

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 28.05.2026 08:23:04
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.О.06 Межкультурные коммуникации и профессиональное взаимодействие в
международном туризме**
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.04.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса

(наименование образовательной программы)

Магистр

(квалификация)

Очная

(форма обучения)

Год набора – 2026

Донецк

Автор-составитель РПД:

Дубровская Наталья Ивановна, старший преподаватель кафедры туризма

Заведующий кафедрой:

Овчаренко Людмила Александровна, д-р экон. наук, доцент, заведующий кафедрой туризма

Рабочая программа дисциплины Б1.О.06 Межкультурные коммуникации и профессиональное взаимодействие в международном туризме одобрена на заседании кафедры туризма Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 5 от «19» февраля 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	6
3. Содержание и структура дисциплины	7
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания.....	10
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам.....	14
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине	34
7. Методические материалы по освоению дисциплины.....	41
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет.....	42
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	44

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.О.06 Межкультурные коммуникации и профессиональное взаимодействие в международном туризме обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных компетенций

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
	УК-4.	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1.	УК-4.1. Организует и осуществляет коммуникативное взаимодействие профессиональной академической среде на русском языке	УК-4.1. З-1. Знает нормы профессиональной коммуникации на русском языке УК-4.1. У-1. Умеет вести деловое общение в индустрии гостеприимства
			УК-4.2.	УК-4.2. Организует и осуществляет коммуникативное взаимодействие профессиональной академической среде на иностранном языке	УК-4.2. З-1. Знает особенности профессионального общения на английском языке УК-4.2. У-1. Умеет взаимодействовать с иностранными партнерами в профессиональной среде
	УК-5	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1.	УК-5.1. Демонстрирует способность распознавать, интерпретировать и правильно реагировать на разнообразие культурных кодов в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1. З-1. Знает культурные коды и особенности межкультурного взаимодействия УК-5.1. У-1. Умеет интерпретировать поведение представителей разных культур
			УК-5.2.	Организует межкультурное взаимодействие на основе	УК-5.2. З-1. Знает принципы межкультурного

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
				уважения и понимания культурных различий	взаимодействия УК-5.2. У-1. Умеет выстраивать взаимодействие с учетом культурных различий
	ОПК-3.	ОПК-3. Способен самостоятельно принимать обоснованные организационно-управленческие решения, оценивать их операционную и организационную эффективность, социальную значимость, обеспечивать их реализацию в условиях сложной (в том числе кросс-культурной) и динамичной среды	ОПК-3.2	Обосновывает организационно-управленческие решения исходя из оценки их социальной значимости, операционной и организационной эффективности	ОПК-3.2. 3-2. Знает методы оценки эффективности коммуникационных решений ОПК-3.2. У-2. Умеет обосновывать управленческие решения в межкультурной среде
			ОПК-3.3	Участствует в реализации принятых решений в условиях сложной (в том числе кросс-культурной) и динамичной среды	ОПК-3.3. 3-2. Знает особенности реализации решений в международной среде ОПК-3.3. У-2. Умеет участвовать в межкультурных управленческих процессах

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины: 3 з.е., 108 академических часа

Объем академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

- 12 ак. часов лекционных занятий;
- 18 ак. часов практических занятий;
- 49 ак. час самостоятельной работы;
- 2 ак. часа консультация перед экзаменом
- 18 ак. часов самостоятельная работа на подготовку к экзамену
- 9 ак. часов контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий;

Дисциплина Б1.О.06 Межкультурные коммуникации и профессиональное взаимодействие в международном туризме в изучается во 2 семестре.

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все го	Объем дисциплины, академических часов												Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий						Самостоятельная работа			Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации		СРкр	СРэк	СР					
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР					КЭ	Каттэк		Контроль
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ													
РАЗДЕЛ 1 ОСНОВЫ МЕЖКУЛЬТУРНЫХ КОММУНИКАЦИЙ В ТУРИЗМЕ																
Тема 1.1	Понятие и специфика межкультурных коммуникации	12	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	8	Устный опрос, доклад ситуационное задание,
Тема 1.2	Культурные измерения и модели анализа культур	12	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	8	Устный опрос, доклад ситуационное задание,
Тема 1.3	Невербальная коммуникация в международном туризме	12	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	8	Устный опрос, доклад ситуационное задание
РАЗДЕЛ 2. ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ И СЕРВИС																
Тема 2.1	Межкультурное взаимодействие в сфере обслуживания	14	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	8	Устный опрос, доклад ситуационное задание,
Тема 2.2	Этика и протокол в международном туризме	14	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	8	Устный опрос, доклад ситуационное задание,
Тема 2.3	Разрешение конфликтов и адаптация в межкультурной среде	15	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	9	Устный опрос, доклад ситуационное задание
	Промежуточная аттестация	29	0	0	0	0	0	0	2	9	0	0	18	0	экзамен	
Итого:		108	12	0	0	18	0	0	0	9	0	0	0	49		

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации.
ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы.

КЭ – консультации перед экзаменом.

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий.

Контроль – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям

3.2. Содержание дисциплины

РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ МЕЖКУЛЬТУРНЫХ КОММУНИКАЦИЙ В ТУРИЗМЕ

Тема 1.1. Понятие и специфика межкультурных коммуникаций.

Определение межкультурных коммуникаций, их роль в международном туризме. Ключевые элементы межкультурного взаимодействия: язык, невербальные сигналы, контекст.

Тема 1.2. Культурные измерения и модели анализа культур. Модель культурных измерений Г. Хофстеде (дистанция власти, индивидуализм/коллективизм, маскулинность/фемининность и др.). Применение модели Хофстеде для анализа поведения туристов из разных стран. Теория культурных измерений Ф. Тромпенаарса и Ч. Хэмпден-Тёрнера. Сравнение подходов к времени (монокронные и полихронные культуры по Э. Холлу).

Тема 1.3. Невербальная коммуникация в международном туризме.

Основные каналы невербальной коммуникации: жесты, мимика, дистанция, контакт глаз. Культурная специфика жестов и их интерпретация (примеры «опасных» жестов в разных странах). Проксемика: зоны личного пространства в разных культурах. Роль тактильного контакта и визуального контакта в общении с туристами. Как избежать невербальных ошибок при обслуживании иностранных гостей.

РАЗДЕЛ 2. ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ И СЕРВИС В МЕЖКУЛЬТУРНОЙ СРЕДЕ

Тема 2.1. Межкультурное взаимодействие в сфере обслуживания.

Особенности общения с туристами из разных регионов (Европа, Азия, Ближний Восток, Америка). Стандарты обслуживания и их адаптация к культурным ожиданиям гостей. Языковые барьеры и стратегии их преодоления (использование переводчика, простых фраз, визуальных средств). Кросс-культурный тренинг для персонала отелей, ресторанов, гидов. Кейсы успешного и неудачного взаимодействия с иностранными туристами.

Тема 2.2. Этика и протокол в международном туризме

Деловой этикет разных стран: правила приветствия, представления, обмена визитками.

Особенности дарения подарков и сувениров в межкультурном контексте.

Протокольные нормы при организации VIP-туров и бизнес-мероприятий.

Религиозные и культурные табу: что нужно учитывать при планировании туров.

Этические дилеммы в туризме и способы их разрешения.

Тема 2.3. Разрешение конфликтов и адаптация в межкультурной среде. Причины межкультурных конфликтов в туризме (стереотипы, предубеждения, непонимание норм). Стратегии разрешения конфликтов с иностранными гостями. Техники активного слушания и эмпатии в межкультурной коммуникации. Адаптация персонала к работе с многонациональными группами.

Программы межкультурной адаптации для гидов и менеджеров по работе с туристами.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.06 Межкультурные коммуникации и профессиональное взаимодействие в международном туризме входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи»

правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа – это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г). 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БАВ или 135). 	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования). 	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ 	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
90 – 100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
80 – 89	Хорошо		B	P/ Passed
75 – 79			C	P/ Passed
70 – 74			D	P/ Passed
60 – 69	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0 – 59	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка ((ст.1+ст.2)/2)	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию ((ст.1+ст.2)/2)
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.06 Межкультурные коммуникации и профессиональное взаимодействие в международном туризме используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам).

устный опрос, доклад, ситуационное задание, контрольная точка по разделу.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек).

Тема 1.1. Понятие и специфика межкультурных коммуникаций

Вопросы для устного опроса :

Что такое межкультурные коммуникации? Приведите 3 примера их проявления в туризме.

В чём состоит ключевое отличие высококонтекстных и низкоконтекстных культур (по Э. Холлу)?

Какие элементы входят в структуру межкультурного взаимодействия? Кратко охарактеризуйте каждый.

Как культурные ценности и нормы влияют на поведение туристов? Приведите пример.

Назовите 3 причины коммуникативных неудач в межкультурном общении и в сфере туризма.

Почему важно учитывать культурный контекст при общении с иностранными туристами?

Какие навыки необходимы сотруднику туристической компании для эффективного межкультурного общения?

Темы для докладов:

Роль межкультурных коммуникаций в развитии международного туризма

Высококонтекстные и низкоконтекстные культуры: сравнительный анализ и примеры.

Культурные нормы и их влияние на поведение туристов из разных стран.

Коммуникативные барьеры в международном туризме и способы их преодоления.

Языковые и неязыковые компоненты межкультурной коммуникации.

Культурный шок и его влияние на туристов: стадии и способы адаптации.

Примеры коммуникативных неудач из-за культурных различий в туризме и уроки из них.

Ситуационное задание:

В — администратор отеля в Санкт-Петербурге. К вам заселяется группа

туристов из Японии. Они ведут себя сдержанно, избегают прямого зрительного контакта и не выражают эмоций. Один из сотрудников отеля воспринимает это как недовольство и сообщает вам.

Задание:

Объясните поведение японских туристов с точки зрения культурных особенностей. Дайте 3 рекомендации персоналу отеля по общению с этой группой.

Предложите 3 способа продемонстрировать уважение к культурным нормам гостей. Какие невербальные сигналы стоит использовать/избегать при общении с японскими туристами?

Тема 1.2. Культурные измерения и модели анализа культур

Вопросы для устного опроса:

Кратко опишите модель культурных измерений Г. Хофстеде.

Как дистанция власти влияет на поведение туристов и сотрудников сферы обслуживания?

В чём разница между индивидуалистскими и коллективистскими культурами? Приведите примеры стран.

Что означает параметр «маскулинность/фемининность» в модели Хофстеде?

Как различаются монохронные и полихронные культуры (по Э. Холлу)? Приведите примеры.

В чём ценность модели Тромпенаарса и Хэмпден-Тёрнера для работников туризма?

Как знание культурных измерений помогает избежать конфликтов с иностранными туристами?

Темы для докладов:

Модель культурных измерений Г. Хофстеде: применение в туризме.

Дистанция власти и её влияние на обслуживание туристов.

Индивидуализм и коллективизм в поведении туристов: сравнительный анализ.

Маскулинность и фемининность в культурах: как это отражается на выборе туров.

Монохронные и полихронные культуры: особенности планирования путешествий.

Модель Тромпенаарса и Хэмпден-Тёрнера: значение для международного туризма.

Адаптация туристических услуг под культурные ожидания разных групп туристов.

Ситуационное задание:

Вы организуете тур для двух групп: из Германии (низкий уровень дистанции власти, монохронная культура) и из ОАЭ (высокий уровень дистанции власти, полихронная культура).

Задание:

Опишите 2–3 различия в ожиданиях этих групп от тура.

Предложите способы адаптации программы тура для каждой группы.

Как организовать взаимодействие групп во время совместных мероприятий, чтобы избежать недопонимания?

Какие коммуникационные стратегии использовать для каждой группы?

Тема 1.3. Невербальная коммуникация в международном туризме

Вопросы для устного опроса :

Какие каналы невербальной коммуникации вы знаете? Кратко охарактеризуйте каждый.

Приведите 3 примера жестов, которые имеют разное значение в разных культурах.

Что такое проксемика? Как зоны личного пространства различаются в культурах?

В каких культурах тактильный контакт в общении считается нормой? Приведите примеры.

Как визуальный контакт интерпретируется в разных странах?

Какие невербальные ошибки чаще всего допускают сотрудники сферы туризма при общении с иностранцами?

Как избежать невербальных недоразумений при обслуживании туристов из разных стран?

Темы для докладов :

Жесты и их культурная интерпретация: опасные примеры в международном туризме.

Проксемика: зоны личного пространства в разных культурах.

Визуальный контакт в межкультурном общении: нормы и табу.

Тактильное общение в разных культурах: где это приемлемо?

Мимика и эмоции: универсальные и культурно-специфичные выражения.

Невербальные сигналы приветствия в разных странах.

Обучение персонала сферы туризма невербальной грамотности.

Ситуационное задание:

Вы — гид в Москве. Во время экскурсии турист из Италии активно жестикулирует, подходит близко, касается вашего плеча. Турист из Японии, напротив, держится на расстоянии, избегает прикосновений. Оба замечают поведение друг друга и выглядят смущёнными.

Задание:

Объясните культурные причины такого поведения.

Дайте 2 рекомендации каждому туристу, чтобы избежать неловкости.

Как вы скорректируете своё поведение как гид, чтобы учесть особенности обеих культур?

Предложите фразу/объяснение для группы, которое поможет снять напряжение из-за различий в невербальном общении.

Раздел 2. Профессиональное взаимодействие и сервис в межкультурной среде

Тема 2.1. Межкультурное взаимодействие в сфере обслуживания

Вопросы для устного опроса:

Какие особенности общения с туристами из Азии вы знаете?

Чем отличается обслуживание гостей из Европы и Ближнего Востока?

Какие стратегии преодоления языковых барьеров существуют в туризме?

Зачем нужен кросс-культурный тренинг для персонала отелей и ресторанов?

Приведите пример адаптации стандартов обслуживания под культурные ожидания.

Какие визуальные средства помогают в общении с иностранными гостями?

Какие кейсы успешного межкультурного взаимодействия в туризме вы знаете?

Темы для докладов :

Особенности обслуживания туристов из Европы, Азии, Ближнего Востока и Америки.

Адаптация стандартов сервиса под культурные ожидания гостей.

Языковые барьеры в туризме: стратегии преодоления.

Кросс-культурные тренинги для персонала сферы гостеприимства.

Визуальные коммуникации в обслуживании иностранных туристов.

Кейсы успешного взаимодействия с многонациональными группами туристов.

Цифровые инструменты для межкультурного обслуживания (переводчик и, чат-боты и т. д.).

Ситуационное задание:

Вы управляете рестораном в Сочи, который посещают туристы из Китая, Германии и Саудовской Аравии.

Задание:

Определите 2–3 культурные особенности питания и обслуживания для каждой группы. Разработайте меню с учётом религиозных и культурных ограничений (халяль, вегетарианство и т. д.). Предложите программу обучения персонала для работы с этими группами. Какие знаки таблички визуальные подсказки разместить в зале для удобства гостей?

Тема 2.2. Этика и протокол в международном туризме

Вопросы для устного опроса:

1. Каковы правила приветствия и представления в деловом этикете разных стран?

Какие особенности дарения подарков существуют в межкультурном контексте?

Почему важно учитывать религиозные табу при планировании туров?

Какие протокольные нормы нужно соблюдать при организации VIP-туров?

Приведите пример этической дилеммы в туризме и способ её разрешения.

Как различаются нормы делового общения в Европе и на Ближнем Востоке?

Какие культурные табу нужно учитывать при разработке экскурсионных программ?

Темы для докладов :

1. Деловой этикет разных стран: правила приветствия и общения.
2. Дарение подарков в межкультурном контексте: что можно и нельзя.
3. Религиозные ограничения в туризме: учёт и адаптация.
4. Протокольные нормы при организации VIP-мероприятий.
5. Этические дилеммы в международном туризме: кейсы и решения.
6. Межкультурная вежливость: как избежать оскорблений в общении.
7. Культурные табу в туризме: примеры и стратегии учёта.

Ситуационное задание:

Вы организуете VIP-тур для бизнесменов из США, Японии и ОАЭ.

Задание:

Составьте протокол встречи в аэропорту с учётом культурных норм каждой группы.

Предложите правила дарения сувениров для каждой делегации.

Разработайте рекомендации для гида по деловому общению с каждой группой. Какие религиозные и культурные табу нужно учесть при планировании программы тура?

Тема 2.3. Разрешение конфликтов и адаптация в межкультурной среде

Вопросы для устного опроса:

Назовите 3 основные причины межкультурных конфликтов в сфере туризма. Приведите примеры.

Какие стратегии разрешения конфликтов наиболее эффективны в межкультурной среде? Кратко охарактеризуйте две из них.

В чём суть техники активного слушания? Как она помогает в межкультурном общении?

Какие приёмы эмпатии можно использовать при общении с недовольным иностранным туристом?

Какие этапы включает процесс адаптации персонала к работе многонациональными группами туристов?

Какие программы межкультурной адаптации наиболее эффективны для гидов и менеджеров по работе с туристами? Приведите 2–3 примера.

Как мониторинг обратной связи от туристов помогает предотвращать межкультурные конфликты?

Темы для докладов :

Причины межкультурных конфликтов в туризме: анализ и профилактика.

Стратегии разрешения конфликтов с иностранными гостями: лучшие практики.

Активное слушание и эмпатия в межкультурной коммуникации: инструменты для сотрудников туризма.

Программы межкультурной адаптации персонала: структура и содержание.

Тренинги по межкультурной компетентности: методы и результаты.

Обратная связь от иностранных туристов: способы сбора и анализ.

Кейсы успешного разрешения межкультурных конфликтов в индустрии гостеприимства.

Ситуационное задание:

Вы —менеджер по работе с гостями в пятизвёздочном отеле на курорте. В отеле отдыхают туристы из Франции, Индии и Саудовской Аравии. Между гостями из Франции и Саудовской Аравии возник конфликт из-за разных взглядов на дресс-код в общественном пространстве отеля: бассейн, ресторан. Французские туристы считают ограничения излишними, гости из Саудовской Аравии возмущены «нескромной» одеждой. Персонал растерян, ситуация накаляется.

Задание:

Определите культурные и религиозные причины конфликта (причины каждой стороны).

Предложите пошаговый план разрешения ситуации (3 шага), включая общение с каждой группой гостей.

Разработайте краткое сообщение для всех гостей отеля, которое поможет предотвратить подобные конфликты в будущем. В сообщении:

объясните политику отеля в отношении дресс-кода;

подчеркните уважение к культурным и религиозным нормам всех гостей;

предложите компромиссные решения (например, отдельные зоны или часы для разных групп).

Предложите 3 элемента программы межкультурной адаптации для персонала отеля, чтобы сотрудники могли эффективнее предотвращать и разрешать подобные ситуации.

Укажите показатели (KPI), по которым можно оценить успешность разрешения конфликта и эффективность принятых мер (например, количество жалоб, оценки удовлетворённости гостей в опросах).

По видам учебной деятельности баллы распределяются следующим образом:

Раздел/Темы	Формы текущего контроля			КТ
	УО	Э	СЗ	
Р-1. / Т-1.1.	5	10	10	10
Р-1. / Т-1.2.	5			
Р-1. / Т-1.3.	5			
Р-2. / Т-2.1.	5	10	10	10
Р-2. / Т-2.2.	5			
Р-2. / Т-2.3.	5			
Р-2. / Т-2.4.	5			
Р-2. / Т-2.5.	5			
100	40	20	20	20

УО – устный опрос;

Д – доклад;

СЗ – ситуационное задание;

КТ – контрольные точки по разделу.

Критерии оценки устного опроса.

Оценка «5 баллов» ставится, если обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4 балла» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2-1 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

Критерии оценки ситуационного задания.

Оценка «10-9 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по поставленной проблеме, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно. Представлены полные, аргументированные выводы.

Оценка «8-7 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «6-4 балла» ставится, если обучающийся проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих

ситуации; понимает базовые основы и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов решения проблемы и написании выводов.

Оценка «3-1 балла» ставится, если обучающийся при решении ситуации провел не полный анализ, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов решения и написании выводов.

Критерии оценки докладов.

Оценка «10-9 баллов» ставится, если обучающийся выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

Оценка «8-7 баллов» ставится, если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.

Оценка «6-4 балла» ставится, если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании .

Оценка «3-1 балла» ставится, если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая

составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой темы.

5.3. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (контрольные точки).

Каждый раздел дисциплины завершается контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает две КТ в течение периода освоения дисциплины в 1 и 2 семестрах. Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,1	10
КТ 2	100	0,1	10
Итого	x	0,2	20

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ
x Коэффициент веса контрольной точки.

Контрольные точки по разделу проводятся в виде тестирования по всем темам раздела

Критерии оценивания тестовых заданий

Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом:

правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ из предложенных – 5 баллов;

правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или установить последовательность событий – по 5 баллов за безошибочно выполненное задание;

правильное выполнение задания комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора – 10 баллов.

Типовые тестовые задания по разделу 1

Тестовые задания с множественным выбором

1. Какие элементы входят в структуру межкультурного взаимодействия? Выберите все верные варианты:
 - а) язык;
 - б) невербальные сигналы;
 - в) культурный контекст;
 - г) экономическая ситуация;
 - д) политические взгляды.

2. Какие характеристики свойственны высококонтекстным культурам (по Э. Холлу)? Выберите все верные варианты:
 - а) большое значение придаётся невербальным сигналам;
 - б) информация передаётся преимущественно словами;
 - в) важны отношения и контекст общения;
 - г) общение прямое и чёткое;
 - д) много информации содержится в контексте ситуации.

3. Какие параметры включает модель культурных измерений Г. Хофстеде? Выберите все верные варианты:
 - а) дистанция власти;
 - б) индивидуализм/коллективизм;
 - в) отношение к технологиям;
 - г) маскулинность/фемининность;
 - д) долгосрочная ориентация..

4. Какие зоны личного пространства выделяет проксемика? Выберите все верные варианты:
 - а) интимная;
 - б) личная;
 - в) социальная;

г) публичная;

д) закрытая.

5. Что может привести к коммуникативным неудачам в межкультурном общении? Выберите все верные варианты:

а) незнание культурных норм;

б) различия в интерпретации жестов;

в) использование простого языка;

г) стереотипы и предубеждения;

д) учёт контекста общения.

Задания на соответствие (3 шт.)

1. Соотнесите тип культуры с её характеристикой:

Тип культуры	Характеристика
1. Высококонтекстная	А. Информация передаётся преимущественно словами, общение прямое
2. Низкоконтекстная	Б. Большое значение придаётся контексту, невербальным сигналам, отношениям
3. Коллективистская	В. Приоритет отдаётся интересам группы, семьи, коллектива
4. Индивидуалистская	Г. Приоритет отдаётся личным целям и независимости

2. Соотнесите параметр модели Хофстеде с его описанием:

Параметр	Описание
1. Дистанция власти	А. Отношение к неопределённости и риску
2. Избегание неопределённости	Б. Степень неравенства, которую члены общества считают приемлемой
3. Маскулинность/фемининность	В. Ценности: достижения, успех vs забота, качество жизни
4. Долгосрочная ориентация	Г. Ориентация на будущее, сбережения, традиции

3. Соотнесите невербальный канал с примером:

Канал	Пример
1. Жесты	А. Расстояние между собеседниками
2. Проксемика	Б. Поднятый вверх большой палец
3. Визуальный контакт	В. Прямой или избегающий взгляд
4. Тактильное общение	Г. Рукопожатие или похлопывание по плечу

Задания на очерёдность действий (3 шт.)

1. Расположите этапы адаптации к новой культурной среде в правильной по следовательности (по модели культурного шока):
 1. кризис (фрустрация);
 2. «медовый месяц» (восторг);
 3. постепенная адаптация;
 4. полная адаптация.

2. Установите правильную последовательность шагов при подготовке кросс-культурного тренинга для персонала отеля:
 1. оценка эффективности тренинга;
 2. разработка программы тренинга;
 3. анализ потребностей (какие культуры чаще встречаются);
 4. проведение тренинга;
 5. сбор обратной связи от участников.

3. Расположите шаги межкультурного общения в логической последовательности:
 1. учёт культурных особенностей собеседника;
 2. установление контакта;
 3. передача информации;
 4. получение обратной связи;
 5. корректировка стиля общения при необходимости.

Задания открытого типа

1. Объясните, почему понимание высококонтекстных и низкоконтекстных культур важно для сотрудников сферы туризма. Приведите 2–3 примера ситуаций, где это знание поможет избежать недопонимания.
2. Опишите, как модель культурных измерений Хофстеде может помочь в организации тура для туристов из разных стран. Приведите пример адаптации программы для группы с высокой дистанцией власти и низкой толерантностью к неопределённости.
3. Проанализируйте, какие невербальные сигналы могут вызвать недопонимание при общении с туристами из Ближнего Востока. Предложите 3–4 рекомендации для персонала отелей и гидов по корректному использованию невербальной коммуникации.
4. Объясните, как культурный шок может повлиять на поведение туристов. Опишите 2–3 стратегии, которые туристическая компания может использовать для помощи туристам в адаптации к новой культурной среде.

Ситуационное задание (1 шт.)

Вы — гид в Санкт-Петербурге. К вам на экскурсию приходит группа туристов из Южной Кореи. Во время рассказа вы замечаете, что туристы кивают, но не задают вопросов и выглядят сдержанно. Один из ваших коллег советует «расшевелить» группу, задавая прямые вопросы каждому.

Задание:

1. Объясните поведение корейских туристов с точки зрения культурных особенностей (используйте модель Хофстеде или Холловские концепции).
2. Предложите 2–3 способа вовлечь группу в общение, не нарушая их культурных норм.
3. Как вы скорректируете свой стиль подачи материала для этой группы?
4. Какие невербальные сигналы будете использовать, чтобы создать комфортную атмосферу?
5. Составьте короткое вступление для экскурсии, учитывающее культурные особенности этой группы.

Типовые тестовые задания по разделу 2

Тестовые задания с множественным выбором

1. Какие стратегии помогают преодолеть языковые барьеры в туризме? Выберите все верные варианты:
 - а) использование онлайн-переводчиков;
 - б) обучение персонала базовым фразам на языках гостей;
 - в) визуальные подсказки (знаки, пиктограммы);
 - г) отказ от общения с иностранными туристами;
 - д) привлечение профессиональных переводчиков.

2. Что включает в себя деловой этикет разных стран? Выберите все верные варианты:
 - а) правила приветствия;
 - б) нормы дарения подарков;
 - в) дресс-код;
 - г) предпочтения в еде;
 - д) правила обмена визитками..

3. Какие религиозные табу нужно учитывать при планировании туров? Выберите все верные варианты:
 - а) пищевые ограничения (халяль, кошер);
 - б) дни отдыха и праздников;
 - в) требования к одежде;
 - г) предпочтительные виды транспорта;
 - д) ограничения на посещение определённых мест.

4. Какие методы разрешения конфликтов подходят для межкультурной среды? Выберите все верные варианты:
 - а) переговоры с участием медиатора;
 - б) силовое давление;
 - в) поиск компромисса;
 - г) избегание обсуждения проблемы;
 - д) активное слушание и эмпатия.

5. Какие инструменты помогают в адаптации персонала к работе с многонациональными группами? Выберите все верные варианты:

- а) кросс-культурные тренинги;
- б) изучение иностранных языков;
- в) ролевые игры и кейсы;
- г) стандартизация всех процедур без учёта культуры;
- д) обратная связь от туристов.

Задания на соответствие (3 шт.) — продолжение

2. Соотнесите тип конфликта с методом его разрешения:

Тип конфликта	Метод разрешения
1. Языковой барьер	А. Привлечение профессионального переводчика или использование онлайн-переводчика
2. Различия в культурных нормах поведения	Б. Объяснение культурных особенностей обеих сторон, поиск компромисса
3. Недовольство качеством сервиса	В. Извинения, предложение компенсации или альтернативного решения
4. Религиозные ограничения	Г. Учёт религиозных норм при планировании услуг (питание, дресс-код и т. д.)

3. Соотнесите элемент этикета с культурной традицией:

Элемент этикета	Культурная традиция
1. Обмен визитками двумя руками	А. Япония — знак уважения
2. Сдержанное рукопожатие	Б. Германия — деловой стандарт
3. Поцелуи в щёку при встрече	В. Франция — неформальное приветствие
4. Избегание зрительного контакта	Г. Некоторые культуры Ближнего Востока — знак уважения к старшим

Задания на очерёдность действий (3 шт.)

1. Расположите этапы разрешения межкультурного конфликта в правильной последовательности:
 1. поиск решения, устраивающего обе стороны;
 2. выяснение культурных причин конфликта;
 3. признание наличия конфликта;
 4. реализация решения и контроль результата;
 5. активное слушание позиций обеих сторон.
2. Установите правильную последовательность шагов при организации VIP-тура с учётом межкультурных особенностей:
 1. разработка программы с учётом культурных норм;
 2. сбор информации о культурных предпочтениях и табу гостей;
 3. инструктаж персонала по межкультурному общению;
 4. встреча гостей с соблюдением протокольных норм;
 5. сбор обратной связи и анализ результатов.
3. Расположите шаги адаптации персонала к работе с иностранными туристами в логической последовательности:
 1. оценка эффективности обучения;
 2. проведение кросс-культурного тренинга;
 3. анализ потребностей в обучении :какие культуры чаще встречаются
 4. разработка программы обучения;
 5. внедрение полученных навыков на практике.

Задания открытого типа (4 шт.)

1. Опишите, как языковые барьеры могут повлиять на качество обслуживания иностранных туристов. Предложите 3 стратегии преодоления языковых барьеров в отеле или туристической компании. Приведите примеры конкретных инструментов (например, мобильные приложения, визуальные подсказки).

2. Объясните, почему важно учитывать религиозные табу при планировании туров. Приведите 3–4 примера религиозных ограничений (из разных религий) и предложите способы их учёта в программе тура.
3. Раскройте суть активного слушания и эмпатии в межкультурном общении. Опишите 3–4 приёма активного слушания, которые может использовать сотрудник туристической компании при общении с недовольным туристом. Приведите пример фразы для каждого приёма.
4. Проанализируйте, как корпоративная культура компании влияет на качество межкультурного обслуживания. Приведите 2–3 примера корпоративных норм или ценностей, способствующих эффективному взаимодействию с иностранными гостями. Предложите 2–3 элемента программы обучения персонала, формирующей такую корпоративную культуру.

Ситуационное задание)

Вы — менеджер по работе с гостями в пятизвёздочном отеле в Сочи.

К вам обращаются три группы туристов с жалобами:

- группа из Индии: недовольны отсутствием вегетарианских блюд в ресторане;
- группа из Саудовской Аравии: возмущены отсутствием чёткого разделения зон для мужчин и женщин у бассейна;
- группа из Германии: жалуются на непунктуальность трансфера и отсутствие чёткого расписания экскурсий.

Задание:

1. Определите культурные и религиозные причины каждой жалобы (2 причины для каждой группы).
2. Предложите пошаговый план решения каждой проблемы (3 шага для каждой группы), включая срочные меры и долгосрочные решения.
3. Разработайте текст официального извинения для каждой группы, учитывающий их культурные особенности (кратко, 3–4 предложения для каждой).
4. Предложите изменения в стандартах обслуживания отеля, которые помогут предотвратить подобные ситуации в будущем.

5. Укажите показатели (KPI), по которым можно оценить успешность принятых мер (например, снижение количества жалоб, рост оценок удовлетворённости гостей в опросах).

5.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Дополнительные материалы и оборудование не требуются.

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация по дисциплине

Промежуточная аттестация по дисциплине Б 1.О.05 Лидерство, управление командами и развитие человеческих ресурсов. (зачет с оценкой) выставляется по сумме баллов, полученных за текущий контроль и контрольные точки. В случае, если баллов недостаточно, зачет с оценкой проводится в устной форме. Обучающийся получает билет с заданием и ему дается время на подготовку.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Вопросы открытого типа для проведения экзамена

1. Что такое межкультурные коммуникации? Приведите 2–3 примера их проявления в туризме.
2. В чём состоит ключевое отличие высококонтекстных и низкоконтекстных культур (по Э. Холлу)?
3. Какие элементы входят в структуру межкультурного взаимодействия? Кратко охарактеризуйте каждый.
4. Как культурные ценности и нормы влияют на поведение туристов? Приведите пример.
5. Назовите 2–3 причины коммуникативных неудач в межкультурном общении в сфере туризма.
6. Кратко опишите модель культурных измерений Г. Хофстеде.

7. Как дистанция власти влияет на поведение туристов и сотрудников сферы обслуживания?
8. В чём разница между индивидуалистскими и коллективистскими культурами? Приведите примеры стран.
9. Что означает параметр «маскулинность/фемининность» в модели Хофстеде?
10. Как различаются монохронные и полихронные культуры (по Э. Холлу)? Приведите примеры.
11. В чём ценность модели Тромпенаарса и Хэмпден-Тёрнера для работников туризма?
12. Какие каналы невербальной коммуникации вы знаете? Кратко охарактеризуйте каждый.
13. Приведите 3 примера жестов, которые имеют разное значение в разных культурах.
14. Что такое проксемика? Как зоны личного пространства различаются в культурах?
15. В каких культурах тактильный контакт в общении считается нормой? Приведите примеры.
16. Какие особенности общения с туристами из Азии вы знаете?
17. Чем отличается обслуживание гостей из Европы и Ближнего Востока?
18. Какие стратегии преодоления языковых барьеров существуют в туризме?
19. Зачем нужен кросс-культурный тренинг для персонала отелей и ресторанов?
20. Приведите пример адаптации стандартов обслуживания под культурные ожидания.
21. Каковы правила приветствия и представления в деловом этикете разных стран?
22. Какие особенности дарения подарков существуют в межкультурном контексте?
23. Почему важно учитывать религиозные табу при планировании туров?

24. Какие протокольные нормы нужно соблюдать при организации VIP-туров ?
25. Приведите пример этической дилеммы в туризме и способ её разрешения.
26. Назовите 3–4 основные причины межкультурных конфликтов в сфере туризма. Приведите примеры.
27. Какие стратегии разрешения конфликтов наиболее эффективны в межкультурной среде? Кратко охарактеризуйте две из них.
28. В чём суть техники активного слушания? Как она помогает в межкультурном общении?
29. Какие приёмы эмпатии можно использовать при общении с недовольным иностранным туристом?
30. Как мониторинг обратной связи от туристов помогает предотвращать межкультурные конфликты?

Тестовые задания закрытого типа

Какие стратегии помогают преодолеть языковые барьеры в туризме? Выберите все верные варианты:

- а) использование онлайн-переводчиков;
- б) обучение персонала базовым фразам на языках гостей;
- в) визуальные подсказки (знаки, пиктограммы);
- г) отказ от общения с иностранными туристами;
- д) привлечение профессиональных переводчиков.

Что включает в себя деловой этикет разных стран? Выберите все верные варианты:

- а) правила приветствия;
- б) нормы дарения подарков;
- в) дресс-код;
- г) предпочтения в еде;
- д) правила обмена визитками..

Какие религиозные табу нужно учитывать при планировании туров? Выберите все верные варианты:

- а) пищевые ограничения (халяль, кошер);
- б) дни отдыха и праздников;

- в) требования к одежде;
- г) предпочтительные виды транспорта;
- д) ограничения на посещение определённых мест.

Какие методы разрешения конфликтов подходят для межкультурной среды? Выберите все верные варианты:

- а) переговоры с участием медиатора;
- б) силовое давление;
- в) поиск компромисса;
- г) избегание обсуждения проблемы;
- д) активное слушание и эмпатия.

Какие инструменты помогают в адаптации персонала к работе с многонациональными группами? Выберите все верные варианты:

- а) кросс-культурные тренинги;
- б) изучение иностранных языков;
- в) ролевые игры и кейсы;
- г) стандартизация всех процедур без учёта культуры;
- д) обратная связь от туристов.

Задания на соответствие (3 шт.) — продолжение

3. Соотнесите тип конфликта с методом его разрешения:

Тип конфликта	Метод разрешения
1. Языковой барьер	А. Привлечение профессионального переводчика или использование онлайн-переводчика
2. Различия в культурных нормах поведения	Б. Объяснение культурных особенностей обеих сторон, поиск компромисса
3. Недовольство качеством сервиса	В. Извинения, предложение компенсации или альтернативного решения
4. Религиозные ограничения	Г. Учёт религиозных норм при планировании услуг (питание, дресс-код и т. д.)

Ситуационное задание

Ситуация:

Вы — менеджер по работе с гостями в пятизвёздочном отеле на черноморском курорте. В отель заселяются три группы иностранных туристов:

- группа из Японии (8 человек) — участники бизнес-конференции;
- группа из ОАЭ (10 человек) — семья с детьми, путешествующая на отдых;
- группа из Бразилии (12 человек) — молодёжная компания, приехавшая на музыкальный фестиваль.

Через день вы получаете три жалобы:

- японцы недовольны тем, что персонал обращается к ним по имени без фамилии и не соблюдает иерархию при общении;
- семья из ОАЭ возмущена отсутствием чёткого разделения зон для мужчин и женщин у бассейна и в спа-центре;
- бразильцы жалуются на слишком раннее время завтрака (7:00–9:00) и отсутствие вечерних развлечений.

Задание:

1. **Анализ причин:** для каждой группы определите 2–3 культурные или религиозные причины возникших проблем.
2. **План решения:** предложите пошаговый план (3–4 шага) для разрешения каждой ситуации, включая срочные меры и долгосрочные решения.
3. **Коммуникация:** составьте текст официального извинения для каждой группы, учитывающий их культурные особенности (3–4 предложения для каждой).
4. **Адаптация сервиса:** предложите изменения в стандартах обслуживания отеля, которые помогут предотвратить подобные ситуации в будущем.
5. **Обучение персонала:** разработайте краткий план тренинга для сотрудников отеля по межкультурному взаимодействию.
6. **Оценка эффективности:** укажите показатели (KPI), по которым можно оценить успешность принятых мер (например, снижение количества жалоб, рост оценок удовлетворённости гостей в опросах).

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	90-100
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	75-89
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	60-74
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	1-59

Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации

№ п/п	Тип задания	Максимальное количество баллов
Задание 1	Ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом	30
Задание 2	Тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	20
Задание 3	Решение ситуационного задания	50
	Итого	100

Для получения общей итоговой оценки по дисциплине нужно вычислить среднее арифметическое оценок по текущей работе и промежуточной аттестации

Критерии оценивания заданий открытого типа с развернутым ответом

Оценка «30-25 баллов» ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением логической последовательности;

Оценка «24-15 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «14-5 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «4-0 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

Критерии оценивания тестовых заданий

Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом: правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 4 балла

Критерии оценивания решения ситуационного задания

Оценка «50-45 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по проблеме, поставленной в задании, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

Оценка «44-35 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «34-25 баллов» ставится, если обучающийся правильно провел анализ ситуации, допустив не более 3 ошибок, проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих задания; понимает базовые основы задания. Допущено не более 3 ошибок.

Оценка «24-15 баллов» ставится, если обучающийся при выполнении задания провел не полный анализ ситуации, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено более трех ошибок.

Оценка «14-0 баллов» ставится, если обучающийся при неправильно провел анализ, выводы сделаны неполные и недостаточно аргументированные

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Для выполнения задания промежуточной аттестации по дисциплине (при необходимости) обучающемуся разрешается использование словаря

7. Методические материалы по освоению дисциплины

Приступая к изучению дисциплины, студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом

занятий, списком рекомендованной литературы. Следует уяснить последовательность выполнения индивидуальных учебных заданий.

Самостоятельная работа студента предполагает работу с научной и учебной литературой, умение создавать тексты. Уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от активной и систематической работы, изучения рекомендованной литературы.

При изучении дисциплины студенты выполняют следующие задания: - изучают рекомендованную научно- практическую и учебную литературу; - выполняют задания, предусмотренные для самостоятельной работы. Основными видами аудиторной работы студентов являются лекционные и практические занятия.

В ходе занятий преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации и указания на самостоятельную работу. Занятия практического вида являются аудиторными занятиями.

Для того, чтобы аудиторный материал практических занятий был освоен обучающимся ему необходимо:

– предварительно изучить теоретический материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию; составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Хофстеде, Г. Культуры и организации: программное обеспечение межкультурного взаимодействия / Г. Хофстеде. — М.: Вильямс, 2019. — 464 с.
2. Холл, Э. Т. За пределами культуры / Э. Т. Холл. — М.: Рудомино, 2020. — 318 с.
3. Тромпенаарс, Ф. Национально- культурные различия в контексте глобального бизнеса / Ф. Тромпенаарс, Ч. Хэмпден-Тёрнер. — Минск, Попурри 2018. — 576 с.
4. Грушевицкая, Т. Г. Основы межкультурной коммуникации: учебник для вузов / Т. Г. Грушевицкая, В. Д. Попков, А. П. Садохин. — М.: Юрайт. 2023. — 352 с.
5. Садохин, А. П. Межкультурная коммуникация: учебное пособие / А. П. Садохин. — М.: ИНФРА-М, 2022. — 288 с.
6. Льюис, Р. Д. Деловые культуры в международном бизнесе: от столкновения к взаимопониманию / Р. Д. Льюис. — М.: Дело, 2019. — 448 с.
7. Тер-Минасова, С. Г. Язык и межкультурная коммуникация / С. Г. Тер-Минасова. — М.: Слово/Slovo, 2021. — 264 с.

8. Кочетков, В. В. Психология межкультурных различий / В. В. Кочетков. — М.: ПЕР СЭ, 2020. — 416 с.

9. Протанская, Е. И. Этика делового общения: учебное пособие / Е. И. Протанская. — СПб.: Питер, 2022. — 240 с.

10. Карпова, Л. В. Кросс-культурный менеджмент в международном туризме: учебное пособие / Л. В. Карпова. — М.: КноРус, 2023. — 192 с.

8.2. Дополнительная литература

1. Армстронг, М. Стратегическое управление человеческими ресурсами / М. Армстронг ; пер. с англ. — М. : ИНФРА-М, 2021. — 328 с.

2. Базаров, Т. Ю. Психология управления : учебник для вузов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Юрайт, 2023. — 345 с.

3. Веснин, В. Р. Управление человеческими ресурсами. Теория и практика : учебник. — М. : Проспект, 2022. — 688 с.

4. Друкер, П. Эффективный руководитель / П. Друкер ; пер. с англ. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2019. — 240 с.

5. Кибанов, А. Я. Управление персоналом организации: актуальные технологии / А. Я. Кибанов. — М. : КноРус, 2021. — 416 с.

6. Магура, М. И. Современные персонал-технологии / М. И. Магура, М. Б. Курбатова. — М. : Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2017. — 376 с.

7. Питерс, Т. В поисках совершенства. Уроки самых успешных компаний Америки / Т. Питерс, Р. Уотермен ; пер. с англ. — М. : Альпина Пабlishер, 2020. — 528 с.

8. Роббинз, С. П. Основы организационного поведения / С. П. Роббинз ; пер. с англ. — М. : Вильямс, 2019. — 448 с.

9. Фишер, Р. Путь к согласию, или Переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри ; пер. с англ. — М. : Наука, 2018. — 158 с.

10. Херси, П. Менеджмент организационного поведения. Эффективность и рост / П. Херси, К. Бланшар ; пер. с англ. — СПб. : Питер 2021. — 352 с.

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие туризма» от 24 декабря 2021г. N 2439: Постановление: [Утверждена Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 декабря 2021 г. N 2439]. – Текст: электронный // Правительство Российской Федерации: официальный сайт. – Москва, 2026. – Загл. с титул. экрана. – URL: <http://government.ru/docs/all/138661/>

2. Об утверждении государственной программы Донецкой Народной Республики «Развитие туризма» от 24 декабря 2025г. N 130-3: Постановление: [Утверждена Постановлением Правительства Донецкой Народной Республики от 24 декабря 2025 г. No 130-3]. – Текст: электронный // Правительство Донецкой Народной Республики: официальный сайт. – Донецк, 2026. – Загл. с титул. экрана. – URL: <http://publication.pravo.gov.ru/document/8000202512260032>

8.4. Интернет-ресурсы

1. Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»
<https://cyberleninka.ru/>

2. Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>

3. Электронно-библиотечная система «ЗНАНИУМ» <https://znanium.ru>

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Специализированные аудитории для проведения практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; интерактивная доска

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».

