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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/В.Г. Шубаева/
«20» июня 20 18 г.

МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль) программы	Ресторанная деятельность
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:
_____/ к.э.н., доцент Клейн Е.Д.

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 3
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 6
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 6
7.1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ 6
7.2. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ 7
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 7
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 8
9.1. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 8
9.2. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА 9
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 10
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 10

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: сформировать у студентов комплекс представлений о межкультурной коммуникации при организации гостиничной деятельности.

Задачи:

- сформировать у студентов умение разбираться в теоретических подходах к определению концепта «культура» и применять их на практике;
- сформировать у студентов умение понимать и анализировать параметры сравнения культур;
- выработать у студентов умение применять на практике полученные знания для управления многонациональными коллективами, ведения переговоров;
- выработать практические навыки и способность к межкультурной коммуникации основе новейших информационных и коммуникационных технологий.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В «Межкультурные коммуникации» относится к вариативной части дисциплинам Блока 1, и является обязательной для освоения обучающимся после выбора обучающимся направленности (профиля) программы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ПК-2 – готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных ж коммуникационных технологий	Третий уровень (продвинутый) (ПК-2)-3	Декомпозиция I Знать: особенности и специфику межкультурных коммуникаций в гостиничной деятельности З3(I) (ПК-2) Уметь: применять коммуникационные технологии в сфере межкультурного взаимодействия при работе с персоналом и посетителями предприятий гостеприимства У3(I) (ПК-2) Владеть: методами межкультурных коммуникаций на предприятиях гостеприимства В3(I) (ПК-2)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет (зачет с оценкой) - 6 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5
Тема 1. Теоретические основы межкультурной коммуникации. Подходы к определению культуры	2	3	-	5
Тема 2. Теоретические основы межкультурных взаимоотношений в гостиничном бизнесе. Параметры сравнения культур.	2	3	-	5
Тема 3. Концептуальная и языковая картина мира. Вербально-коммуникативная реализация межкультурных различий.	2	3	-	7
Тема 4. Модели анализа и понимания культуры.	4	4	-	5
Тема 5. Межкультурные взаимоотношения в контексте переговорного процесса. Вербально-коммуникативный аспект реализации межкультурных различий в деловом общении. Паравербальные и невербальные аспекты межкультурных различий.	2	3	-	5
Тема 6. Культурный шок. Способы подготовки человека к межкультурному взаимодействию.	2	4	-	5
Тема 7. Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания туристов из англоговорящих стран (США, Великобритания, ЮАР, Канада, Австралия).	2	3	-	5
Тема 8. Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания туристов из Скандинавии и родственных стран (Финляндия, Швеция, Норвегия, Дания, Нидерланды)	2	3	-	7
Тема 9. Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания туристов из арабских стран.	2	3	-	5
Тема 10. Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания туристов из высококонтекстных культур (Япония, Китай, Корея, Индия).	2	3	-	5
Всего по дисциплине:	22	32	-	54

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

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Теоретические основы межкультурной коммуникации. Подходы к определению культуры

Эволюция взглядов на природу культуры: культура как гомогенное явление (взгляды И.Тейлора); культура как явление гетерогенное (Ф. Боас); анализ различных подходов к определению культуры (К. Клукхон, А. Кроебер). Социальный подход к определению культуры. Гипотеза В. Освальта. Социальная функция языка. Когнитивный подход к определению культуры. Представления В. Гудинафа, А. Уоллеса. Когнитивные конструкты культуры. Ментальное программирование (Г. Хофштеде). Семиотический подход к определению культуры. Родоначальник подхода К. Леви-Стросс и его идеи. Эволюция представлений на культуру в рамках семиотического подхода: К. Прибрам,

символическая антропология К. Гирца. Семиотическая и коммуникативная сущность культуры.

Тема 2. Теоретические основы межкультурных взаимоотношений в гостиничном бизнесе. Параметры сравнения культур.

Отношение к природе. Фаталистические культуры. Культуры, контролирующие природу. Культуры, находящиеся в гармонии с природой. Влияние культурных различий на развитие туризма и организацию бизнеса в гостиничном хозяйстве. Отношение к времени. Полихронные и монохронные культуры. Влияние отношения ко времени на туризм, гостиничное хозяйство. Отношение к пространству. Культуры с общественным пространством. Культуры с личным пространством. Особенности организации обслуживания туристов в культурах с различным отношением к пространству. 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. Высококонкурентные культуры. Низкоконкурентные культуры. Отношения равенства и иерархичности.

Тема 3. Концептуальная и языковая картина мира. Вербально-коммуникативная реализация межкультурных различий.

Язык и мышление. Гипотеза Сепира-Уорфа. Отношение к общению. Высококонтекстные и низкоконтекстные культуры. Отношение к характеру аргументации в ходе общения. Различия в построениях типа дискурса: семитские языки, азиатские языки, романские языки, русский язык, английский язык.

Тема 4. Модели анализа и понимания культуры.

Модель Холла (контекстно-временной анализ культуры). Модель Хофстеда. Модель Гестеланда (бизнес-ориентация и ориентация на взаимоотношения, формальные и неформальные культуры, эмоционально-экспрессивные и эмоционально-сдержанные культуры). Модель Гуллеструпа (вертикальное и горизонтальное измерение). Культурные стереотипы.

Тема 5. 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.

Тема 6. 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.

Тема 7. 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.

Тема 8. 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.

Тема 9. 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.

Тема 10. 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 Корее. Деловое общение в Индии.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	2	3
1.	Межкультурная коммуникация, подходы к определению культуры	СЗ: Тематическая дискуссия
2	Параметры сравнения культур	СЗ: Тематическая дискуссия
3	Концептуальная и языковая картина мира. Вербально-коммуникативная реализация межкультурных различий	СЗ: Тематическая дискуссия
4	Модели анализа и понимания культуры	СЗ: Тематическая дискуссия
5	Паравербальные и невербальные аспекты межкультурных различий	СЗ: Тематическая дискуссия
6	Культурный шок и методы его преодоления	СЗ: Тематическая дискуссия
7	Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания туристов из англоговорящих стран (США, Великобритания, ЮАР, Канада, Австралия)	ПЗ: Ролевая игра
8	Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания туристов из Скандинавии и родственных стран (Финляндия, Швеция, Норвегия, Дания, Нидерланды).	СЗ: Тематическая дискуссия
9	Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания туристов из арабских стран	СЗ: Тематическая дискуссия
10	Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания туристов из высококонтекстных культур (Япония, Китай, Корея, Индия)	СЗ: Тематическая дискуссия

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине, в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с

другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	2
1-10	Подготовка к проверке знаний по теме.
1-10	Подготовка устного сообщения.
1-4	Подготовка реферата.
5-9	Подготовка мультимедийной презентации.

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Межкультурные коммуникации» используются разнообразные образовательные технологии, как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

проблемный семинар (тема № 3)

тематическая дискуссия (тема № 5);
проблемная лекция (тема № 6);
ролевая игра (тема № 7)

Проблемный семинар: предполагает активное вовлечение студентов в процесс обсуждения и решения поставленной проблемы, процесс поиска решений направляется и контролируется преподавателем.

Тематическая дискуссия: обсуждение темы (спорного или проблемного характера) в учебной группе.

Проблемная лекция: преподаватель ставит вопрос или формулирует проблемную задачу и показывает варианты ответов или способов решения, а студенты наблюдают за поиском и определяют свое отношение к полученному материалу.

Ролевая игра: имитационный игровой метод обучения, характеризующийся следующими основными признаками:

наличие проблемы или задачи в сфере профессиональной деятельности и распределение ролей между участниками их решения (например, с помощью метода разыгрывания ролей может быть имитировано производственное совещание);

взаимодействие участников игрового занятия, обычно посредством проведения дискуссии;

ввод преподавателем в процессе занятия корректирующих условий;

оценка результатов обсуждения и подведение итогов преподавателем.

Ролевые игры отличаются от деловых игр «локальностью» и меньшей сложностью решаемых проблем, акцентом на ролевых функциях участников в игровой деятельности и оценке ее результатов. Цели и задачи участников связаны с наилучшим (адекватным, полным, корректным и т.д.) выполнением ролевых функций.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	**Основная/ дополнительная литература**	**Книгообеспеченность**	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	**Электронные ресурсы**
Садохин, А. П. Межкультурная коммуникация : учебное пособие / А. П. Садохин. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 288 с.	Основная	-	ЭБС ZNANIUM
Сорокина Н. В. Национальные стереотипы в межкультурной коммуникации : Монография / Н.В. Сорокина.— Москва : Издательский Центр РИОР : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014 .— 265 с.	Основная	-	ЭБС ZNANIUM
Степанова С.А. Влияние межкультурной коммуникации на организационную культуру гостиничного предприятия : учебное пособие / С.А.Степанова, В.Е.Сандрина, Е.В.Чистякова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т, Кафедра гостиничного и ресторанного бизнеса .—	Дополнительная	45	ЭБ OPAC.UNECON.RU

Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2016 .— 115 с. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru .			
Трифонова Н.В. Управление человеческими ресурсами в международном бизнесе : учебное пособие / Н.В.Трифонова, И.С.Варданян, А.А.Мельникова ; М-во образования и науки Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Высш. экон. шк. — Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2014 .— 78 с. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru .	Дополнительная	75	ЭБ OPAC.UNECON.RU

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – 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
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. 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.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).