

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 25.12.2024 12:34:09

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

Платонова Т.К.

«25» июня 2024 г.

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

Направление 43.03.02 Туризм

Направленность 43.03.02.01 Туроператорская и турагентская деятельность

Для набора 2021 года

Квалификация  
бакалавр

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

Курс	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 25.06.2024 г. протокол № 18.

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

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

Методический совет направления: д.э.н., профессор Суржиков М.А.

### 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:**

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 / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
1.1	Введение в дисциплину кросс-культурный менеджмент. Специфика кросс-культурного общения в туризме / Ср /	3	6	УК-5	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.9, Л2.10, Л2.11, Л2.12, Л2.13, Л2.14, Л2.15
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 / Ср /	3	20	УК-5	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.7, Л2.8, Л2.11, Л2.12, Л2.14, Л2.15
1.3	Классификация культур: время, природа, конфуцианский, динамизм, критерии Трампенаарса и Э.Холла  Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice / Ср /	3	6	УК-5	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.7, Л2.8, Л2.11, Л2.12,

					Л2.14, Л2.15
<b>Раздел 2. Кросс-культурные сравнения и анализ этической причинности</b>					
№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
2.1	Этическая причинность действий туристов и сервиса в индустрии гостеприимства / Ср /	3	4	УК-5	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.7, Л2.8, Л2.11, Л2.12, Л2.14, Л2.15
2.2	Развитие навыков кросс-культурной компетентности. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice / Пр /	3	2	УК-5	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.7, Л2.8, Л2.11, Л2.12, Л2.14, Л2.15
2.3	1. Сравнительный анализ деловых культур: Россия-Европа. 2. Сравнительный анализ деловых культур: Россия-США. 3. Факторы конкурентоспособности России на мировом рынке. 4. Анализ деловой культуры России (мужественность-женственность, дистанция власти). 5. Анализ деловой культуры России (индивидуализм - коллективизм, избегание неопределенности). 6. Кросс-культурные коммуникации и факторы, на них влияющие. 7. Особенности ведения деловых переговоров в условиях различных культур. 8. Конфликты как продукты межгруппового взаимодействия. 9. Подходы к разрешению кросс-культурных конфликтов. 10. Повышение эффективности внешних и внутренних осуществляемых в условиях кросс-культурного взаимодействия. 11. Развитие навыков кросс-культурной компетентности. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice / Ср /	3	20	УК-5	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.7, Л2.8, Л2.11, Л2.12, Л2.14, Л2.15
<b>Раздел 3. Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризма</b>					
№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
3.1	Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризма. / Лек /	3	2	УК-5	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.7, Л2.8, Л2.11, Л2.12, Л2.14, Л2.15
3.2	Современные модели управления культурным разнообразием. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice / Ср /	3	14	УК-5	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.7, Л2.8, Л2.11, Л2.12, Л2.14, Л2.15
3.3	1. Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризме. 2. Процесс аккультурации. Кривая процесса аккультурации. 4. Современные модели управления культурным разнообразием. 5. Работа мультикультурной команды. Кросс-культурная синергия. 6. Стратегии кросс-культурного взаимодействия в индустрии гостеприимства и туризма. 7. Культурное доминирование, культурное расхождение, культурный компромисс,	3	30	УК-5	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.7, Л2.8, Л2.11, Л2.12, Л2.14, Л2.15

	8. Взаимодействие в новой культурной среде. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice / Ср /				
3.4	/ Зачёт /	3	4	УК-5	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.7, Л2.8, Л2.11, Л2.12, Л2.14, Л2.15

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

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

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

##### 5.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Котов В. Д.	Кросс-культурные процессы и массовая коммуникация: монография	Москва: Лаборатория книги, 2012	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140549">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=140549</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Долятовский В. А.	Кросс-культурный менеджмент: учеб. пособие	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2019	68
Л1.3	Васильева, Г. М.	Кросс-культурные коммуникации в европейском и азиатском пространствах: курс лекций	Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2020	<a href="https://www.iprbookshop.ru/106147.html">https://www.iprbookshop.ru/106147.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.4	Костенко, Е. П., Бутова, С. В., Маличенко, И. П., Несолена, 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	<a href="https://www.iprbookshop.ru/121911.html">https://www.iprbookshop.ru/121911.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.5	Долятовский В. А.	Кросс-культурный менеджмент: учебное пособие	Ростов-на-Дону: Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2019	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=614910">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=614910</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.6	Костенко Е. П., Бутова С. В., Маличенко И. П., Несолена 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	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=691422">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=691422</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

##### 5.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Долженко Г. П., Ивлиева О. В.	Туризмоведение: монография	Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2014	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=445306">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=445306</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.2	Кёппль, О. И.	Кросс-культурный менеджмент: учебное пособие	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018	<a href="https://www.iprbookshop.ru/70266.html">https://www.iprbookshop.ru/70266.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3	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	<a href="https://www.iprbookshop.ru/81604.html">https://www.iprbookshop.ru/81604.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.4	Воронкова Л. П.	Культурология: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2024	<a href="https://urait.ru/bcode/538479">https://urait.ru/bcode/538479</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.5	Багдасарьян Н. Г.	Культурология: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2024	<a href="https://urait.ru/bcode/542281">https://urait.ru/bcode/542281</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.6	Сущинская М. Д.	Культурный туризм: учебное пособие для спо	Москва: Юрайт, 2024	<a href="https://urait.ru/bcode/538856">https://urait.ru/bcode/538856</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.7	Чернышова Л. И.	Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для спо	Москва: Юрайт, 2024	<a href="https://urait.ru/bcode/542271">https://urait.ru/bcode/542271</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.8	Иванова Т. В., Никитина О. В.	Деловая культура. Правовая аргументация: учебное пособие для спо	Москва: Юрайт, 2024	<a href="https://urait.ru/bcode/541575">https://urait.ru/bcode/541575</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.9	Химик В. В., Бояркина В. Д., Буре Н. А., Милёхина Т. А., Моисеева В. Л., Селиверстова Е. И., Волкова Л. Б.	Культура речи и деловое общение: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2024	<a href="https://urait.ru/bcode/541283">https://urait.ru/bcode/541283</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.10	Гузикова М. О., Фофанова П. Ю.	Основы межкультурной коммуникации: учебное пособие для спо	Москва: Юрайт, 2024	<a href="https://urait.ru/bcode/542280">https://urait.ru/bcode/542280</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.11	Строгеецкий В. М.	Основы культурологии: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2024	<a href="https://urait.ru/bcode/538162">https://urait.ru/bcode/538162</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.12	Рамендик Д. М., Одинцова О. В.	Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для спо	Москва: Юрайт, 2024	<a href="https://urait.ru/bcode/541866">https://urait.ru/bcode/541866</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.13	Мамонтов А. С., Морослин П. В., Мамонтов С. П., Григорьев Н. Ю.	Культурология: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2024	<a href="https://urait.ru/bcode/542286">https://urait.ru/bcode/542286</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.14	Лавриненко В. Н., Чернышова Л. И., Кафтан В. В.	Деловая культура: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2024	<a href="https://urait.ru/bcode/536949">https://urait.ru/bcode/536949</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.15	Коленько С. Г.	Менеджмент в социально-культурной сфере: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2024	<a href="https://urait.ru/bcode/537199">https://urait.ru/bcode/537199</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

### 5.3 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>

База статистических данных Росстата <http://www.gks.ru/>

### 5.4. Перечень программного обеспечения

Операционная система РЕД ОС

LibreOffice

### 5.5. Учебно-методические материалы для студентов 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
<b>УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</b>			
<b>З</b> 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	<i>П- презентации К-кейсы, ПЗ- практические задания ВЗ (вопросы к зачету)</i>
<b>У</b> анализировать и применять управленческие проекты 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	<i>П- презентации К-кейсы, ПЗ- практические задания ВЗ (вопросы к зачету)</i>
<b>В</b> навыками недискриминационного взаимодействия, основанного на толерантном восприятии	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение	<i>П- презентации К-кейсы, ПЗ- практические задания</i>



культурных особенностей, навыками анализа разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации и их разрешения	данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	<i>ВЗ (вопросы к зачету)</i>
---	--	---	------------------------------

## 1.2 Шкалы оценивания:

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

### **Зачет:**

50-100 баллов (зачет)

0-49 баллов (незачет)

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. Трампенаарса и Э.Холла.
6. Классификация культур: индексы Хофстеде
7. Классификация Ч. Хэндли и Ф. Трампенаарса.
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 (зачет) 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 (незачет)- 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 №1

#### Кейс «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 поясице, 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, путив 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 [Kovalib.ru > Book/kaleudokor^ue^ka\\_8akig1.N1t1](http://kovalib.ru/book/kaleudokor^ue^ka_8akig1.N1t1), 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. Милолицы девушки, еще несколько минут назад обволакивавшие вежливостью покупателей, делаются разъяренными тигрицами в борьбе за место в вагоне. Горе вашим ногам, по которым пройдутся острые каблучки 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.

#### **Критерии оценки:**

15-20 баллов, если принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре

10-14 баллов, если принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре

5-9 баллов, если принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре

0-4 баллов, если не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

### **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 оценки:**

15-20 баллов, если принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре

10-14 баллов, если принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре

5-9 баллов, если принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре

0-4 баллов, если не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

### **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.

d) 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

**Критерии оценки:**

15-20 баллов, если принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями

по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре

10-14 баллов, если принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре

5-9 баллов, если принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре

0-4 баллов, если не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

## **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 Дернье), 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 оценки:**

15-20 баллов, если принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре

10-14 баллов, если принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре

5-9 баллов, если принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре

0-4 баллов, если не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

#### **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 раздельно 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 видаться 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:**

- «9-10 баллов» выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;
- «6-8 баллов», если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- «3-5 балла», если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- «0-2 балла», если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

### **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 оценки:**

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, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;

0-4 баллов, если студент 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 задания – 2. Проверка ответов и объявление результатов производится в день зачета. Результаты аттестации заносятся в ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, 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.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить доклад и презентацию по теме занятия. 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. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную 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.