локти, обменяться пинками с соседом. Полагается лишь обоюдно делать вид, что делаешь это как часть толпы, а не как отдельная личность» (Овчинников В. Ветка сакуры. - М.: Молодая гвардия, 1975, с. 5).

«Так что же: вежливость — и впрямь черта японского характера? Ничего подобного... В "час пик" токийское метро и пригородная железная дорога превращаются в "движущиеся лагеря принудительного труда", как язвительно говорят японцы. Милолицые девушки, еще несколько минут назад обволакивавшие вежливостью покупателей, делаются разъяренными тигрицами в борьбе за место в вагоне. Горе вашим ногам, по которым пройдутся острые каблочки модных туфелек, горе бокам, в которые упрутся маленькие, но твердые кулачки. Стоит у вагона чуть зазеваться, и вас сметут, грубо и безжалостно, как перед линией ворот в американском футболе. Слово "извините" тут уж вы не услышите. Оно изымается из обращения не только в городском транспорте, но и на улице, в любом людном месте, если вы не клиент, а вступающий с вами в контакт японец — не продавец, и если вы "чужак", представитель незнакомой общины» (Цветов В.Я. Пятнадцатый камень сада Рёандзи. - <http://socioline.ru/seminar/library/misc/zvetov.php>, с. 101). вести дискуссию, уметь грамотно ставить вопросы, давать оценку ответам коллег.

## Кейс №2

### «Русское счастье»

(Жельвис В. Наблюдая за русскими. - М.: РИПОЛ классик, 2011, с. 71-73).

#### Вопросы:

1. Насколько обоснованным вы считаете указанное противопоставление западного и русского сознания?

2. Является ли данное понимание счастья актуальным для разных социальных слоев, возрастных групп современной России?

3. Каким образом счастье может стать объектом социологического исследования?

«Характер русского народа как нельзя лучше просматривается на его отношении к понятию счастья. О том, что есть счастье, можно спорить долго. Задумываемся только об одном: почему, когда нас спрашивают, счастливы ли мы, мы часто мнемся и мямлим что-то невразумительное. С одной стороны, вроде бы ничего трагичного пока не произошло, но как бы не сглазить... С другой стороны, неприятности разного масштаба случаются постоянно. Но когда неприятность, ты ведь не счастлив, верно?

Поэтому я предлагаю остановиться на таком определении: счастье есть временное состояние полного удовлетворения. Постоянно счастлив может быть только клинический идиот.

Дело даже не в том, как мы понимаем счастье, хотя это и небезынтересно. Еще любопытнее посмотреть, какие пути - в русском самосознании - к счастью ведут.

Дело в том, что «русское счастье» прочно завязано на понятии несчастья. В Евангелии от Матфея одна из Заповедей блаженства звучит так: «Блаженны плачущие, ибо они утешатся». Эти слова Христа можно понять так, что прежде, чем утешиться, необходимо поплакать, то есть пострадать. Страдание - в православном русском понимании - есть как бы предпосылка счастья.

Счастье - это заслуженная награда за перенесенные лишения, за умение терпеливо переносить невзгоды, за способность отказаться от мирских благ ради благ духовных.

Сравните: в западном сознании счастье добывается упорным трудом, приобретением материальных благ для себя и своих близких. «Накопил и (вставь нужное) купил». Вот это и есть подлинное счастье. Стрaдание при таком раскладе никак не путь к счастью, а скорее досадное препятствие на пути к нему...Если следовать русской логике, получается, что страдание - это благо. «Не было бы счастья, да несчастье помогло». Посмотрите, как это у Пушкина:

«Я жить хочу, чтоб мыслить и страдать».

Подумайте: поэт хочет *жить, чтобы страдать*. Стрaдание помогает ему мыслить. А мыслить для него - синоним счастья. Пока человек не страдает, ему трудно задуматься о смысле жизни, о тех, кому в этот момент плохо. Благополучие не располагает к состраданию.

. В общем-то, такая русская позиция понятна: тяга к страданию - это защитная реакция от отчаяния; невероятно трудная жизнь может привести к самоубийству, а может - к эстетизации страдания, объявлению его чуть ли не целью существования. Радоваться, когда вокруг всем плохо, - аморально. В православно-русском понимании страдание главным образом заключается в терпеливом перенесении трудностей. И потом остается надежда - «несчастья верная сестра». Если бы не надежда, русский пессимизм был бы поистине трагичен и безграничен. Печаль, сплавленная с надеждой, - источник оптимизма русского народа. Даже перед лицом смерти надежда согревает, утешает, спасает.»

### **Критерии оценивания:**

Максимальное количество баллов – 40 баллов. Каждое практическое задание оценивается в 20 баллов.

– 15-20 баллов - выставляется, если изложенный материал верен, грамотно и логически выстроен, при ответе выявлено наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме изученной темы, даны подробные ответы на вопросы;

– 10-14 баллов - выставляется, если изложенный материал верен, грамотно и последовательно изложен, при ответе выявлено наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме изученной темы, даны ответы на вопросы

– 5-9 баллов - выставляется, если материал изложен, верно, но недостаточно полно, имеются недостатки в логике и последовательности изложения, даны ответы не на все вопросы;

– 0-4 баллов - выставляется членам группы если материал не раскрывает тему, при ответе выявлено непонимание сущности излагаемого вопроса, неуверенность и неточность при ответах на вопросы.

## **Комплект практических заданий**

### **Практическое задание № 1**

**Прочтите и проанализируйте следующие примеры. Какие положения темы они иллюстрируют?**

а) Россияне при приветствии на расстоянии машут рукой из стороны в сторону. В Северной Америке такой жест означает прощание, а в Центральной Америке или Африке таким движением останавливают машину или подзывают к себе кого-либо.

б) Один американский политик посетил Латинскую Америку. Он стремился наладить контакт с местными жителями и хотел убедить их в том, что США хотят помочь данной стране. Но он не добился успеха. Во многом это было связано с тем, что, сходя с трапа самолета, он продемонстрировал всем известный американский жест - ОК, который в Латинской Америке является очень неприличным жестом.

с) Почти во всех западных культурах люди сидят на стуле, положив ногу на ногу. Но если человек, находясь в Таиланде, сядет так и направит свою ногу на тайца, тот почувствует себя обиженным. Это связано с тем, что тайцы считают ногу самой неприятной и низкой частью тела.

д) В азиатских культурах прикосновение к плечу или спине означает дружбу. Крепкое объятие в арабских и некоторых восточно-европейских странах является выражением дружеских чувств. При этом в азиатских культурах нельзя прикасаться к голове собеседника, т. к. это считается очень

обидным.



**Посмотрите на иллюстрации. Какая информация передается при помощи изображенных жестов?**

**Приведите примеры ситуаций, в которых вербальное и невербальное общение дополняли бы друг друга, разыграйте их на занятии.**

**Подготовьте сообщение о специфичных проявлениях вербального / невербального / паравербального коммуникативного поведения представителей одной из знакомых вам культур.**

**Подготовьте доклад с презентацией на тему:**

1. Жесты и их значение в разных культурах.
2. Этикетная роль физических контактов в межкультурном общении

## **Практическое задание № 2**

**Объясните следующие межкультурные ошибки.**

1. Попытка Л. И. Брежнева в середине 70-х гг. поприветствовать поцелуем премьер-министра Индии г-жу Индиру Ганди чуть было не вызвала серьезные дипломатические осложнения в отношениях между двумя странами.
2. При первом знакомстве называли англичан или французов по имени (например, Джон вместо г-н Смит или Пьер вместо г-н Дерьне), даже предложив им сделать то же в отношении вас.
3. Было инициировано обсуждение вопросов, связанных с религией партнера.
4. Спорили с латиноамериканцем о футболе.
5. Хлопали японца по плечу и спине.
6. Гладили по голове маленького сына тайца.

7. Спрашивали европейца, сколько он зарабатывает.
8. Употребляли в присутствии чернокожих американцев русское слово «негр».
9. Подарили нечетное количество цветов американцам.
10. Сделали деловой американке комплименты, связанные с внешностью и полом.
11. Прикоснулись мусульманина левой рукой и протянули ему левой рукой визитную карточку.
12. Указали в азиатской стране на кого-то пальцем.
13. Сидели в азиатской стране «нога на ногу» так, что видна была подошва ботинка.

**Прочтите текст, в котором описан пример опосредованного конфликта культур. Попадали ли вы в подобную ситуацию при чтении иностранной литературы, либо при просмотре иностранного фильма?**

Антрополог Лора Бохэннен, пересказала «Гамлета» Шекспира туземцам Западной Африки. Они восприняли сюжет по-своему: Клавдий - молодец, что женился на вдове брата, так и должен поступить хороший, культурный человек, но нужно было это сделать немедленно после смерти мужа и брата, а не ждать целый месяц. Призрак отца Гамлета вообще не уложился в сознании: если он мертв, то как он может ходить и говорить? Полоний вызвал неодобрение: зачем он мешал дочери стать любовницей сына вождя - это и честь, и, главное, много дорогих подарков. Гамлет убил его совершенно правильно, в полном соответствии с охотничьей культурой туземцев: услышав шорох, крикнул «что, крыса?», а Полоний не ответил, за что и был убит. Именно так и поступает каждый африканский охотник: услышав шорох, окликает и, если нет человеческого отклика, убивает источник шороха и, следовательно, опасности.

**Прочтите приемы, направленные на улучшение процесса межкультурного общения, и условия эффективной межкультурной коммуникации.**

**Опираясь на эту информацию, составьте список рекомендаций для тех, кто стремится достичь высокого уровня эффективности в ситуации межкультурного общения.**

1. *Стремление к высокой степени эксплицитности.* Это означает, что большая часть информации, которая при общении с представителями родной культуры может быть скрыта, т. к. она может подразумеваться, в процессе межкультурного общения должна быть выражена вслух, по крайней мере, на начальном этапе межкультурных контактов.
2. *Избыточность.* Эффективное межкультурное общение часто требует избыточности, т. е. объяснения незнакомых лексических единиц, использования полных предложений, повторов, разъяснений, различных комментариев, активного использования невербальных средств.
3. *Использование различных каналов коммуникации* (голоса, мимики, жестов, запахов, вкусовых ощущений и т. д.).
4. *Использование механизма обратной связи.* На основе обратной связи отправитель может делать выводы о правильности понимания информации собеседником (переспросы, анализ вербальных и невербальных реакций собеседника), а значит, корректировать результаты общения.

### **Условия эффективной межкультурной коммуникации**

- желание передать сообщение (коммуникативная интенция);
- стремление познать чужую культуру, воспринять психологические, социальные и др. межкультурные различия;
- настрой на совместные действия с представителями другой культуры;
- способность преодолевать стереотипы;
- использование общих кодов (вербальных или невербальных);
- владение набором коммуникативных средств и их правильный выбор в зависимости от ситуации общения (тон, стиль, стратегии, речевые жанры, тематика и т. д.);
- соблюдение этикетных норм и др.

**Подготовьте доклад с презентацией на тему: «Барьеры на пути коммуникации: языковой и**

культурный».

### **Критерии оценивания:**

Максимальное количество баллов – 40 баллов. Каждое практическое задание оценивается в 20 баллов.

– 15-20 баллов - выставляется, если изложенный материал верен, грамотно и логически выстроен, при ответе выявлено наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме изученной темы, даны подробные ответы на вопросы;

– 10-14 баллов - выставляется, если изложенный материал верен, грамотно и последовательно изложен, при ответе выявлено наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме изученной темы, даны ответы на вопросы

– 5-9 баллов - выставляется, если материал изложен, верно, но недостаточно полно, имеются недостатки в логике и последовательности изложения, даны ответы не на все вопросы;

– 0-4 баллов – выставляется, если материал не раскрывает тему, при ответе выявлено непонимание сущности излагаемого вопроса, неуверенность и неточность при ответах на вопросы.

### **Практическое задание № 3**

#### **Объясните следующие межкультурные различия**

1) Многие немецкие предприниматели вспоминают, что при первых контактах с партнерами из азиатских стран им вручались различные подарки, которые в протоколах отмечались как сувениры. Немецкие бизнесмены, как правило, не готовы принимать подарки, тем более при первом контакте, да еще от совершенно незнакомых людей, кроме того, они воспринимали их как взятку. Вопрос о роли подарков для представителей азиатской культуры имел совершенно другое значение, т. к. деловые отношения с их точки зрения, основываются на личных отношениях. Подарки помогают установить личные связи между партнерами. На Западе стараются избегать любых действий, которые могут выглядеть как взятка. Приглашения и подарки считаются нежелательным влиянием или даже попыткой подкупа. Западная модель делового поведения строится на строгих этических правилах.

2) В американской культуре женщины улыбаются чаще, чем мужчины; этот тип поведения был усвоен бессознательно и стал привычкой. Евреи, читая Тору, откидываются назад, имитируя позу наездника верблюда. Эта манера возникла много веков назад, ее смысл давно утерян, но само движение осталось и передается от поколения к поколению как элемент культуры.

3) Формы поведения в религиозных храмах в разных культурах достаточно сильно различаются. Например, в Мексике мужчины и женщины ходят в церковь вместе и молча, стоят во время службы. В Иране, напротив, мужчины и женщины посещают службы отдельно и во время службы поют псалмы. Для одной культуры на свадьбе нормой являются тишина и уединение, а в еврейской, русской и многих других культурах это событие сопровождается громкой музыкой, танцами и весельем.

4) Проводя деловые переговоры с японцами, американцы назначают сотрудника, ответственного за их подготовку и ведение, и, если переговоры пройдут успешно, этот сотрудник будет вознагражден. В японской фирме такое невозможно, там существует коллективная ответственность за результаты любого дела. Поэтому в Японии никогда не выделяют кого-либо из общей массы.

5) Американский юноша-студент познакомился с арабской девушкой, приехавшей вместе со своим братом учиться в США. Если юноша-американец не знает ценностей арабского общества, то он не будет скрывать, что ему нравится девушка, и своими откровенными намеками в присутствии брата, не желая этого, нанесет ему оскорбление.

6) Если человек громко чавкает во время обеда в обществе, то, скорее всего, на него неодобрительно посмотрят люди, которые это услышат. Но в некоторых культурах, наоборот, считается нормой «потягивать» свой суп, и эта манера не вызывает никаких реакций окружающих.

7) Свадебный обряд у разных народов имеет разные формы. У многих народов принято, чтобы

главы семей заключали договор о браке. Как у древних греков, так и до недавнего времени в Китае, жених и невеста вообще не имели права видеться до свадьбы. Такая ситуация невозможна в западном обществе. В некоторых культурах считается нормальной продажа невесты: родственники назначают цену за невесту, которую добровольно готова заплатить другая сторона. Так, по обычаям некоторых народов Африки девушка не может выйти на улицу вместе с будущим мужем, прежде чем он не выкупит ее.

8) В европейских странах товар имеет устойчивую цену. В редких случаях возможно торговаться. В то же время именно торг обязательно сопровождает покупку в арабских странах. Там торговля является одновременно процессом общения между участниками и поэтому превращается в увлекательную и эмоциональную форму коммуникации.

9) Чувство превосходства над другими культурами было ярко выражено в свое время у европейских колонизаторов. Большинство европейцев рассматривали неевропейских жителей колоний как социально, культурно и расово неполноценных, а свой собственный образ жизни как единственно верный. Если у туземцев были иные религиозные представления, они становились язычниками, если у них были свои сексуальные представления и табу, их называли безнравственными, если они не старались работать, то считались ленивыми, если они не разделяли мнение колонизаторов, их называли тупыми. Европейцы осуждали всякое отклонение от своего образа жизни, не думая о том, что туземцы могут иметь собственные стандарты.

### **Ответьте на вопросы**

1. Что такое диалог культур? Как наладить диалог культур?
2. Зачем рассматривать проблему взаимодействия глобализации и МКК?
3. Каким образом глобализационные процессы влияют на статус этнокультур в системе межкультурных коммуникаций? Что позитивного приносит глобализация в межкультурную коммуникацию? В чем заключается деструктивный аспект влияния глобализации на МКК?
4. Раскройте содержание понятия «культура». Перечислите и дайте краткую характеристику подходам к рассмотрению культуры.
5. Перечислите и дайте краткую характеристику функциям культуры.
6. Что такое ценности и какое место они занимают в процессе межкультурной коммуникации? Почему принято говорить о системе ценностей каждого народа? Почему важно быть знакомым с ценностями партнера по межкультурной коммуникации?
7. Что представляют собой нормы и традиции? Какое значение имеет норма для существования и развития культуры? Как соотносятся нормы и традиции?
8. Что такое «этноцентризм»? Каковы основные признаки этноцентризма? Каковы отрицательная и положительная стороны этноцентризма? От каких факторов зависит степень проявления этноцентризма?
9. Что включает в себя понятие *чужой*? Какова роль культурной идентификации «свой» и «чужой» в процессе взаимодействия представителей разных культур?

Подготовьте -презентацию «Свой /чужой и культурный шок»

### **Критерии оценивания:**

Максимальное количество баллов – 10 баллов.

– 9-10 баллов - выставляется, если изложенный материал верен, грамотно и логически выстроен, при ответе выявлено наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме изученной темы, даны подробные ответы на вопросы;

– 6-8 баллов - выставляется, если изложенный материал верен, грамотно и последовательно изложен, при ответе выявлено наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме изученной темы, даны ответы на вопросы

– 3-5 баллов - выставляется, если материал изложен, верно, но недостаточно полно, имеются недостатки в логике и последовательности изложения, даны ответы не на все вопросы;

– 0-2 баллов выставляется, если материал не раскрывает тему, при ответе выявлено непонимание сущности излагаемого вопроса, неуверенность и неточность при ответах на вопросы.

## Темы презентаций

1. Предмет и эволюция кросс-культурного менеджмента в индустрии гостеприимства.
2. Принципы современного кросс-культурного менеджмента
3. Специфика и правила использования в кросс-культурном общении.
4. Коммуникации: вербальные, невербальные, паравербальные.
5. Классификация культур: время, природа, конфуцианский динамизм, критерии Ф. Тромпенаарса и Э.Холла.
6. Классификация культур: индексы Хофстеде
7. Классификация Ч. Хэндли и Ф. Тромпенаарса.
8. Кросс-культурный шок и его факторы
9. Сравнительный анализ деловых культур: Россия-Европа.
10. Сравнительный анализ деловых культур: Россия-США.
11. Факторы конкурентоспособности России на мировом рынке.
12. Анализ деловой культуры России (мужественность-женственность, дистанция власти).
13. Анализ деловой культуры России (индивидуализм - коллективизм, избегание неопределенности).
14. Кросс-культурные коммуникации и факторы, на них влияющие.
15. Особенности ведения деловых переговоров в условиях различных культур.
16. Конфликты как продукты межгруппового взаимодействия.
17. Подходы к разрешению кросс-культурных конфликтов.
18. Повышение эффективности внешних и внутренних осуществляемых в условиях кросс-культурного взаимодействия.
19. Развитие навыков кросс-культурной компетентности.
20. Стереотипы мышления и стереотипы поведения

### Критерии оценивания:

Максимальное количество баллов – 10 баллов.

– 10 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;

– 5-9 баллов – выставляется обучающемуся, если он обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;

– 0-4 баллов – выставляется обучающемуся, если он не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

### 3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

**Текущий контроль** успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

**Промежуточная аттестация** проводится в форме зачета.

Зачет проводится по расписанию промежуточной аттестации в письменном виде. Количество вопросов в зачётном задании – 2. Проверка ответов и объявление результатов производится в день зачёта. Результаты аттестации заносятся в ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются темы представленных разделов, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, структурирующие изучаемые темы курса, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме.

В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом решения кейс-заданий. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.