

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность:

Документ подписан в:

Дата подписания: 30.06.2026 21:35:57

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

«25» мая 2026 г.

**Рабочая программа дисциплины  
Кросс-культурное взаимодействие в туризме**

Направление подготовки

43.04.02 Туризм

Направленность (профиль) программы магистратуры

43.04.02.01 Проектирование в индустрии туризма

Для набора 2026 года

Квалификация  
Магистр

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

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	<b>2 (1.2)</b>		Итого	
	12 4/6			
Неделя				
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Практические	16	16	16	16
Итого ауд.	16	16	16	16
Контактная работа	16	16	16	16
Сам. работа	56	56	56	56
Итого	72	72	72	72

**ОСНОВАНИЕ**

Учебный план утвержден учёным советом Университета (протокол № 9 от 03.03.2026 г.).

Программу составил(и): к.с.н, доцент, Комарова С.Н.

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

Методический совет направления: к.э.н., доцент Т.Ю. Синюк

Директор института магистратуры: д.э.н., профессор Е.А. Иванова

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

### 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>ПК-7. Готов к диагностике и анализу запросов потребителей, планированию, координации, контролю оптимального варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя в индустрии гостеприимства</b>
<b>УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</b>
<b>УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</b>
<b>УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки</b>

#### В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

<b>Знать:</b>
современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации (соотнесено с индикатором УК 4.1) сущность, разнообразие и особенности различных культур, их соотношение и взаимосвязь. (соотнесено с индикатором УК 5.1) основные принципы профессионального и личностного развития, исходя из этапов карьерного роста и требований рынка труда; способы совершенствования своей деятельности на основе самооценки (соотнесено с индикатором УК 6.1) алгоритмы проведения исследований российского и зарубежного опыта внедрения инноваций в сфере туризма с учетом запросов целевой аудитории (соотнесено с индикатором ПК 7.1)
<b>Уметь:</b>
применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения (соотнесено с индикатором УК 4.2) обеспечивать и поддерживать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур и навыки общения в мире культурного многообразия (соотнесено с индикатором УК 5.2) решать задачи собственного профессионального и личностного развития, включая задачи изменения карьерной траектории; расставлять приоритеты (соотнесено с индикатором УК 6.2) разрабатывать рекомендации по внедрению инновационных клиентоориентированных технологий в сфере туризма (соотнесено с индикатором ПК 7.2)
<b>Владеть:</b>
владеть методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств (соотнесено с индикатором УК 4.3) владеть способами анализа разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации и их разрешения (соотнесено с индикатором УК 5.3) Владеть способами управления своей познавательной деятельностью и ее совершенствования на основе самооценки и принципов образования в течение всей жизни (соотнесено с индикатором УК 6.3) Владеть навыками диагностики и анализа запросов потребителей в индустрии гостеприимства, методами совершенствования системы клиентских отношений (соотнесено с индикатором ПК 7.3)

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Раздел 1. Кросскультурная коммуникация. Основные понятия

№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
1.1	Тема 1. Введение в кросс-культурные взаимодействия Основные понятия: культура, субкультура, этноцентризм, культурный релятивизм. Важность кросс-культурной грамотности в туризме.	Практические занятия	2	4	ПК-7 УК-4 УК-5 УК-6
1.2	Тема 2. Межкультурное взаимодействие: основные понятия и термины. Значение кросскультурной коммуникации в современном мире. Вербальные и невербальные аспекты коммуникации. Барьеры и методы преодоления в межкультурной коммуникации.	Практические занятия	2	4	ПК-7 УК-4 УК-5 УК-6
1.3	Тема 3 Кросскультурная коммуникация в профессиональной сфере общения. Кросскультурная характеристика, деловая среда и особенности	Самостоятельная работа	2	26	ПК-7 УК-4 УК-5

	ведения бизнеса. Стратегии и модели ведения эффективных переговоров в кросскультурной среде. Деловой разговор, деловая беседа по телефону, публичная речь, пресс-конференция, презентация и техники их успешной реализации в процессе кросскультурных коммуникаций. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice				УК-6
<b>Раздел 2. Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризма</b>					
№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
2.1	Тема 4. Понятие картины мира. Культурная картина мира. Языковая картина мира. Национальные культурные сценарии. Проблема понимания в межкультурной коммуникации: культурная восприимчивость и культурная идентичность	Практические занятия	2	2	ПК-7 УК-4 УК-5 УК-6
2.2	Тема 5 Проблема понимания в межкультурной коммуникации: межкультурные конфликты: диалог и конфликт культур. Культура и восприятие. Эмпатия и коммуникация. Аккультурация и проблема восприятия. Понятие бикультурной и мультикультурной личности. Культурный шок. Атрибуция в межкультурной коммуникации. Понятие конфликта. Типология конфликтов. Проблема конфликта культур в общении. Стратегии разрешения межкультурных конфликтов.	Практические занятия	2	4	ПК-7 УК-4 УК-5 УК-6
2.3	Тема 6 Толерантность как результат межкультурной коммуникации. Межкультурная компетенция. Толерантность и интолерантность в МКК. Межкультурная компетенция.	Практические занятия	2	2	ПК-7 УК-4 УК-5 УК-6
2.4	1. Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризма. 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, 8. Взаимодействие в новой культурной среде. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice	Самостоятельная работа	2	26	ПК-7 УК-4 УК-5 УК-6
2.5	Подготовка к промежуточной аттестации	Зачет	2	4	ПК-7 УК-4 УК-5 УК-6

#### 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	Гук А. А.	Ученые записки научно-исследовательского института прикладной культурологии: научный журнал: журнал	Кемерово: Кемеровский государственный университет культуры и искусств (КемГУКИ), 2012	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
3		Вопросы языкового родства: международный научный журнал: журнал	Москва: Языки славянской культуры (ЯСК), 2013	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Библиотека / Количество
4	Зинченко В. Г., Зусман В. Г., Кирнозе З. И.	Межкультурная коммуникация: от системного подхода к синергетической парадигме: учебное пособие	Москва: ФЛИНТА, 2021	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
5	Кёппль, О. И.	Кросс-культурный менеджмент: учебное пособие	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018	ЭБС «IPR SMART»
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	Морозов И. А., Бутовская М. Л., Махов А. Е.	Обнажение языка: кросс-культурное исследование семантики древнего жеста: монография	Москва: Языки славянской культуры (ЯСК), 2008	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
8		Студент. Аспирант. Исследователь: всероссийский научный журнал: журнал	Владивосток: Эксперт-Наука, 2021	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»

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

ИСС "КонсультантПлюс"

ИСС "Гарант" <http://www.internet.garant.ru/>

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/>

Федеральное агентство по туризму <https://tourism.gov.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.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

## 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-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия			
З: современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации	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>
У: применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения	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</i>
В: владеть методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением	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>

профессиональных языковых форм и средств	данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	
УК-5: Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия			
З: 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>
У: 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</i>
В: владеть способами анализа разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации и их разрешения	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться	<i>П- презентации К-кейсы, ПЗ- практические задания</i>

	информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	дополнительной литературой при подготовке к занятиям	
УК-6: Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки			
З: основные принципы профессионального и личностного развития, исходя из этапов карьерного роста и требований рынка труда; способы совершенствования своей деятельности на основе самооценки	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>
У: решать задачи собственного профессионального и личностного развития, включая задачи изменения карьерной траектории; расставлять приоритеты	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</i>
В: Владеть способами управления своей познавательной деятельностью и ее совершенствования на основе самооценки и принципов образования в течение всей жизни	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при	<i>П- презентации К-кейсы, ПЗ- практические задания</i>

	глобальных информационных ресурсов	подготовке к занятиям	
ПК-7: Готов к диагностике и анализу запросов потребителей, планированию, координации, контролю оптимального варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя в индустрии гостеприимства			
З: алгоритмы проведения исследований российского и зарубежного опыта внедрения инноваций в сфере туризма с учетом запросов целевой аудитории	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>
У: разрабатывать рекомендации по внедрению клиентоориентированных технологии в сфере туризма	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</i>
В: Владеть навыками диагностики и анализа запросов потребителей в индустрии гостеприимства, методами совершенствования системы клиентских отношений	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</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 взаимодействия в индустрии гостеприимства и туризма
2. Принципы современного кросс-культурного взаимодействия
3. Значение кросс-культурной коммуникации в современном мире
4. Специфика и правила использования в кросс-культурном общении в сфере индустрии гостеприимства и туризма
5. Коммуникации: вербальные, невербальные
6. Кросс-культурная характеристика, деловая среда и особенности ведения бизнеса.
7. Стратегии и модели ведения эффективных переговоров в кросс-культурной среде.
8. Деловой разговор, деловая беседа по телефону, публичная речь, пресс-конференция, презентация и техники их успешной реализации в процессе кросс-культурных коммуникаций.
9. Проблема понимания в межкультурной коммуникации: культурная восприимчивость и культурная идентичность
10. Культура и восприятие. Эмпатия и коммуникация. Аккультурация и проблема восприятия.
11. Понятие бикультурной и мультикультурной личности.
12. Атрибуция в межкультурной коммуникации.
13. Понятие конфликта. Типология конфликтов. Проблема конфликта культур в общении в сфере индустрии гостеприимства и туризма
14. Стратегии разрешения межкультурных конфликтов в сфере индустрии гостеприимства и туризма
15. Кросс-культурный шок и его факторы
16. Кросс-культурные коммуникации и факторы, на них влияющие в сфере индустрии гостеприимства и туризма
17. Особенности ведения деловых переговоров в условиях различных культур.
18. Конфликты как продукты межгруппового взаимодействия.
19. Подходы к разрешению кросс-культурных конфликтов в сфере индустрии гостеприимства и туризма
20. Повышение эффективности внешних и внутренних осуществляемых в условиях кросс-культурного взаимодействия в сфере индустрии гостеприимства и туризма
21. Развитие навыков кросс-культурной компетентности в сфере индустрии гостеприимства и туризма
22. Стереотипы мышления и стереотипы поведения

### **Критерии оценивания:**

50-100 баллов (зачет) – минимальным критерием является наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с

отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике  
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».

## Комплект контрольных заданий

### 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 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 дорожку 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 [Koalib.ru](http://www.koalib.ru) > [book/калеудокор^Уе^ка8акиг1.Н1т1](http://book/калеудокор^Уе^ка8акиг1.Н1т1), 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.

### **Критерии оценки:**

#### **Максимальный балл -20**

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:**

#### **Максимальный балл -20**

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:**

#### **Максимальный балл -10**

10-8 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

7-5 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

5-1 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- 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 назвали 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:**

##### **Максимальный балл -20**

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 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:**

#### **Максимальный балл -10**

- «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. Классификация культур: время, природа, конфуцианский динамизм, критерии Ф. Тромпенаарса и Э.Холла.
2. Классификация культур: индексы Хофстеде
3. Классификация Ч. Хэндли и Ф. Тромпенаарса.
4. Кросс-культурный шок и его факторы
5. Сравнительный анализ деловых культур: Россия-Европа.
6. Сравнительный анализ деловых культур: Россия-США.
7. Факторы конкурентоспособности России на мировом рынке.
8. Анализ деловой культуры России (мужественность-женственность, дистанция власти).
9. Анализ деловой культуры России (индивидуализм - коллективизм, избегание неопределенности).
10. Роль гидов и туроператоров в формировании кросс-культурных связей.
11. Этические вопросы: уважение культурных особенностей.
12. Адаптация сервисов и продуктов под культурные особенности клиентов.

### Критерии оценки:

#### Максимальный балл -20

15-20 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;

10-14 баллов, если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;

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. Зачет проводится в устной форме по вопросам представленных пункте. Результаты аттестации заносятся в ведомость и зачетную книжку студента.

## 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 магистров по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, которые позволяют глубже понять кросс-культурные взаимодействия в контексте гостеприимства и туризма. 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. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса. 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.