МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ  Проректор по образовательной деятельности  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.Г. Шубаева  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г. |

***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 | *заочная* |
| Год набора | *2025* |

Составитель*(и)*:

|  |
| --- |
| к.э.н, Клейн Екатерина Дмитриевна |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Часов по учебному плану | 144 | **Виды контроля в семестрах:**   |  | | --- | | Экзамен: семестр 7 | |
| в том числе: |  |
| контактная работа | 12 |
| самостоятельная работа | 123 |
| практическая подготовка | 0 |
| часов на контроль | 9 |

**Распределение часов дисциплины:**

|  |  |
| --- | --- |
| Семестр: | 7 |
| Вид занятий | Часы |
| Лекционные занятия | 6 |
| Практические занятия | 6 |
| Лабораторные работы |  |
| **Итого аудиторных часов** | **12** |
| Самостоятельная работа | 123 |
| Часы на контроль | 9 |
| **Итого академических часов** | **144** |
| **Общая трудоемкость в зачетных единицах** | **4** |

Санкт-Петербург

2025

**СОДЕРЖАНИЕ**

[**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ** 3](#_Toc83656871)

[**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ** 3](#_Toc83656872)

[**3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ** 3](#_Toc83656873)

[**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\*** 4](#_Toc83656874)

[**5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 7](#_Toc83656875)

[**5.1 Рекомендуемая литература** 7](#_Toc83656876)

[**5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства** 8](#_Toc83656877)

[**5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)** 8](#_Toc83656878)

[**6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 9](#_Toc83656879)

[**7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ** 10](#_Toc83656880)

[**8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ** 11](#_Toc83656881)

[**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ** 13](#_Toc83656882)

[**1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации** 13](#_Toc83656883)

[**1.2 Темы письменных работ** 14](#_Toc83656884)

[**1.3 Контрольные точки** 14](#_Toc83656885)

[**1.4 Другие объекты оценивания** 14](#_Toc83656886)

[**1.5 Самостоятельная работа обучающегося** 14](#_Toc83656887)

[**1.6 Шкала оценивания результата** 14](#_Toc83656888)

# **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Цель:** | Сформировать у студентов комплекс представлений о роли и месте межкультурной коммуникации 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** |
| --- | --- | --- |
| 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 социальных групп, аргументированно обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного, этического и личностного характера | Знать: особенности национальных культур в социально-историческом, этическом и философском контекстах.  Уметь: выстраивать межкультурную коммуникацию на предприятии с учетом знания иных национальных культур и религиозных традиций..  Владеть: навыками построения межкультурной коммуникации на предприятии.. |
| 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 | Знать: особенности и специфику системы организационных регламентов на предприятиях гостеприимства и/или общественного питания, созданной на основе национальных и корпоративных особенностей взаимодействия.  Уметь: осуществлять межличностное и деловое общение с учетом национальных и корпоративных особенностей взаимодействия на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания..  Владеть: навыками построения системы организационных регламентов на предприятиях гостеприимства и/или общественного питания с учетом национальных и корпоративных особенностей взаимодействия.. |

# **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. Проблемы, исследуемые сравнительным менеджментом. «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. 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. | | 1 | | 1 |  | 9 |
| Тема 2. Культурные пространства. | Культурные ценности. Культурное пространство и его составляющие. Динамизм пространства и культурные контакты. Результаты контакта разнородных культурных пространств. Явление аккультурации (Р. Линтон, М. Мид, М. Херсковиц). | |  | |  |  | 9 |
| Тема 3. 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 монохронные 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 культуры. Коллективистские культуры. Отношение к соперничеству. Высококонтекстные и низкоконтекстные культуры. Культурные стереотипы. Модель Хофстеда. Модель Ф.Тромпенаарса. | | 1 | | 1 |  | 9 |
| Тема 4. 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. | |  | |  |  | 9 |
| Тема 5. 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. | | 1 | | 1 |  | 14 |
| Тема 6. 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, религиозные и культурные традиции англоговорящих стран. | |  | |  |  | 9 |
| Тема 7. Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания туристов из Скандинавии и родственных стран (Финляндия, Швеция, Норвегия, Дания, Нидерланды). | Деловое общение в Финляндии. Деловое общение в Швеции. Деловое общение в Норвегии. Деловое общение в Дании. Деловое общение в Нидерландах. Национальные, религиозные и культурные традиции скандинавских стран. Языки бизнеса, протокол встречи, стиль переговоров, вербальная и невербальная коммуникация, еда и напитки, подарки. | | 1 | | 1 |  | 9 |
| Тема 8. 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, религиозные и культурные традиции стран арабского мира. | | 1 | | 1 |  | 9 |
| Тема 9. Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания туристов из высококонтекстных культур (Япония). | Основные характеристики формирования японской модели менеджмента. Социальные нормы поведения японцев. "Гири". Доминантные черты в японском характере. Национальные, религиозные и культурные традиции. Деловое общение в Японии - стране высококонтекстуальной культуры: язык бизнеса, протокол встречи, стиль переговоров, вербальная и невербальная коммуникация, еда и напитки, подарки. | | 1 | | 1 |  | 10 |
| Тема 10. Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания туристов из высококонтекстных культур (Индия). | Конфессиональная карта Индии (индуизм, ислам, христианство, сикхизм буддизм, джайнизм). Индийские касты (брахманы, кшатрии, вайшьи, шудры, неприкасаемые). Правила ведения бизнеса для иностранных предпринимателей в Индии. Деловое общение в Индии - стране высококонтекстуальной культуры: язык бизнеса, протокол встречи, стиль переговоров, вербальная и невербальная коммуникация, еда и напитки, подарки. Национальные, религиозные и культурные традиции. | |  | |  |  | 9 |
| Тема 11. Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания туристов из высококонтекстных культур (Китай). | Китайские ценности. Китайская модель менеджмента. Особенности китайского стиля управления. Национальные, религиозные и культурные традиции. Деловое общение в Китае - стране высококонтекстуальной культуры: язык бизнеса, протокол встречи, стиль переговоров, вербальная и невербальная коммуникация, еда и напитки, подарки. | |  | |  |  | 9 |
| Тема 12. Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания туристов из высококонтекстных культур (Корея). | Особенности корейского менталитета. Национальные, религиозные и культурные традиции. Отражение корейской системы ценностей в пословицах и поговорках. Характеристики корейского менеджмента, связанные с конфуцианскими ценностями. Деловое общение в Корее - стране высококонтекстуальной культуры: язык бизнеса, протокол встречи, стиль переговоров, вербальная и невербальная коммуникация, еда и напитки, подарки. | |  | |  |  | 9 |
| Тема 13. Подготовка презентации (доклада) для иностранной аудитории. | Этапы успешной подготовки к выступлению (переговорам). Анализ аудитории (размер и состав аудитории, анализ возможной реакции публики, уровень понимания аудитории, отношения презентующего с публикой). Использование наглядных материалов. Виды речи. Подготовка к ответам на вопросы аудитории. | |  | |  |  | 9 |
| **Контроль:** | | | | | | | **9** |
| **Всего по дисциплине:** | | **6** | | **6** | |  | **123** |

\*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, Кафедра гостиничного и ресторанного бизнеса. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018. | [https://opac.unecon.ru/elibrar ... B6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82.pdf](https://opac.unecon.ru/elibrary/2015/ucheb/%D0%9A%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%81-%D0%BA%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%82%D1%83%D1%80%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82.pdf) |
| 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](https://opac.unecon.ru/elibrary/2015/ucheb/%D0%9C%D0%B5%D0%B6%D0%BA%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%82%D1%83%D1%80%D0%BD%D0%B0%D1%8F%20%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%BC%D1%83%D0%BD%D0%B8%D0%BA%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](https://opac.unecon.ru/elibrary/2015/ucheb/%D0%9C%D0%B0%D0%BB%D1%8B%D0%B9%20%D0%B3%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D0%B1%D0%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 |
| - ОС Альт образование 10 |
| - LibreOffice Base |
| - LibreOffice Calc |
| - LibreOffice Writer |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Наименование СПБД/ ИСС** |
| 1. | Электронная библиотека Grebennikon.ru – [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru) |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru |
| 3. | Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru |
| 4. | База данных ПОЛПРЕД Справочники – [www.polpred.com](http://www.polpred.com) |
| 5. | База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary  [www.oecd-ilibrary.org](http://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](http://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 - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт.Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Проектор NEC М350 Х - 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 - 1шт., трибуна - 1шт. 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-1120А - 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. 509А 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 48 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт.Компьютер I5-7400/8Gb/1Tb/ DELL S2218H - 19 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 | Кейс-задание | письменно | 1-5 |
| 2 | Ситуационная задача | письменно | 6-10 |
| 3 | Текущий контроль | с помощью технических средств и информационных систем | 1-13 |

## **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 | 7,8 |

## **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.  Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход. |