

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

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

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине

**КРОССКУЛЬТУРНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ  
ПРЕДПРИЯТИЙ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

Направление подготовки	43.04.03 «Гостиничное дело»
Направленность (профиль) программы	Управление гостиничным бизнесом
Уровень высшего образования	магистратура
Форма обучения	заочная

Санкт-Петербург  
2019

## Содержание

1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины	3
2. Структура ФОС по дисциплине	4
3. Показатели и критерии оценки компетенций	8
4. Шкала оценивания результата	11
5. Перечень заданий по дисциплине	12
6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания	20
7. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями	22
Заключение кафедры о соответствии ОМ ФОС и ОПОП	26

## 1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины

1.1. Фонд оценочных средств предназначен для оценки освоения образовательных результатов учебной дисциплины «Кросскультурный менеджмент предприятий индустрии гостеприимства».

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

Таблица 1.1. Перечень формируемых дисциплиной компетенций

Категория (группа) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Способен занимать активную, ответственную, лидерскую позицию в команде, демонстрирует лидерские качества и умения.
		УК-3.2. Понимает специфику организационной культуры и общения с руководством, умеет мотивировать отдельных сотрудников и коллектив в целом
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп
		УК-5.2. Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
Организационно-управленческий	ПК-2. Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы	ПК-2.1. Демонстрирует навыки проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы

Категория (группа) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
	гостеприимства и/или общественного питания	гостеприимства и/или общественного питания с учетом их саморегулирования.

## 2. Структура ФОС по дисциплине

Проведение оценки осуществляется путем сопоставления продемонстрированных обучающимся результатов освоения компетенций с заданными критериями.

Для положительного заключения по результатам оценочной процедуры по учебной дисциплине установлено пороговое значение показателя, при котором принимается положительное решение, констатирующее результаты освоения дисциплины.

Таблица 2.1. Объекты оценивания и наименование оценочных средств

Номер и наименование разделов	Формы текущего контроля успеваемости/ Формы промежуточной аттестации	Объекты оценивания	Вид занятия / Наименование оценочных средств	Форма проведения оценки  Устная/ письменная
1	2	3	4	5
1. Теоретические основы кросскультурного менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства. Проблема межкультурных отношений и диалога культур в контексте	Текущий контроль	Понимание проблем и вызовов современной цивилизации. Оценка проблем кросскультурных коммуникаций и диалога культур в контексте глобального мира.	ПЗ: Круглый стол	Устная

глобального мира: культурные коды в контексте глобализации.				
2. Концептуальная и языковая картина мира. Вербально-коммуникативные аспекты реализации кросскультурных различий.	Текущий контроль	Знание вербально-коммуникативных аспектов реализации кросскультурных различий.	ПЗ: Презентация	Устная, письменная
3. Классическое и неклассические модели анализа и понимания культур, параметры сравнения культур и варианты кросскультурного менеджмента.	Текущий контроль	Умение применять классические и неклассические модели анализа и понимания культур, параметров сравнения культур для оценки культурных особенностей и традиций различных социальных групп.	ПЗ: Рабочая тетрадь	Устная, Письменная
4. Особенности и кросскультурных взаимодействий и управление организационной культурой в гостинично	Рубежный контроль Контрольная точка №1	Знание особенностей кросскультурных взаимодействий и управления организационной культурой в гостиничном менеджменте. Умение занимать лидерскую позицию и работать в команде.	ПЗ: Деловая игра	Устная

м менеджмент е: вербально- коммуникат ивные, паравербаль ные и невербальн ые аспекты реализации кросскульту рных различий.				
5. Национальн ые особенности организацио нной культуры, делового общения и организации переговорно го процесса в англоговоря щих странах.	Текущий контроль	Умение находить, анализировать и интерпретировать информацию о конкретной культуре, ее традиционных ценностях. Умение находить, анализировать и интерпретировать информацию о автостереотипах и гетеростереотипах о российской культуры. Анализ российской деловой культуры по параметрам сравнения культур (по Э. Холлу, Р. Льюису, Ф. Тромпенаарсу или Р. Гестеланду).	ПЗ: Индивидуал ьное задание	Устная, письменная
6. Национальн ые особенности организацио нной культуры, делового общения и организации переговорно го процесса в Скандинави и и родственны х странах.	Текущий контроль	Знание экономико-географических характеристик региона, международного положения. Знание истории страны, культуры, религии, традиций и обычаев (на примере выбранного региона/страны).	ПЗ: Индивидуал ьное задание	Устная, Письменная

7. Национальные особенности организационной культуры, делового общения и организации переговорного процесса в европейских странах с монохронной и умеренно полихронной организацией.	Текущий контроль	Знание национальных особенностей досуга и развлечений, национальной культуры питания и гостеприимства. Понимание психолого-поведенческих характеристик людей, населяющих регион. Особенности невербальной коммуникации (на примере выбранного региона/страны).	ПЗ: Индивидуальное задание	Устная, Письменная
8. Национальные особенности организационной культуры, делового общения и организации переговорного процесса в арабских странах.	Текущий контроль	Знание национальных особенностей организационной культуры, делового общения и организации переговорного процесса региона (на примере выбранного региона/страны).	ПЗ: Индивидуальное задание	Устная, Письменная
9. Национальные особенности организационной культуры, делового общения и организации переговорного процесса	Рубежный контроль Контрольная точка №2	Знание, понимание, умение анализировать и интерпретировать национальные особенности деловой культуры и модель ведения бизнеса, стиль управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства и/или общественного питания с учетом их саморегулирования. (на	ПЗ: Портфолио/ Презентация	Устная, Письменная

в высококонт екстных культурах Востока.		примере выбранного региона/страны).		
<b>Все темы и разделы:</b>	<b>Промежу точная аттестаци я</b>	Обобщенные результаты обучения по дисциплине теоретических знаний и практических навыков		
<b>Итоговый контроль по дисциплине</b>	-	Вопрос 1. Сущность, специфика и канонические параметры модели анализа культур Г. Хофстеде. Вопрос 2. Влияние кросскультурных факторов на бизнес среду организации и стратегии управления гостиничным предприятием. Вопрос 3. Разработать инструкцию по организации переговорного процесса с представителями предприятия гостеприимства и/или общественного питания конкретного региона (предлагается регион/страна).	Вопросы к ГИА	-

### 3. Показатели и критерии оценки компетенции

Оценка знаний, умений, владений может быть выражена в параметрах «очень высокая», «высокая», соответствующая академической оценке «отлично»; «достаточно высокая», «выше средней», соответствующая академической оценке «хорошо»; «средняя», «ниже средней», «низкая», соответствующая академической оценке «удовлетворительно»; «очень низкая», соответствующая академической оценке «неудовлетворительно».

Таблица – 3.1. Текущий контроль

№	Виды работ	Критерии оценивания			
		Отсутствует компетенция	Базовый уровень освоения компетенции	Повышенный уровень освоения компетенции	Продвинутый уровень освоения компетенции
1	Работа на лекциях	Отсутствие участия студента в работе на занятии	Единичное высказывание	Высказывание суждений, активное участие в работе на занятии	Высказывание неординарных суждений, активное участие в работе на занятии
2	Работа на	Выполнено	Выполнено	Выполнено от	Выполнено



	практических/ семинарских занятиях	менее 54%	выше 54% до 69%	70% до 84%	выше 85%
3	Работа на практических занятиях, выполнение индивидуальных заданий, участие в работе Круглого стола	Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями	Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок
4	Работа на практических занятиях, выполнение презентации	Отсутствие презентации	Формальное выполнение работы, 80% текстовой информации в слайдах	Презентация частично раскрывает тему, содержит интересный визуальный материал	Презентация полностью раскрывает тему, содержит интересный, специально подобранный визуальный материал, является творческой работой
5	Работа на практических занятиях, выполнение заданий рабочей тетради	Выполнено менее 54%	Выполнено выше 54% до 69%	Выполнено от 70% до 84%	Выполнено выше 85%
6	Работа на практических занятиях, выполнение портфолио	Отсутствие портфолио. Большинство требований, предъявляемых к портфолио не выполнены. Демонстрирует первичное восприятие материала. Большинство требований, предъявляемых к портфолио не выполнены. Демонстрирует первичное восприятие материала.	Формальное выполнение портфолио. Демонстрирует значительное понимание темы портфолио. Требования, предъявляемые к содержанию и оформлению портфолио в основном выполнены. Владение элементами заданного материала. Использовано	Продуманное выполнение портфолио. Демонстрирует значительное понимание темы. Все требования, предъявляемые к содержанию и оформлению портфолио выполнены. Содержание темы раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения. Использовано менее десяти	Творческое выполнение работы. Демонстрирует полное понимание темы портфолио. Все требования, предъявляемы е к содержанию и оформлению портфолио. выполнены. Портфолио носит целостный характер,

			менее пяти источников информации.	источников информации..	представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход. Использовано более десяти источников информации. Продemonstrировано уверенное владение материалом дисциплины.
--	--	--	-----------------------------------	-------------------------	---

Критерии оценивания формулируются для каждой компетенции и отражают опознаваемую деятельность обучающегося, поддающуюся измерению.

Таблица – 3.2. Обобщенные критерии оценивания освоения компетенции:

1	2 (балл 54)	3 (балл 55-69)	4 (балл 70-84)	5 (балл 85-100)
Отсутствует компетенция	Отсутствует компетенция	Базовый уровень освоения компетенции	Повышенный уровень освоения компетенции	Продвинутый уровень освоения компетенции
Компетенция не освоена. Студент не владеет необходимыми знаниями.	Компетенция не освоена.. Обучающийся частично показывает знания, входящие в состав компетенции, понимает их необходимость, но не может их применять.	Компетенция освоена. Обучающийся показывает общие знания, входящие в состав компетенции, имеет представление об их применении, умение извлекать и использовать основную (важную) информацию из полученных знаний.	Компетенция освоена. Обучающийся показывает полноту знаний, демонстрирует умения и навыки решения типовых задач.	Компетенция освоена. Обучающийся показывает глубокие знания, демонстрирует умения и навыки решения сложных задач, умение принимать решения, создавать и применять документы, связанные с профессиональной деятельностью;

1	2 (балл 54)	3 (балл 55-69)	4 (балл 70-84)	5 (балл 85-100)
Отсутствует компетенция	Отсутствует компетенция	Базовый уровень освоения компетенции	Повышенный уровень освоения компетенции	Продвинутый уровень освоения компетенции
				способен самостоятельно решать проблему/задачу на основе изученных методов, приемов и технологий.

*Базовый уровень освоения компетенций* - обязательный для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины.

*Повышенный уровень освоения компетенций* - превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для обучающегося.

*Продвинутый уровень освоения компетенций* - максимально возможная выраженность компетенции, важен как качественный ориентир для самосовершенствования так и дополнительное к требованиям ОПОП освоение компетенций с учетом личностных характеристик:

- активное участие в конференциях, конкурсах, круглых столах и т.д. с получением зафиксированного положительного результата по вопросам, включенным в дисциплину;
- разработка и реализация проектов с применением компетенций, указанных в рабочей программе;
- демонстрирует умение применять теоретические знания для решения практических задач повышенной сложности и нестандартных задач;
- выполнение в срок всех поставленных задач.

#### 4. Шкала оценивания результата

Таблица – 4.1. Шкала критериев оценивания компетенций

Оценка	Содержание
1 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 целостный характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.

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, итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
<55	неудовлетворительно
<70	удовлетворительно
<85	хорошо
>85	отлично

## 5. Перечень заданий по дисциплине

### 5.1. Задания для текущего контроля:

Таблица - 5.1.1. Перечень заданий текущего контроля и их наименование

Наименование оценочных средств	Содержание задания
Круглый стол	Тема Круглого стола: «Ключевые проблемы кросскультурных коммуникаций и диалога культур в контексте глобального мира».
Презентация	Темы презентаций: 1. Предмет и эволюция кросскультурного менеджмента в индустрии гостеприимства. 2. Принципы современного международного менеджмента. 3. Вербальные коммуникации: специфика и правила использования в кросскультурном взаимодействии на предприятии гостеприимства. 4. Невербальные коммуникации: специфика и правила использования в кросскультурном взаимодействии на предприятии гостеприимства.

	<p>5. Паравербальные коммуникации: специфика и правила использования в кросскультурном взаимодействии на предприятии гостеприимства.</p> <p>6. Концептуальная и языковая картина мира. Вербально-коммуникативные аспекты реализации кросскультурных различий.</p> <p>7. Классификация культур: индексы Г. Хофстеде (мужественность-женственность, избегание неопределенности, индивидуализм - коллективизм, дистанция власти) и их формы проявления.</p> <p>8. Определение параметров культуры и измерение культурных различий с использованием методологического подхода Г. Хофстеде.</p> <p>9. Определение параметров культуры и измерение культурных различий с использованием методологического подхода Э. Холла.</p> <p>10. Определение параметров культуры и измерение культурных различий с использованием методологического подхода Ф. Тромпенаарса и Ч. Хамптнер - Тернера.</p> <p>11. Определение параметров культуры и измерение культурных различий с использованием методологического подхода Р. Гестеланда.</p> <p>12. Коммуникативная компетентность специалиста сферы гостеприимства в процессе межкультурного делового общения.</p> <p>13. Характеристика организационной культуры. Типы организационных культур.</p> <p>14. Кросс-культурный шок: причины факторы (восприятие, стереотипы мышления и стереотипы поведения, этноцентризм), процесс и правила преодоления.</p> <p>15. Алгоритмы сопоставления моделей менеджмента.</p>
Рабочая тетрадь	<p>Пользуясь материалами лекции и дополнительными материалами, изучите подготовьтесь к выполнению заданий рабочей тетради. При заполнении тетради и выполнении заданий рекомендуется обращать внимание на раскрытие следующих аспектов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– особенности данной культуры, которые необходимо учитывать для организации эффективного кросскультурного взаимодействия на предприятии сферы гостеприимства и/или общественного питания;</li> <li>– оптимальные приемы кросскультурной коммуникации с представителями данной культуры на предприятии сферы гостеприимства и/или общественного питания;</li> <li>– организация делового сотрудничества между представителями разных культур на предприятии сферы гостеприимства и/или общественного питания.</li> </ul> <p>При анализе заданий рабочей тетради рекомендуется отразить следующие позиции: параметры сравнения культур к описанию и сравнению культурных сообществ, построение прикладных моделей типичного поведения в рамках конкретной культуры, представление образа типичного гостя, умение использовать стереотипные образцы поведения представителя определенной культуры для решения и предупреждения возможных конфликтных ситуаций в процессе кросскультурной коммуникации на предприятии сферы гостеприимства и/или общественного питания.</p>

Деловая игра	Тема деловой игры: «Особенности кросскультурных взаимодействий и управления организационной культурой в гостиничном менеджменте».
Индивидуальное задание	Темы индивидуальных заданий: 1. Автостереотипы и гетеростереотипы о российской культуре. Анализ российской деловой культуры по параметрам сравнения культур (по Э. Холлу, Р. Льюису, Ф. Тромпенаарсу или Р. Гестеланду). 2. Экономико-географическая характеристика страны/региона, международное положение. История страны/региона. 3. Культура религия страны/региона. Традиции и обычаи страны/региона. Особенности досуга и развлечений страны/региона. Особенности национальной кухни страны/региона. 4. Психолого-поведенческая характеристика страны/региона. Характер людей. Особенности невербальной и паравербальной коммуникации.
Портфолио	Тема и структура портфолио: Тема портфолио: «Национальные особенности деловой культуры и модель ведения бизнеса, стиль управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства и/или общественного питания с учетом их саморегулирования (на примере выбранного региона/страны)». Структура портфолио: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Введение.</li> <li>– Специфика деловой культуры страны/региона.</li> <li>– Модель ведения бизнеса.</li> <li>– Особенности деловых переговоров с представителями страны/региона.</li> <li>– Характеристика организационной культуры.</li> <li>– Информационная карта страны (формат А 4, плотный белый картон).</li> <li>– Инструкция по организации переговорного процесса с представителями предприятия гостеприимства и/или общественного питания конкретного региона (предлагается регион/страна).</li> <li>– Заключение.</li> <li>– Список использованной литературы.</li> </ul>

## 5.2. Контрольные точки БРС

*Первая контрольная точка в форме деловой игры (устная).*

**Тема деловой игры:** «Особенности кросскультурных взаимодействий и управления организационной культурой в гостиничном менеджменте».

**Цель работы:** формирование умений кросскультурного взаимодействия и управления организационной культурой в гостиничном менеджменте. Умение занимать лидерскую позицию и работать в команде.

**Постановка задачи:** На лекционных и практических занятиях Вы изучили тему «Особенности кросскультурных взаимодействий и управление организационной культурой в гостиничном менеджменте: вербально-коммуникативные, паравербальные и невербальные аспекты реализации кросскультурных различий». Используя теоретические знания и практические умения подготовьтесь к проведению деловой игры.

**Плановая продолжительность деловой игры:** 90 минут.

**План проведения деловой игры:**

1. Формирование групп и участников команд – 10 минут:
  - модератор/руководитель группы – задачей руководителя/модератора является ведение и руководство работой группы, представление участников и предоставление слова, определение ключевых направлений работы группы, соблюдение этики ведения коммуникации в группе и в обсуждении результатов игры с другими командами;
  - участники команды беседы (5-7 человек).
2. Работа команды - 40 минут;
3. Презентация и обсуждение результатов работы – 30 минут;
4. Резюме деловой игры – 10 минут.

**Сценарий деловой игры.**

Как известно, искусство руководителя состоит в том, чтобы вовремя оценивать проблемы и намечать путь к их решению. Не даром говорят: «Кто не предвидит проблем, тот не управляет». Необходимо создание своего рода алгоритма решения управленческих проблем (АРУП), т. е. последовательности умственных действий руководителя гостиничного предприятия, приводящих к решению проблем организационно-управленческой деятельности. Создание АРУП облегчит руководителям нахождение эффективного управленческого решения, сократит поле поиска решений.

Деловая игра позволит ее участникам определить логически обоснованную последовательность действий руководителей гостиничных предприятий при выявлении, анализе и решении управленческих проблем, обусловленных кросскультурными особенностями коммуникации, освоить технологию групповой работы, выделить ситуационного лидера, убедиться, как хорошая самоорганизация группы повышает эффективность ее деятельности.

Студентам предлагается выполнить на практике решение проблемы, которое необходимо представить в виде алгоритма, т.е. определенной последовательности умственных действий. Задача состоит в том, чтобы сформулировать полноценный алгоритм решения проблемы, основываясь только на отклонениях в работе системы.

В каждой команде заводится листок, на котором нумеруется порядок составления алгоритма от 1 до 10 и блок схема решения. Каждой команде

выдаётся проблемная ситуация, связанная с кросскультурным взаимодействием между персоналом и гостем отеля, персоналом и руководством гостиничного предприятия, персоналом на уровне горизонтальных связей (всего 3 команды с гибким численным составом от 3 до 8 человек, в зависимости от общего числа студентов в группе). В команде каждый участник, под руководством руководителя группы, по очереди начинает давать описание каждому последующему шагу в алгоритме принятия решений, пока команда не пройдет до конца.

Методические рекомендации по подготовке к деловой игре:

Повторение лекционного материала, использование рекомендуемой литературы.

Посещение консультаций преподавателя.

Процедура осуществления контроля выполнения деловой игры осуществляется в соответствии с графиком контрольных точек (8-я неделя семестра) и проводится по критериям, указанным в табл. 4.1 ФОСа.

*Вторая контрольная точка в форме портфолио  
(письменная, устная)*

**Тема и структура портфолио:**

Тема портфолио: «Национальные особенности деловой культуры и модель ведения бизнеса, стиль управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства и/или общественного питания с учетом их саморегулирования (на примере выбранного региона/страны)».

Структура портфолио включает следующие обязательные элементы:

- Введение.
- Специфика деловой культуры страны/региона.
- Модель ведения бизнеса.
- Особенности деловых переговоров с представителями страны/региона.
- Характеристика организационной культуры.
- Информационная карта страны (формат А 4, плотный белый картон).
- Инструкция по организации переговорного процесса с представителями предприятия гостеприимства и/или общественного питания конкретного региона (предлагается регион/страна).
- Заключение.
- Список использованной литературы.

Методические рекомендации по оформлению портфолио. Повторение лекционного материала, использование рекомендуемой литературы.

Посещение консультаций преподавателя.



По итогам работы студенты выполняют защиту портфолио в форме презентации на практическом занятии.

Методические рекомендации по оформлению презентации портфолио:

На слайдах при защите портфолио должны быть представлены только тезисы, ключевые фразы и визуальная информация – они сопровождают изложение мыслей докладчика, но не наоборот.

Количество слайдов должно быть не менее 5 и не более 20.

При защите портфолио следует рассчитать, что на один слайд должно уходить в среднем 1,5 минуты. Не заполнять слайд большим количеством информации. Наиболее важную информацию желательно помещать в центр слайда.

Содержание портфолио базируется на научных подходах и определениях.

Процедура осуществления контроля выполнения портфолио осуществляется в соответствии с графиком контрольных точек (15-я неделя семестра) и проводится по критериям, указанным в табл. 4.1. ФОСа.

### **5.3. Промежуточная аттестация**

*Перечень вопросов к экзамену:*

Каждый экзаменационный билет содержит два теоретических вопроса и одно практическое задание. Теоретические вопросы экзаменационных билетов в рамках промежуточной аттестации:

1. Теоретические основы кросс-культурной коммуникации. Уровни культуры.
2. Концептуальная и языковая картина мира.
3. Отношения, определяемые степенью авторитарности/индексом власти.
4. Влияние кросскультурных факторов на бизнес среду организации и стратегии управления гостиничным предприятием.
5. Сущность, специфика и канонические параметры модели анализа культур по модели Э. Холла.
6. Роль толерантности в преодолении межкультурных конфликтов на предприятиях сферы гостеприимства.
7. Модели организационной культуры и их особенности на на предприятиях сферы гостеприимства.
8. Культурная компетентность как основа оптимизации кросс-культурных взаимоотношений в сфере гостеприимства.
9. Этнические особенности культуры мышления.
10. Особенности коммуникативного поведения в рамках разных организационных культур.

11. Стереотипы, рождаемые в процессе коммуникации внутри поликультурной группы. Этноцентризм и ксенофобия.
12. Сущность, специфика и канонические параметры модели анализа культур по модели Р. Гестелланда.
13. Сущность, специфика и канонические параметры модели анализа культур по модели Г. Хофстеде.
14. Восточная и западная традиции ведения переговоров.
15. Культурные особенности бизнес протокола и их учет на предприятиях сферы гостеприимства.
16. Культурный шок. Этапы возникновения и преодоления. Проблемы временной и долгосрочной ассимиляции в чужую культуру.
17. Сущность, специфика и канонические параметры модели анализа культур по модели Ф. Тромпенаарса.
18. Основные количественно-качественные подходы к изучению особенностей организационной культуры для целей осуществления эффективной кросскультурной коммуникации в индустрии гостеприимства.
19. Отражение тенденций к глобализации и интернационализации большинства сфер человеческой деятельности на деятельности предприятий сферы гостеприимства. Культурные коды в контексте глобализации.
20. Ключевые методологии анализа и понимания культур: история появления и эволюции научных школ.
21. Понятие «культура», эволюция понятия и значение в теории кросскультурной коммуникации.
22. Сущность, специфика и канонические параметры модели анализа культур по модели Р. Льюиса.
23. Классификации культур: моноактивные, полиактивные, реактивные культуры.
24. Определение культурного профиля сотрудника предприятия сферы гостеприимства.
25. Барьеры восприятия другой культуры. «Межкультурные маяки».
26. Формирование кросскультурных команд и лидерство в кросскультурном менеджменте на предприятиях сферы гостеприимства.
27. Барьеры кросскультурной коммуникации на предприятии сферы гостеприимства и способы их преодоления.
28. Построение национальных культурных профилей и их значение в менеджменте предприятий индустрии гостеприимства.
29. Кросскультурные компоненты в деловом взаимодействии. Поведение на встречах и переговорах с представителями иной культуры.
30. Бизнес ориентированные и ориентированные на взаимоотношения культуры.

Практическое задание экзаменационных билетов в рамках промежуточной аттестации:

Разработать инструкцию по организации переговорного процесса с представителями предприятия гостеприимства и/или общественного питания конкретного региона (предлагается регион/страна).

Практическое задание экзаменационных билетов в рамках промежуточной аттестации:

1. Разработать инструкцию по организации переговорного процесса с представителями предприятия гостеприимства и/или общественного питания на примере англоговорящей страны - Великобритании.

2. Разработать инструкцию по организации переговорного процесса с представителями предприятия гостеприимства и/или общественного питания на примере англоговорящей страны – Соединенных Штатов Америки.

3. Разработать инструкцию по организации переговорного процесса с представителями предприятия гостеприимства и/или общественного питания на примере англоговорящей страны – Канады.

4. Разработать инструкцию по организации переговорного процесса с представителями предприятия гостеприимства и/или общественного питания на примере Скандинавского региона – Швеции.

5. Разработать инструкцию по организации переговорного процесса с представителями предприятия гостеприимства и/или общественного питания на примере Скандинавского региона – Финляндии.

6. Разработать инструкцию по организации переговорного процесса с представителями предприятия гостеприимства и/или общественного питания на примере Скандинавского региона – Нидерландов.

7. Разработать инструкцию по организации переговорного процесса с представителями предприятия гостеприимства и/или общественного питания на примере стран с монокхронной организацией – севера Франции.

8. Разработать инструкцию по организации переговорного процесса с представителями предприятия гостеприимства и/или общественного питания на примере стран с монокхронной организацией – Германии.

9. Разработать инструкцию по организации переговорного процесса с представителями предприятия гостеприимства и/или общественного питания на примере стран с монокхронной организацией – Бельгии.

10. Разработать инструкцию по организации переговорного процесса с представителями предприятия гостеприимства и/или общественного питания на примере с умеренно полихронной организацией – Италии.

11. Разработать инструкцию по организации переговорного процесса с представителями предприятия гостеприимства и/или общественного питания на примере с умеренно полихронной организацией – Испании.

12. Разработать инструкцию по организации переговорного процесса с представителями предприятия гостеприимства и/или общественного питания на примере арабских стран – Объединенных Арабских Эмиратов.

13. Разработать инструкцию по организации переговорного процесса с представителями предприятия гостеприимства и/или общественного питания на примере высококонтекстных культур Востока – Китая.

14. Разработать инструкцию по организации переговорного процесса с представителями предприятия гостеприимства и/или общественного питания на примере высококонтекстных культур Востока – Индии.

15. Разработать инструкцию по организации переговорного процесса с представителями предприятия гостеприимства и/или общественного питания на примере стран Латинской Америки – Бразилии.

## **6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания**

Процедура оценивания результатов обучения по дисциплине, характеризующих этапы формирования компетенций, представлена паспортом фонда оценочных средств по дисциплине (раздел 1).

Комплект оценочных средств хранится на кафедре, подлежит обновлению по мере необходимости. Для промежуточной аттестации в виде экзамена каждое ОС по дисциплине обновляется и утверждается за 14 дней до начала сессионного периода и хранится в недоступном месте от несанкционированного доступа. Ответственность несет кафедра.

**Порядок проведения текущего контроля** успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся Университета по ОПОП регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Текущий контроль успеваемости в Университете является формой контроля качества знаний обучающихся, осуществляемого в межсессионный период обучения с целью определения качества освоения ОПОП.

Текущий контроль успеваемости осуществляется: на лекциях, практических (семинарских) занятиях, в рамках контроля самостоятельной работы.

Обучающиеся заранее информируются о критериях и процедуре текущего контроля успеваемости преподавателями по соответствующей учебной дисциплине (модуля).

Успеваемость при текущем контроле характеризует объем и качество выполненной обучающимся работы по дисциплине (модулю).

Педагогические виды и формы, используемые в процессе текущего контроля успеваемости обучающихся, определяются методической комиссией кафедры. Выбираемый вид текущего контроля обеспечивает наиболее полный и объективный контроль (измерение и фиксирование) уровня освоения результатов обучения по дисциплине.

Преподаватели предоставляют сведения о текущей успеваемости обучающихся в рамках проведения текущей аттестации в семестре в деканат в сроки, определенные внутренними распорядительными документами Университета.

В целях обеспечения текущего контроля успеваемости преподаватель проводит консультации.

Преподаватель, ведущий занятия семинарского типа, проводит **аттестацию обучающихся за прошедший период**. Аттестация проводится, если проведено не менее 3 практических (семинарских) занятий, в установленные деканатом сроки, не реже 1 раза за учебный семестр. Обучающиеся аттестуются путем выставления в соответствующую групповую ведомость записей по системе: «аттестован» или «не аттестован».

Преподаватель, проставляя итоги аттестации, доводит результаты аттестации до сведения студенческой группы и объясняет причины отрицательной аттестации по запросу обучающегося.

При аттестации обучающихся учитываются следующие факторы:

- результаты работы на занятиях, показанные при этом знания по дисциплине (модулю), усвоение навыков практического применения теоретических знаний, степень активности на практических (семинарских) занятиях;
- результаты и активность участия в семинарах и коллоквиумах;
- результаты выполнения контрольных работ;
- результаты и объем выполненных заданий в рамках самостоятельной работы обучающихся;
- результаты личных бесед со студентами по материалу учебной дисциплины (модуля);
- посещение студентами, семинарских и практических занятий, лабораторных работ;
- своевременная ликвидация задолженностей по пройденному материалу, возникших вследствие пропуска занятий либо неудовлетворительных оценок по результатам работы на занятиях.
- результаты прохождения контрольных точек по дисциплине (при использовании балльно-рейтинговой системы)

**Промежуточная аттестация** обучающихся Университета является формой контроля результатов обучения по дисциплине с целью комплексного определения соответствия уровня и качества знаний, умений и навыков обучающихся требованиям, установленным образовательной программой.

Формирование оценки текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины осуществляется с использованием балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся, требования к которым изложены в Положении о балльно-рейтинговой системе.

## 7. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

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 **при необходимости обеспечивающих коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию указанных лиц.**

Самостоятельная работа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов позволяет своевременно выявить затруднения и отставание и внести коррективы в учебную деятельность. Конкретные формы и виды самостоятельной работы обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливаются преподавателем. Выбор форм и видов самостоятельной работы, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется с учетом их способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала. Формы самостоятельной работы устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге или на компьютере, в форме тестирования, электронных тренажеров и т.п.).

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа. Для обучающихся с нарушениями зрения предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в устной форме. Для обучающихся с нарушениями слуха предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в письменной форме.

Таблица 7.1. – Категории обучающихся с ОВЗ, способы восприятия ими информации и методы их обучения.

Категории обучающихся по нозологиям		Методы обучения
с нарушениям и зрения	Слепые. Способ восприятия информации: осязательно-слуховой	<i>Аудиально-кинестетические</i> , предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания. Могут использоваться при условии, что визуальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями зрения: <i>визуально-кинестетические</i> , предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания; аудио-визуальные, основанные на представлении учебной информации, при которых задействовано зрительное и
	Слабовидящие. Способ восприятия информации: зрительно-	

	осязательно-слуховой	слуховое восприятие; <i>аудио-визуально-кинестетические</i> , базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятия.
С нарушениям и слуха	Глухие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательный	<i>визуально-кинестетические</i> , предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания. Могут использоваться при условии, что аудиальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями слуха:
	Слабослышащие . Способ восприятия информации: Зрительно-осязательно-слуховой	<i>аудио-визуальные</i> , основанные на представлении учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; <i>аудиально-кинестетические</i> , предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания; <i>аудио-визуально-кинестетические</i> , базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятия.
С нарушениям и опорно-двигательного аппарата	Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>визуально-кинестетические</i>;</li> <li>– <i>аудио-визуальные</i>;</li> <li>– <i>аудиально-кинестетические</i>;</li> <li>– <i>аудио-визуально-кинестетические</i>.</li> </ul>

Таблица 7.2. – Способы адаптации образовательных ресурсов.

Условные обозначения:

«+» —образовательный ресурс, не требующий адаптации;

«АФ» — адаптированный формат к особенностям приема-передачи информации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ формат образовательного ресурса, в том числе с использованием специальных технических средств;

«АЭ»— альтернативный эквивалент используемого ресурса

Категории обучающихся по нозологиям		Образовательные ресурсы				
		Электронные				Печатные
		мультимедиа	графические	аудио	текстовые, электронные аналоги печатных изданий	
С нарушениями зрения	Слепые	АФ	АЭ (например, создание материальной модели графического объекта (3Dмодели))	+	АЭ (например, аудио описание)	АЭ (например, печатный материал, выполненный рельефно-точечным шрифтом)

						Л.Брайля)
	Слабовидящие	АФ	АФ	+	АФ	АФ
С нарушениями слуха	Глухие	АФ	+	АЭ (например, текстовое описание, гиперссылки)	+	+
	Слабослышащие	АФ	+	АФ	+	+
С нарушениями опорно-двигательного аппарата		+	+	+	+	+

Таблица 7.3. - Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ в СПбГЭУ

Категории обучающихся по нозологиям	Форма контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями зрения	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>устная проверка:</i> дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;</li> <li>– <i>с использованием компьютера и специального ПО:</i> работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.</li> </ul>
С нарушениями слуха	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>письменная проверка:</i> контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;</li> <li>– <i>с использованием компьютера и специального ПО:</i> работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.</li> </ul>



С нарушениями опорно-двигательного аппарата	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>письменная проверка, с использованием специальных технических средств</i> (альтернативных средства ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;</li> <li>– <i>устная проверка, с использованием специальных технических средств</i> (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;</li> <li>– <i>с использованием компьютера и специального ПО</i> (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы - предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.</li> </ul>
---	--

### **7.1. Задания для текущего контроля для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями**

*Текущий контроль и промежуточная аттестация* обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ осуществляется с использованием оценочных средств, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации, в том числе с использованием специальных технических средств.

*Текущий контроль успеваемости для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ* направлен на своевременное выявление затруднений и отставания в обучении и внесения коррективов в учебную деятельность. Возможно осуществление входного контроля для определения его способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала.

### **7.2. Задания для промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями**

*Форма промежуточной аттестации* устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

*Промежуточная аттестация*, при необходимости, может проводиться в несколько этапов. Для этого рекомендуется использовать рубежный контроль, который является контрольной точкой по завершению изучения раздела или темы дисциплины, междисциплинарного курса, практик и ее разделов с целью оценивания уровня освоения программного материала. Формы и срок проведения рубежного контроля определяются преподавателем (мастером производственного обучения) с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающихся.

