

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



***Межкультурные коммуникации на предприятиях сферы
гостеприимства и общественного питания***

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки/ Специальность 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) программы/ Специализация Организация и управление в гостиничном и ресторанном бизнесе

Уровень высшего образования Бакалавриат

Форма обучения очная

Год набора 2023

Составитель(и):
к.э.н, Клейн Екатерина Дмитриевна

Часов по учебному плану	144	Виды контроля в семестрах: Экзамен: семестр 6
в том числе:		
контактная работа	70	
самостоятельная работа	38	
практическая подготовка	0	
часов на контроль	36	

Распределение часов дисциплины:

Семестр:	6
Вид занятий	Часы
Лекционные занятия	34
Практические занятия	36
Лабораторные работы	
Итого аудиторных часов	70
Самостоятельная работа	38
Часы на контроль	36
Итого академических часов	144
Общая трудоемкость в зачетных единицах	4

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	3
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*	4
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
5.1 Рекомендуемая литература	6
5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства	8
5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД).....	8
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	8
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10
8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	11
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	12
1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации	12
1.2 Темы письменных работ.....	13
1.3 Контрольные точки	13
1.4 Другие объекты оценивания	13
1.5 Самостоятельная работа обучающегося	13
1.6 Шкала оценивания результата	13

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель:	Сформировать у студентов комплекс представлений о роли и месте межкультурных взаимодействий в организации деятельности на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания.
--------------	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В Межкультурные коммуникации на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-3 - Способен формировать систему технологических и организационных регламентов и стандартов предприятий гостеприимства и/или общественного питания	ПК-3.4 - Осуществляет построение системы организационных регламентов на предприятиях гостеприимства и/или общественного питания с учетом национальных и корпоративных особенностей взаимодействия	<p>Знать: особенности и специфику системы организационных регламентов на предприятиях гостеприимства и/или общественного питания, созданной на основе национальных и корпоративных особенностей взаимодействия.</p> <p>Уметь: осуществлять межличностное и деловое общение с учетом национальных и корпоративных особенностей взаимодействия на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Владеть: навыками построения системы организационных регламентов на предприятиях гостеприимства и/или общественного питания с учетом национальных и корпоративных особенностей взаимодействия.</p>
УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.3. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях	<p>Знать: особенности национальных культур в социально-историческом, этическом и философском контекстах.</p> <p>Уметь: выстраивать межкультурную коммуникацию на предприятии с учетом знания иных национальных культур и религиозных традиций.</p> <p>Владеть: навыками построения межкультурной</p>

	социальных групп, аргументированно обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного, этического и личностного характера	коммуникации на предприятии.
--	--	------------------------------

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Содержание дисциплины	Объем дисциплины (академические часы)			
		Контактная работа			СРО
		ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
Тема 1. Межкультурная коммуникация. Подходы к определению культуры.	Предмет межкультурной коммуникации. Сравнительный менеджмент. «Международный» и «кросс-культурный» подходы в сравнительном менеджменте. Этапы развития сравнительного менеджмента. Эволюция взглядов на природу культуры. Структура культурного окружения международного бизнеса. Системный подход к содержанию культуры. Когнитивный подход к определению культуры. Семиотический подход к определению культуры. Ценности и нормы. Теория внутреннего содержания личности по Гордону Оллпорту, Филиппу Вернону, К. Линдзи. Ценности личности по Милтону Рокичу. Приоритеты в системе ценностей американской, японской и арабской культур.	4	4		4
Тема 2. Параметры сравнения культур. Особенности межкультурных взаимоотношений на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания.	Отношение к природе. Фаталистические культуры. Культуры, контролирующие природу. Культуры, находящиеся в гармонии с природой. Влияние культурных различий на организацию бизнеса на предприятиях гостеприимства и общественного питания. Отношение к времени. Полихронные и монокронные культуры. Влияние отношения ко времени на обслуживание посетителей предприятий гостеприимства и общественного питания. Отношение к пространству. Культуры с общественным пространством. Культуры с личным пространством. Отношение к деятельности. Ориентированные на действие культуры. Культуры, ориентированные на традиции. Отношение к личной свободе и автономности личности. Индивидуалистские	4	4		5

	культуры. Коллективистские культуры. Отношение к соперничеству. Высококонтекстные и низкоконтекстные культуры. Культурные стереотипы. Модель Хофстеда. Модель Ф.Тромпенаарса.				
Тема 3. Межкультурные взаимоотношения в контексте переговорного процесса. Вербально-коммуникативный аспект реализации межкультурных различий в деловом общении. Паравербальные и невербальные аспекты межкультурных различий.	Вербальные компоненты межкультурного общения: приветствие, прощание, желательные и нежелательные темы для обсуждения в разных культурах. Способы приветствия, прощания. Мимика. Жесты. Классификация жестов и их значение в разных культурных сообществах. Зрительное поведение, прикосновения. Паравербальное поведение: смысл молчания, очередность в разговоре, диалогическое поведение, громкость разговора.	4	4		5
Тема 4. Культурный шок. Способы подготовки человека к межкультурному взаимодействию.	Понятие «культурный шок». Симптомы культурного шока. Факторы, влияющие на его возникновение. Фазы культурного шока. Методы подготовки к взаимодействию с представителями других культур: обучающие программы, инструктаж, тренинг, атрибутивный тренинг, культурные ассимиляторы.	4	6		6
Тема 5. Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания туристов из англоговорящих стран (США, Великобритания, ЮАР, Канада, Австралия).	Деловое общение в США. Деловое общение в Великобритании. Деловое общение в ЮАР. Деловое общение в Канаде. Деловое общение в Австралии. Национальные традиции.	4	4		4
Тема 6. Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания	Деловое общение в Финляндии. Деловое общение в Швеции. Деловое общение в Норвегии. Деловое общение в Дании. Деловое общение в Нидерландах. Национальные традиции.	4	4		4

туристов из Скандинавии и родственных стран (Финляндия, Швеция, Норвегия, Дания, Нидерланды)					
Тема 7. Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания туристов из арабских стран.	Деловое общение в ОАЭ. Деловое общение в Египте. Деловое общение в других арабских странах. Страны Магриба. Страны Машрика. Национальные и религиозные традиции.	4	4		4
Тема 8. Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания туристов из высококонтекстных культур (Япония, Китай, Корея, Индия).	Деловое общение в Японии. Деловое общение в Китае. Деловое общение в Северной и Южной Корее. Деловое общение в Индии. Национальные и религиозные традиции.	6	6		6
Контроль:					36
Всего по дисциплине:		34	36	0	38

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Рекомендуемая литература

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Электронные ресурсы
Архипова, Ольга Валерьевна. Кросс-культурный менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства : учебное пособие / О.В.Архипова ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т,	https://opac.unecon.ru/elibrar ... B6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82.pdf

Кафедра гостиничного и ресторанного бизнеса. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018.	
Кривоносов, Алексей Дмитриевич. Межкультурная коммуникация и международные связи с общественностью : учебное пособие / А.Д.Кривоносов, М.Е.Кудрявцева, А.В.Пряхина ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. коммуникац. технологий и связей с общественностью. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2020.	https://opac.unecon.ru/elibrar ... D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F_20.pdf
Грязнова, А. Т. Базовые понятия лингвокультурологии : учебно-методическое пособие / А. Т. Грязнова. Базовые понятия лингвокультурологии, 2031-03-31. Москва : Московский педагогический государственный университет, 2020. 236 с.	https://www.iprbookshop.ru/105890.html
Cross-cultural communication (Межкультурная коммуникация) : методическое пособие / сост. З. З. Бзегежева Cross-cultural communication (Межкультурная коммуникация), 2026-04-14Электрон. дан. (1 файл)Сочи : Сочинский государственный университет, 2020. 78 с.	https://www.iprbookshop.ru/106564.html
Морозкина, Т. В.Межкультурная коммуникация. Intercultural Communication. Interkulturelle Kommunikation : учебник / Т. В. Морозкина, Я. Русинякова Межкультурная коммуникация. Intercultural Communication. Interkulturelle Kommunikation, Весь срок охраны авторского праваЭлектрон. дан. (1 файл)Ульяновск : Ульяновский государственный педагогический университет имени И.Н. Ульянова, 2020. 243 с.	https://www.iprbookshop.ru/108529.html
Мусакин, Алексей Александрович. Малый гостиничный бизнес : учебное пособие / А.А.Мусакин ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. гостинич. и рестор. бизнесаСанкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2019	https://opac.unecon.ru/elibrar ... B8%D0%B7%D0%BD%D0%B5%D1%81.pdf
Кнышова, Елена Николаевна. Менеджмент гостеприимства : Учебное пособие / Государственный университет управления. 1. Москва : Издательский Дом "ФОРУМ", 2021. 512 с.	https://znanium.com/catalog/document?id=398937

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- 7-Zip
- LibreOffice
- ОС Альт образование 10

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД/ ИСС
1.	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru
3.	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4.	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5.	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary www.oecd-ilibrary.org
6.	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.consultant.ru)
7.	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.garant.ru)
8.	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.kodeks.ru)
9.	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
10.	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
11.	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
12.	Электронная библиотека СПБГЭУ – opac.unecon.ru

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование учебных аудиторий, перечень	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
Ауд. 402 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 32 посадочных места; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1 шт., тумба - 1 шт., трибуна - 1 шт. Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Проектор NEC M350 X - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А
Ауд. 504 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 16 посадочных мест; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1 шт., трибуна - 1 шт. Переносной мультимедийный комплект: Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA, Мультимедийный проектор LG PF1500G. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А
Ауд. 205 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 205 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1 шт., тумба - 1 шт., Компьютер в сост. Intel Core i5-3570 Sigabyte GA-H77M - 1 шт., Проектор NEC NP-M403X - 1 шт., Экран DRAPER BARONET 175/234 - 1 шт., Усилитель JPA-1120A - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

- учебно-методической документацией;
- локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
- графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

- фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
- базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
- профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
- индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
- метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации

- 1 Эволюция взглядов на природу культуры.
- 2 Социальный подход к определению культуры.
- 3 Коммуникативная сущность культуры.
- 4 Параметры сравнения культур. Отношение к природе.
- 5 Параметры сравнения культур. Фаталистические культуры.
- 6 Особенности организации обслуживания туристов, принадлежащих к монохронной культуре.
- 7 Особенности организации обслуживания туристов, принадлежащих к полихронной культуре.
- 8 Влияние культурных различий на развитие туризма и организации бизнеса в гостиничном хозяйстве.
- 9 Параметры сравнения культур. Культуры, ориентированные на традиции.
- 10 Параметры сравнения культур. Индивидуалистские культуры.
- 11 Параметры сравнения культур. Коллективистские культуры.
- 12 Параметры сравнения культур. Высококонтекстные и низкоконтекстные культуры.
- 13 Культурные стереотипы и способы их преодоления.
- 14 Вербальное общение, его особенности и характеристики.
- 15 Невербальное общение, его особенности и характеристики.
- 16 Классификация жестов и их значение в разных культурных сообществах.
- 17 Культурный шок и его симптомы.
- 18 Культурный шок и факторы, влияющие на его возникновение.
- 19 Фазы культурного шока и их характеристика.
- 20 Способы подготовки сотрудников гостиничного предприятия к межкультурному взаимодействию с целью избегания состояния, близкого к культурному шоку.
- 21 Индивидуальные факторы, влияющие на продолжительность межкультурной адаптации, и их характеристика.
- 22 Групповые факторы, влияющие на продолжительность межкультурной адаптации, и их характеристика.
- 23 Организационная культура и ее уровни.
- 24 Типы организационной культуры.
- 25 Модель национальной культуры Герта Хофстеда.
- 26 Классификация национальных культур Фонса Тромпенаарса.
- 27 Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания туристов из США.
- 28 Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания туристов из Великобритании.
- 29 Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания туристов из Австралии.
- 30 Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания туристов из Финляндии.
- 31 Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания туристов из Швеции.
- 32 Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания туристов из Японии.
- 33 Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания туристов из Кореи.
- 34 Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса

- и обслуживания туристов из Китая.
- 35 Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания туристов из Германии.
 - 36 Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания туристов из Франции.
 - 37 Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания туристов из арабских стран.
 - 38 Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания туристов из Израиля.
 - 39 Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания туристов из Латинской Америки.
 - 40 Этапы развития сравнительного менеджмента как науки и их характеристика.

1.2 Темы письменных работ

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.3 Контрольные точки

Номер контрольной точки	Тип контрольной точки	Способ проведения	Номера тем
1	Проектно-аналитическая работа	письменно	1-4
2	Индивидуальное задание	письменно	5-8
3	Текущий контроль	с помощью технических средств и информационных систем	1-8

1.4 Другие объекты оценивания

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.5 Самостоятельная работа обучающегося

Наименования самостоятельной работы	Номера тем
Подготовка к лекционным и практическим занятиям	1-3,5
Подготовка сообщений, докладов	4
Выполнение домашних заданий	6
Подготовка к экзамену	1-8

1.6 Шкала оценивания результата

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине регламентируются Положением о текущем контроле

успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
≤ 54	неудовлетворительно
55-69	удовлетворительно
70-84	хорошо
≥ 85	отлично

Шкала оценивания результата

2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продemonстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.