

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костровец Лариса Борисовна  
Должность: директор  
Дата подписания: 18.05.2026 16:56:06  
Уникальный программный ключ:  
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4  
к образовательной программе

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.01.06 Межкультурные коммуникации и конфликтология в  
гостеприимстве

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса

(наименование образовательной программы)

Бакалавр

(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.В.01.06 «Межкультурные коммуникации и конфликтология в гостеприимстве» 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.....	5
3. Содержание и структура дисциплины .....	6
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам.....	12
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине .....	27
7. Методические материалы по освоению дисциплины.....	32
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет.....	33
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	36

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

Дисциплина Б1.В.01.06 «Межкультурные коммуникации и конфликтология в гостеприимстве» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
	ПК-1	Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-1.1	Проводит встречи, переговоры и презентации гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам (т. 1.3)	<b>ПК-1.1. 3-3. Знает</b> основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций <b>ПК-1.1. У-1. Умеет</b> организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами
			ПК-1.2.	Разрешает проблемные ситуации потребителей, партнёров, заинтересованных сторон	<b>ПК-1.2. 3-3. Знает</b> основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций <b>ПК-1.2. У-1. Умеет</b> организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами

## 2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины: 2 з.е., 72 академических часов

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

- 16 часов лекций;
- 16 часов практических занятий;
- 36 часов самостоятельной работы;
- 4 часа самостоятельная работа в период написания курсовой работы;

Дисциплина Б1.В.01.06 «Межкультурные коммуникации и конфликтология в гостеприимстве» изучается в 6 семестре

Форма промежуточной аттестации –зачет.

### 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					
			Период теоретического обучения					Период промежуточной аттестации			СРкр	СРэк	СР		
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк					Контроль
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ												
<b>РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ</b>															
Тема 1.1	Основы межкультурной коммуникации в индустрии гостеприимства	8	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.2	Культурные различия и их влияние на стандарты обслуживания	8	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.3	Этика делового общения в международном гостиничном сервисе	8	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание
<b>РАЗДЕЛ 2. ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ МЕЖКУЛЬТУРНЫХ ПРОТИВОРЕЧИЙ И КОНФЛИКТОВ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА</b>															
Тема 2.1	Конфликты в межкультурной среде: причины и типология	8	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.2	Стратегии предотвращения и разрешения межкультурных	8	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное

№ 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					
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации									
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр	СРэк		СР	
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ										
	конфликтов														задание	
Тема 2.3	Обучение персонала межкультурной компетентности	8	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.4	Языковой барьер как фактор риска в гостеприимстве	10	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	6	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.5	Кросс-культурный менеджмент в международных гостиничных сетях.	10	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	6	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Промежуточная аттестация		4	0	0	0		0	0	0	4	0	0	0	0		<b>зачет</b>
<b>Итого</b>		<b>72</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>		

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. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

### **Тема 1.1. Основы межкультурной коммуникации в индустрии гостеприимства**

Изучение базовых понятий: культура, коммуникация, стереотипы, предрассудки. Анализ моделей межкультурной коммуникации (Э. Холл, Г. Хофстед). Особенности невербальной коммуникации в разных культурах и их влияние на сервис в гостиничном бизнесе.

### **Тема 1.2. Культурные различия и их влияние на стандарты обслуживания**

Сравнение ожиданий гостей из разных стран (Европа, Азия, Ближний Восток, Америка) относительно сервиса. Анализ кейсов: как культурные нормы влияют на восприятие чистоты, скорости обслуживания, дистанции общения, уровня формальности. Адаптация стандартов отеля под мультикультурную аудиторию.

### **Тема 1.3. Этика делового общения в международном гостиничном сервисе**

Нормы и правила взаимодействия с иностранными гостями и партнёрами. Особенности приветствия, обращения, обмена визитками, дарения подарков в разных культурах. Избегание культурных табу и оскорблений. Протокольные требования при обслуживании VIP-гостей.

## РАЗДЕЛ 2. ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ МЕЖКУЛЬТУРНЫХ ПРОТИВОРЕЧИЙ И КОНФЛИКТОВ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА

### **Тема 2.1. Конфликты в межкультурной среде: причины и типология**

Анализ причин возникновения конфликтов на почве культурных различий (языковой барьер, несовпадение норм поведения, стереотипы). Классификация межкультурных конфликтов в сфере гостеприимства. Примеры реальных ситуаций и их последствия для репутации отеля.

### **Тема 2.2. Стратегии предотвращения и разрешения межкультурных конфликтов**

Практические техники деэскалации напряжённости. Алгоритмы работы с недовольными гостями из разных культурных групп. Роль эмпатии и активного слушания. Использование посредников и переводчиков. Документирование инцидентов и разбор кейсов.

### **Тема 2.3. Обучение персонала межкультурной компетентности**

Разработка программ тренингов для сотрудников отеля: от ресепшионистов до горничных. Отработка сценариев взаимодействия с гостями разных национальностей. Формирование толерантности и культурной чувствительности. Оценка эффективности обучения.

### **Тема 2.4. Языковой барьер как фактор риска в гостеприимстве**

Проблемы коммуникации из-за недостаточного владения языками. Инструменты преодоления барьеров: многоязычный персонал, мобильные переводчики, визуальные подсказки, чат-боты. Создание многоязычных информационных материалов для гостей. Кейсы успешного решения языковых проблем.

### **Тема 2.5. Кросс-культурный менеджмент в международных гостиничных сетях**

Особенности управления многонациональным коллективом. Мотивация сотрудников с учётом культурных особенностей. Разрешение внутрикорпоративных межкультурных конфликтов. Стандартизация сервиса при сохранении культурной адаптации. Примеры лучших практик глобальных гостиничных брендов (Marriott, Hilton, Accor и др.).

#### 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"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</li> </ol>	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"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</li> <li>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</li> <li>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</li> </ol>	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"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать несколько правильных ответов.</li> <li>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</li> </ol>	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"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</li> <li>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БАВ или 135).</li> </ol>	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"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</li> <li>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</li> </ol>	<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"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</li> <li>2. Продумать логику и полноту ответа.</li> <li>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</li> <li>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</li> </ol>	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отсутствие фактических ошибок.</li> <li>2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).</li> <li>3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).</li> <li>4. Логическая последовательность излагаемого материала.</li> </ol>

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.В.01.06 «Межкультурная коммуникация и конфликтология в гостеприимстве» 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).

## РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

### Тема 1.1. Основы межкультурной коммуникации в индустрии гостеприимства

#### Вопросы для устного опроса:

1. Что такое межкультурная коммуникация и почему она важна в сфере гостеприимства?
2. Назовите и кратко охарактеризуйте основные модели межкультурной коммуникации (Э. Холл, Г. Хофстеде).
3. Какие элементы невербальной коммуникации могут различаться в разных культурах и влиять на сервис в гостиничном бизнесе?
4. Приведите 2–3 примера культурных стереотипов, которые могут осложнить взаимодействие с гостями отеля.
5. Как культурные различия влияют на восприятие качества обслуживания?

#### Темы для докладов:

1. Модель культурных измерений Г. Хофстеде и её применение в гостиничном сервисе.
2. Концепция высоко- и низкоконтекстных культур Э. Холла: значение для персонала отеля.
3. Невербальная коммуникация в межкультурном взаимодействии: жесты, мимика, дистанция.
4. Культурные стереотипы и предубеждения в работе с иностранными гостями.
5. Роль эмпатии в межкультурной коммуникации персонала гостиницы.

#### Ситуационное задание:

Вы —

администратор ресепшена в пятизвёздочном отеле в Москве. К вам обращается гость из Японии с просьбой. Во время разговора вы замечаете, что он избегает прямого зрительного контакта и говорит очень сдержанно. Как вы адаптируете

свой стиль общения, чтобы обеспечить комфортное взаимодействие? Опишите 3–4 конкретных действия и объясните, какие культурные особенности вы учитываете.

## **Тема 1.2. Культурные различия и их влияние на стандарты обслуживания**

### **Вопросы для устного опроса:**

1. Как ожидания гостей из Европы и Азии могут различаться относительно скорости обслуживания?
2. В чём заключаются особенности восприятия личного пространства в разных культурах и как это влияет на работу персонала отеля?
3. Приведите примеры, как культурные нормы влияют на восприятие уровня формальности общения с гостями.
4. Почему важно адаптировать стандарты чистоты и гигиены под культурные ожидания гостей?
5. Какие сложности могут возникнуть при обслуживании гостей с Ближнего Востока в европейском отеле?

### **Темы для докладов:**

1. Сравнение стандартов обслуживания в отелях Европы и Юго-Восточной Азии.
2. Культурные ожидания относительно уровня формальности в общении с персоналом отеля.
3. Восприятие личного пространства в межкультурном гостиничном сервисе.
4. Адаптация меню ресторанов при отелях под культурные предпочтения гостей.
5. Особенности обслуживания гостей из стран с коллективистской и индивидуалистской культурой.

### **Ситуационное задание:**

В ваш отель заселяются две группы гостей: семья из Германии и делегация бизнесменов из Саудовской Аравии. Разработайте рекомендации для персонала (ресепшен, горничных, официантов), учитывающие культурные особенности каждой

ой группы. Укажите 2–3 ключевых момента для каждой службы отеля и объясните их обоснование.

### **Тема 1.3. Этика делового общения в международном гостиничном сервисе**

#### **Вопросы для устного опроса:**

1. Какие правила приветствия и обращения различаются в культурах Европы, Азии и Ближнего Востока?
2. Почему важно учитывать культурные нормы при обмене визитками и дарении подарков?
3. Какие культурные табу следует избегать при общении с иностранными гостями?
4. Как правильно организовать обслуживание VIP-гостей из разных стран с учётом протокольных требований?
5. Приведите примеры неверных действий персонала, которые могут быть восприняты как оскорбление в определённых культурах.

#### **Темы для докладов:**

1. Протокольные нормы обслуживания VIP-гостей в международных отелях.
2. Этикет обмена подарками в межкультурном деловом общении.
3. Особенности приветствия и обращения в разных культурах: практические рекомендации для персонала отеля.
4. Избегание культурных оскорблений в общении с иностранными гостями.
5. Деловой дресс-код в международном гостиничном сервисе: культурные различия.

#### **Ситуационное задание:**

Вы организуете приём для делегации из Китая. Подготовьте инструкцию для персонала отеля (5–7 пунктов), включающую правила приветствия, обмена визитками, подачи напитков и прощания, учитывающие китайские культурные нормы. Объясните, почему каждый пункт важен.

## **РАЗДЕЛ 2. ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ МЕЖКУЛЬТУРНЫХ ПРОТИВОРЕЧИЙ И КОНФЛИКТОВ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА**

### **Тема 2.1. . Конфликты в межкультурной среде: причины и типология**

### **Вопросы для устного опроса:**

1. Назовите 3 основные причины возникновения межкультурных конфликтов в сфере гостеприимства.
2. Как языковой барьер может привести к конфликту с гостем отеля? Приведите пример.
3. В чём заключается роль стереотипов и предубеждений в возникновении межкультурных разногласий?
4. Опишите типологию межкультурных конфликтов по степени вовлечённости сторон.
5. Приведите пример конфликта, вызванного несовпадением культурных норм поведения, и его последствия для репутации отеля.

### **Темы для докладов:**

1. Языковой барьер как источник межкультурных конфликтов в гостиничном сервисе.
2. Роль стереотипов в возникновении разногласий с иностранными гостями.
3. Типология межкультурных конфликтов: от недопонимания до открытых столкновений.
4. Влияние культурных ценностей на восприятие сервиса и возникновение претензий.
5. Анализ реальных кейсов межкультурных конфликтов в отелях и их последствий.

### **Ситуационное задание:**

Гость из США жалуется, что персонал отеля слишком навязчив и нарушает его личное пространство. Гость из Японии, напротив, считает, что обслуживание недостаточно внимательное. Проанализируйте ситуацию с точки зрения культурных различий (используя модели Хофстеде или Холла). Предложите 3–4 способа адаптировать подход к обслуживанию, чтобы удовлетворить обеих гостей.

### **Тема 2.2. Стратегии предотвращения и разрешения межкультурных конфликтов**

### **Вопросы для устного опроса:**

1. Какие техники деэскалации напряжённости можно использовать при конфликте с гостем?
2. Почему активное слушание важно при разрешении межкультурных разногласий?
3. В каких случаях целесообразно привлекать посредника или переводчика для урегулирования конфликта?
4. Опишите алгоритм действий сотрудника отеля при получении жалобы от иностранного гостя.
5. Как документирование инцидентов помогает предотвращать будущие конфликты?

### **Темы для докладов:**

1. Техники активного слушания в межкультурном разрешении конфликтов.
2. Роль посредников и переводчиков в урегулировании разногласий с гостями.
3. Алгоритмы работы с жалобами иностранных гостей: лучшие практики.
4. Документирование межкультурных инцидентов: цели и методы.
5. Обучение персонала стратегиям предотвращения конфликтов в мультикультурной среде.

### **Ситуационное задание:**

Гость из ОАЭ возмущён тем, что официантка в ресторане отеля одета в короткое платье. Он требует её замены и угрожает оставить негативный отзыв в соцсетях. Разработайте пошаговый план действий для менеджера отеля: от первой реакции до окончательного урегулирования. Укажите, какие культурные аспекты нужно учесть и какие слова использовать в разговоре с гостем.

## **Тема 2.3.. Обучение персонала межкультурной компетентности**

### **Вопросы для устного опроса:**

1. Какие навыки межкультурной коммуникации необходимо развивать у сотрудников отеля?

2. Какие методы обучения наиболее эффективны для формирования культурной чувствительности?
3. Почему важно включать в тренинги сценарии взаимодействия с гостями разных национальностей?
4. Как оценить эффективность программы обучения межкультурной компетентности?
5. Какие ошибки часто допускают при организации тренингов для персонала отеля?

#### **Темы для докладов:**

1. Разработка тренингов по межкультурной коммуникации для сотрудников ресепшена.
2. Отработка сценариев взаимодействия с гостями из разных культур: методы и инструменты.
3. Формирование толерантности и культурной чувствительности у персонала отеля.
4. Оценка эффективности обучения межкультурной компетентности: критерии и методы.
5. Лучшие практики межкультурного обучения в международных гостиничных сетях.

#### **Ситуационное задание:**

Составьте программу двухдневного тренинга для горничных отеля, расположенного в курортной зоне с большим потоком иностранных гостей. Включите:

- 3 ключевые темы (например, невербальная коммуникация, культурные табу);
- 2 практических упражнения для каждой темы;
- критерии оценки усвоения материала.

Обоснуйте выбор тем и упражнений с точки зрения их применимости в работе горничных.

#### **Тема 2.4. Языковой барьер как фактор риска в гостеприимстве**

#### **Вопросы для устного опроса:**

1. Какие проблемы коммуникации возникают из-за недостаточного владения языками в гостиничном сервисе?
2. Какие инструменты помогают преодолеть языковой барьер без привлечения переводчиков?
3. Почему многоязычные информационные материалы важны для гостей отеля?
4. Как мобильные переводчики и чат-боты могут улучшить обслуживание?
5. Приведите пример успешной стратегии преодоления языкового барьера в отеле.

**Темы для докладов:**

1. Многоязычный персонал в отелях: преимущества и вызовы.
2. Мобильные приложения и чат-боты для преодоления языкового барьера.
3. Визуальные подсказки и пиктограммы в гостиничном сервисе: эффективность и примеры.
4. Создание многоязычных информационных материалов для гостей.
5. Кейсы успешного решения языковых проблем в международных отелях.

**Ситуационное задание:**

Ваш отель принимает группу туристов из Китая, не говорящих по-английски. Разработайте план информирования гостей на всех этапах: заселение, правила отеля, расписание анимационных мероприятий, экстренные контакты. Используйте минимум 3 разных инструмента (например, мобильное приложение, печатные материалы, визуальные знаки). Опишите каждый инструмент и объясните, почему он подходит для этой аудитории.

**Тема 2.5.. Кросс-культурный менеджмент в международных гостиничных сетях**

**Вопросы для устного опроса:**

1. Какие особенности управления многонациональным коллективом вы можете назвать? Приведите 2–3 примера различий в стилях управления в разных культурах.

2. Как культурные различия влияют на мотивацию сотрудников отеля? Приведите примеры мотивационных инструментов для представителей коллективистских и индивидуалистских культур.
3. Какие стратегии разрешения внутрикорпоративных межкультурных конфликтов существуют? Опишите 2–3 практических подхода.
4. В чём заключается сложность стандартизации сервиса при сохранении культурной адаптации? Как найти баланс между корпоративными стандартами и местными традициями?
5. Какие практики глобальных гостиничных сетей (Marriott, Hilton, Accor и др.) по управлению многонациональным персоналом вы считаете наиболее успешными? Кратко обоснуйте свой выбор.

#### **Темы для докладов:**

1. Особенности мотивации персонала в международных гостиничных сетях: кросс-культурный аспект.
2. Стандартизация сервиса vs культурная адаптация: стратегии глобальных отелей.
3. Управление многонациональными командами: вызовы и решения.
4. Корпоративная культура в международных гостиничных сетях: как сохранить единство при разнообразии.
5. Лучшие практики кросс-культурного менеджмента в гостиничном бизнесе (на примере 1–2 мировых брендов).

#### **Ситуационное**

#### **задание:**

Вы — HR-директор международной гостиничной сети, открывающей новый отель в Дубае. Персонал будет состоять из местных жителей (50 %), экспатов из Европы (30 %) и Азии (20 %).

Разработайте программу адаптации и обучения для нового персонала, включающую:

- 3 ключевых модуля обучения (например, корпоративные стандарты, межкультурная коммуникация, локальные нормы);
- 2 интерактивных упражнения для каждого модуля (ролевые игры, кейсы и т. д.);

- систему мотивации, учитывающую культурные особенности разных групп сотрудников (предложите 2–3 инструмента для каждой группы);
- план оценки эффективности программы (2–3 показателя и метод измерения).

По видам учебной деятельности баллы распределяются следующим образом:

Раздел/Темы	Формы текущего контроля			КТ
	УО	Д	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			
<b>100</b>	<b>40</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>

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 решения 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. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.

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 проблемы, оформлении работы.

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 проблемы, в оформлении работы.

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. 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

Тесты открытого типа:

1. Дайте определение понятия «межкультурная коммуникация» и раскройте его специфику в сфере гостеприимства.
2. Охарактеризуйте основные модели межкультурной коммуникации (Э. Холл, Г. Хофстеде), указав 2–3 ключевых параметра каждой.
3. Приведите 3 примера различий в невербальной коммуникации (жесты, мимика, дистанция) между культурами и объясните, как они могут повлиять на сервис в отеле.

4. Что такое культурный шок? Опишите его стадии и предложите 2 способа помощи гостям, испытывающим культурный шок.
5. Объясните понятия «этноцентризм» и «культурный релятивизм». Как они проявляются в работе персонала гостиницы?

Тесты закрытого типа (выберите верный вариант ответа):

1. Какая модель описывает культурные измерения (дистанция власти, индивидуализм и т. д.)?
  - а) модель Э. Холла;
  - б) модель Г. Хофстеде;
  - в) модель К. Левина.
2. В высококонтекстных культурах (по Э. Холлу):
  - а) информация передаётся преимущественно словами;
  - б) большое значение имеют невербальные сигналы и контекст;
  - в) общение максимально прямо и чётко.
3. Какой элемент НЕ относится к невербальной коммуникации?
  - а) интонация;
  - б) жесты;
  - в) письменное сообщение.
- Культурный релятивизм предполагает:
  - а) оценку других культур через призму своей;
  - б) признание равноправия всех культурных норм;
  - в) игнорирование культурных различий.
4. Для коллективистских культур характерно:
  - а) приоритет личных целей над групповыми;
  - б) сильная связь с группой и семьёй;
  - в) минимальное влияние традиций.

Ситуационное задание:

Вы —

администратор ресепшена в отеле Санкт-Петербурга. К вам обращается гость из Японии: он кивает головой, но не отвечает на вопрос. Вы повторяете вопрос громче, и гость слегка краснеет. Проанализируйте ситуацию: какие культурные нормы могли повлиять на поведение гостя? Опишите 3 действия, которые помогут наладить коммуникацию, учитывая особенность и японской культуры.

## Типовые тестовые задания по разделу 2

Тесты открытого типа:

1. Назовите 3 основные причины межкультурных конфликтов в гостиничном бизнесе и приведите пример для каждой.
2. Опишите алгоритм действий сотрудника отеля при получении жалобы от иностранного гостя. Укажите 3 ключевых этапа.
3. Какие техники активного слушания помогут предотвратить эскалацию конфликта с гостем из другой культуры? Приведите 2 примера фраз/действий.
4. Как языковой барьер может привести к конфликту? Предложите 2 стратегии его преодоления без привлечения переводчика.
5. Какие методы профилактики межкультурных разногласий можно внедрить в обучение персонала отеля? Укажите 3 метода и кратко обоснуйте их эффективность.

Тесты закрытого типа (выберите верный вариант ответа):

1. Какой стиль разрешения конфликтов подразумевает уход от проблемы?
  - а) сотрудничество;
  - б) избегание;
  - в) компромисс.
2. Что НЕ является стратегией предотвращения межкультурных конфликтов?
  - а) обучение персонала культурным нормам гостей;
  - б) стандартизация общения без учёта культурных различий;
  - в) использование визуальных подсказок для гостей.
3. В какой ситуации привлечение посредника (переводчика) наиболее эффективно?
  - а) при незначительном недопонимании;
  - б) при эмоциональном конфликте из-за языкового барьера;
  - в) при стандартной процедуре заселения.
4. Какой инструмент помогает документировать инциденты для анализа и профилактики?
  - а) книга отзывов;

- б) журнал регистрации жалоб;
  - в) меню ресторана.
5. Что способствует формированию культурной чувствительности у персонала?
- а) разовое инструктаж;
  - б) регулярные тренинги с кейсами;
  - в) штрафы за ошибки.

Ситуационное задание:

В ваш отель заселяется семья из Саудовской Аравии. На следующий день мать семейства жалуется, что горничная вошла в номер без стука, когда дети были в домашней одежде. Конфликт нарастает: гость требует извинений и угрожает негативным отзывом. Разработайте план действий для менеджера отеля:

- опишите первые 3 шага при общении с гостем (фразы, тон, жесты);
  - предложите 2 меры для предотвращения подобных ситуаций в будущем;
  - укажите, какой инструктаж нужно провести с горничными, учитывая культурные нормы гостей.
- Обоснуйте каждый пункт с точки зрения межкультурной коммуникации.

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

### **6.1. Промежуточная аттестация по дисциплине**

Промежуточная аттестация по дисциплине «Организация анимационной деятельности» (зачет) выставляется по сумме баллов за текущий контроль и контрольные точки. Если баллов не достаточно, зачет проходит в форме собеседования.

### **6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации**

Вопросы к зачету

1. Дайте определение понятия «межкультурная коммуникация». В чём её специфика в сфере гостеприимства?
2. Как связаны культура и коммуникация? Приведите примеры влияния культурных норм на общение в гостиничном сервисе.

3. Охарактеризуйте модель культурных измерений Г. Хофстеде. Как её можно применить в работе отеля?
4. В чём суть концепции высоко- и низкоконтекстных культур Э. Холла? Приведите примеры стран для каждой категории.
5. Какие элементы невербальной коммуникации (жесты, мимика, дистанция) различаются в культурах и влияют на сервис в гостиницах?
6. Что такое культурные стереотипы и предубеждения? Как они могут осложнить взаимодействие с гостями отеля?
7. Дайте определение культурного шока. Опишите его этапы и способы преодоления для сотрудников и гостей.
8. Что такое культурный релятивизм и этноцентризм? Как эти явления проявляются в индустрии гостеприимства?

## **Блок 2. Культурные различия и сервис**

9. Сравните ожидания гостей из Европы и Азии относительно скорости обслуживания и уровня формальности общения.
10. Как восприятие личного пространства различается в разных культурах? Приведите примеры адаптации сервиса под эти нормы.
11. Какие особенности обслуживания характерны для стран с коллективистской культурой (например, Япония, Китай)?
12. Как культурные нормы влияют на восприятие чистоты и гигиены в отелях? Приведите 2–3 примера.
13. Опишите сложности, которые могут возникнуть при обслуживании гостей с Ближнего Востока в европейском отеле. Предложите способы их решения.
14. Как адаптировать меню ресторана при отеле под культурные предпочтения гостей из разных стран? Приведите конкретные примеры.
15. В чём заключаются особенности взаимодействия с VIP-гостями из разных культурных регионов?

## **Блок 3. Этика и протокол**

16. Каковы правила приветствия и обращения в культурах Европы, Азии и Ближнего Востока? Приведите примеры корректных и некорректных фраз.

17. Почему важно учитывать культурные нормы при обмене визитками и дарении подарков? Приведите правила для 2–3 стран.
18. Какие культурные табу следует избегать при общении с иностранными гостями? Приведите 3–4 примера.
19. Опишите протокольные требования при обслуживании делегаций из Китая и Германии. В чём ключевые различия?
20. Как деловой дресс-код варьируется в разных культурах? Как это учитывать в стандартах униформы персонала отеля?

#### **Блок 4. Конфликты и их разрешение**

21. Назовите 3–4 основные причины возникновения межкультурных конфликтов в сфере гостеприимства. Приведите реальные кейсы.
22. Как языковой барьер может привести к конфликту с гостем? Опишите стратегию разрешения такой ситуации.
23. Какие техники деэскалации напряжённости можно использовать при конфликте с гостем из другой культуры? Приведите 2–3 приёма.
24. Опишите алгоритм действий сотрудника отеля при получении жалобы от иностранного гостя. Какие этапы обязательны?
25. В каких случаях целесообразно привлекать посредника или переводчика для урегулирования конфликта? Приведите пример.

#### **Блок 5. Управление и обучение**

26. Какие навыки межкультурной коммуникации необходимо развивать у сотрудников ресепшена и горничных? Обоснуйте выбор.
27. Какие методы обучения (тренинги, кейсы, ролевые игры) наиболее эффективны для формирования культурной чувствительности у персонала?
28. Как оценить эффективность программы обучения межкультурной компетентности? Предложите 2–3 критерия.
29. Какие стратегии разрешения внутрикорпоративных межкультурных конфликтов существуют? Приведите пример из практики международных отелей.

30. Опишите лучшие практики кросс-культурного менеджмента в глобальных гостиничных сетях (Marriott, Hilton, Accor). Какие элементы можно адаптировать для российских отелей?

### 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
	<b>Итого</b>	<b>100</b>

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 исторической и хронологической 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 в задаче 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 и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов расчетов и написании выводов.

Оценка «24-15 баллов» ставится, если обучающийся при решении задания провел не полный анализ ситуации, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов решения и написании выводов.

Оценка «14-0 баллов» ставится, если обучающийся при решении задачи 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 дополнительных материалов не требуется.

## **7. Методические материалы по освоению дисциплины**

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Студенты должны

аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

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;

– при организации практического занятия в форме семинара не ограничиваться подготовленным вопросом, внимательно слушать доклады других обучающихся, тезисно конспектировать, задавать вопросы, участвовать в дискуссиях и обсуждении представленных теоретических проблем.

Самостоятельная подготовка обучающихся включает в себя:

– доработку конспекта лекции, которую желательно осуществлять в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). Необходимо прочитать записи, расшифровать сокращения, доработать схемы, рисунки, таблицы;

– повторение изученного на предыдущем занятии материала.

Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.

## **8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет**

### **8.1. Основная литература**

1. Садохин, А. П. Теория и практика межкультурной коммуникации : учеб. пособие / А. П. Садохин. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. — 272 с.

2. Головлёва, Е. Л. Основы межкультурной коммуникации : учеб. пособие / Е. Л. Головлёва. — Ростов-на-Дону : Феникс, 2008. — 224 с.

3. Персикова, Т. Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура : учеб. пособие / Т. Н. Персикова. — Москва : Логос, 2008. — 192 с.
4. Мясоедов, С. П. Кросс-культурный менеджмент : учебник для вузов / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. — 3-е изд. — Москва : Юрайт, 2023. — 320 с. — (Высшее образование).
5. Хофстеде, Г. Культуры и организации: программное обеспечение межкультурного взаимодействия : пер. с англ. / Г. Хофстеде. — Москва : Вильямс, 2019. — 416 с.
6. Холл, Э. Культура как коммуникация : пер. с англ. / Э. Холл, Д. Трагер. — Москва : Директ-Медиа, 2014. — 128 с.
7. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учеб. пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7.

#### Дополнительная литература

1. Грушевицкая, Т. Г. Основы межкультурной коммуникации : учебник для вузов / Т. Г. Грушевицкая, В. Д. Попков, А. П. Садохин ; под ред. А. П. Садохина. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2003. — 352 с.
2. Тер-Минасова, С. Г. Язык и межкультурная коммуникация : учеб. пособие / С. Г. Тер-Минасова. — Москва : Слово/Slovo, 2000. — 264 с.
3. Леонтович, О. А. Россия и США: опыт межкультурной коммуникации / О. А. Леонтович. — Волгоград : Перемена, 2002. — 399 с.
4. Баумгартен, Л. В. Основы конфликтологии : учеб. пособие / Л. В. Баумгартен. — Москва : Дашков и К°, 2018. — 180 с.
5. Зинченко, В. Г. Межкультурная коммуникация: от концептуальных оснований к практической реализации / В. Г. Зинченко. — Екатеринбург : УрФУ, 2010. — 160 с.
6. Кабаченко, Т. С. Психология управления : учеб. пособие / Т. С. Кабаченко. — Москва : Педагогическое общество России, 2000. — 384 с.
7. Кочетков, В. В. Психология межкультурных различий / В. В. Кочетков. — Москва : ПЕР СЭ, 2002. — 416 с.
8. Почепцов, Г. Г. Теория коммуникации / Г. Г. Почепцов. — Москва : Рефл-бук ; Киев : Ваклер, 2001. — 656 с.

9. Стефаненко, Т. Г. Этнопсихология : учеб. пособие для студентов вузов / Т. Г. Стефаненко. — Москва : Аспект Пресс, 2006. — 368 с.

10. Фейлинг, Т. Б. Межкультурные коммуникации в международном туризме : учеб. пособие / Т. Б. Фейлинг, Н. А. Селезнёва. — Санкт-Петербург : Изд-во СПбГУСЭ, 2012. — 148 с.

#### Электронные ресурсы

1. Введение в теорию межкультурной коммуникации : практикум / Северо-Кавказский федеральный университет. — Ставрополь : СКФУ, 2018. — 98 с. — URL: (дата обращения: 17.05.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Основы межкультурной коммуникации : практикум для бакалавров / Саратов : Вузовское образование, 2021. — 159 с. — ISBN 978-5-4487-0761-2. — URL: (дата обращения: 17.05.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

#### Правовая документация

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 лекций и аудитории для проведения семинарских и 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».