

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**Б1.В.03 КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ МЕЖКУЛЬТУРНОГО
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Направление подготовки (специальность) 43.04.01 Сервис

Профиль подготовки (специализация) 43.04.01.02 Цифровые технологии в сервисной деятельности

Форма обучения очная

Год набора 2024

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Программу составили
ст. преподаватель, канд.экон.наук Новикова С.И.

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины:

Формирование у студентов теоретических и практических знаний и навыков, позволяющих определять, формировать и моделировать процессы коммуникационных технологий межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности с учетом их специфики и современных тенденций развития.

1.2 Задачи изучения дисциплины:

Задачи изучения дисциплины:

- сформировать теоретические понятия о коммуникационных технологиях межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности;
- определить специфические особенности коммуникационных технологий межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности для разных типов рынков (B2C; B2B; B2G);
- рассмотреть систему влияющих факторов на коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности для разных типов рынков;
- развить навыки формирования и моделирования процессов коммуникационных технологий межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности в условиях цифровой экономики;
- изучить методики оценки и анализа эффективности коммуникационных технологий межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности;
- выделить основные проблемы коммуникационных технологий межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности в современных условиях глобализации;
- определить перспективы развития коммуникационных технологий межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	
УК-5.1 Анализирует особенности межкультурного взаимодействия	<input type="checkbox"/> определяет особенности коммуникационных технологий межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности <input type="checkbox"/> учитывает разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия <input type="checkbox"/> анализирует факторы влияющие на межкультурные взаимодействия в сервисной деятельности <input type="checkbox"/> оценивает эффективность коммуникационных технологий межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности

<p>УК-5.2 Выстраивает взаимодействие при выполнении профессиональных задач с учетом межкультурных особенностей сторон</p>	<p><input type="checkbox"/> определяет способы взаимодействия при выполнении профессиональных задач с учетом межкультурных особенностей сторон</p> <p><input type="checkbox"/> выстраивает коммуникационные процессы взаимодействий при выполнении профессиональных задач в сервисной деятельности с учетом межкультурных особенностей сторон</p> <p><input type="checkbox"/> моделирует коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности</p>
---	---

Дисциплина реализуется без применения ЭО и ДОТ

2 Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад.час)	Семестр
		3
Общая трудоемкость дисциплины	3 (108)	3 (108)
Контактная работа с преподавателем:	0,8 (28)	0,8 (28)
занятия лекционного типа	0,4 (14)	0,4 (14)
практические занятия	0,4 (14)	0,4 (14)
Самостоятельная работа обучающихся	2,2 (80)	2,2 (80)
Вид промежуточной аттестации (Зачет)		Зачёт

3 Содержание дисциплины (модуля)

№ п/п	Вид работ	Темы занятия	Объем часов	Семестр /курс	Часы в эл. формате
Раздел 1. Теоретические и методические основы коммуникационных технологий межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности					
1.	Лек	Теоретические основы коммуникационных технологий межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности	4	3	
2.	Пр	Теоретические основы коммуникационных технологий межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности	4	3	
3.	Ср	Теоретические основы коммуникационных технологий межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности	20	3	
4.	Лек	Факторы, особенности и процессы коммуникационных технологий межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности	5	3	
5.	Пр	Факторы, особенности и процессы коммуникационных технологий межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности	5	3	
6.	Ср	Факторы, особенности и процессы коммуникационных технологий межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности	30	3	
7.	Лек	Методы моделирования, оценки и анализа эффективности коммуникационных технологий межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности	5	3	
8.	Пр	Методы моделирования, оценки и анализа эффективности коммуникационных технологий межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности	5	3	
9.	Ср	Методы моделирования, оценки и анализа эффективности коммуникационных технологий межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности	30	3	
Раздел 2. Промежуточная аттестация					
1.	Зачёт			3	

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Печатные и электронные издания:

1. Плотникова Н.Г. Информатика и информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательский Центр РИО, 2019. - 132 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=330336>.

2. Романова Ю. Д., Дьяконова Л.П. Современные информационно-коммуникационные технологии для успешного ведения бизнеса [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 279 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=355922>.

3. Гагарина Л.Г., Баин А. М. Введение в инфокоммуникационные технологии [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2019. - 336 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=337769>.

4. Брыксина О.Ф., Пономарева Е.А. Информационно-коммуникационные технологии в образовании [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 549 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=340853>.

5. Никольская И. А. Информационно-коммуникационные технологии в специальном образовании [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 232 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=363122>.

6. Гагарина Л.Г., Баин А.М. Введение в инфокоммуникационные технологии [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2021. - 336 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=360557>.

7. Ананьева Н. В., Волошин А. В. Теория и практика эффективного речевого общения [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Красноярск: СФУ, 2019. - 85 с. – Режим доступа: <http://Lib3.sfu-kras.ru/ft/LIB2/ELIB/b81/i-486265.pdf>.

8. Ананьева Н. В., Волошин А. В. Теория и практика эффективного речевого общения [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Красноярск: СФУ, 2019. - 86 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/157711>.

4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):

1. Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic. Офисный пакет Microsoft Office.

4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Электронная правовая система "КонсультантПлюс". <https://www.consultant.ru>

Электронная правовая система "КонсультантПлюс"

Электронно- правовая ситтема «Система ГАРАНТ»

2. Электронно- правовая ситтема «Система ГАРАНТ». <https://ivo.garant.ru>

Электронная правовая система "КонсультантПлюс"

Электронно- правовая ситтема «Система ГАРАНТ»

3. Электронно-библиотечная система «СФУ» <http://bik.sfu-kras.ru/>

4. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань»
<http://e.lanbook.com/>

5. Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM <http://www.znanium.com/>

6. Справочно-правовая система "Консультант плюс". <http://www.consultant.ru>

5 Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля), хранится на кафедре, обеспечивающей преподавание данной дисциплины (модуля).

6 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы бакалавров, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата) осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

учебная аудитория для проведения лекционных, семинарских и практических занятий: Специализированная мебель, демонстрационное оборудование, АРМ преподавателя, подключение к сети «Интернет» и индивидуальный неограниченный доступ в ЭИОС университета

учебная аудитория (компьютерный класс): Специализированная мебель, демонстрационное оборудование, АРМ преподавателя, АРМ обучающихся, подключение к сети «Интернет» и индивидуальный неограниченный доступ в ЭИОС университета

помещение для самостоятельной работы обучающихся: специализированная мебель, демонстрационное оборудование, АРМ преподавателя, АРМ обучающихся, подключение к сети «Интернет» и индивидуальный неограниченный доступ в ЭИОС университета

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине (модулю)/ практике	<u>Б1.В.03 Коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности</u>
Направление подготовки/специальность	<u>43.04.01 Сервис</u>
Направленность (профиль)	<u>43.04.01.02 Цифровые технологии в сервисной деятельности</u>

1 Перечень компетенций с указанием индикаторов их достижения, соотнесенных с результатами обучения по дисциплине (модулю), практики и оценочными средствами

Семестр	Код и содержание индикатора компетенции	Результаты обучения	Оценочные средства
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия			
3	УК-5.1 Анализирует особенности межкультурного взаимодействия	<ul style="list-style-type: none"> –определяет особенности коммуникационных технологий межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности –учитывает разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия –анализирует факторы, влияющие на межкультурные взаимодействия в сервисной деятельности –оценивает эффективность коммуникационных технологий межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности 	практические задания, тестовые задания, тематика докладов, вопросы к зачет
3	УК-5.2 Выстраивает взаимодействие при выполнении профессиональных задач с учетом межкультурных особенностей сторон	<ul style="list-style-type: none"> –определяет способы взаимодействия при выполнении профессиональных задач с учетом межкультурных особенностей сторон –выстраивает коммуникационные процессы взаимодействий при выполнении профессиональных задач в сервисной деятельности с учетом межкультурных особенностей сторон –моделирует коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности 	практические задания, тестовые задания, тематика докладов, вопросы к зачет

2 Типовые оценочные средства или иные материалы, с описанием шкал оценивания и методическими материалами, определяющими процедуру проведения и оценивания достижения результатов обучения

Оценочные материалы как для промежуточной аттестации (зачет) Вопросы для зачета

1. Сущность и специфика разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия
2. Основы коммуникационного межкультурного взаимодействия
3. Коммуникационный процесс: этапы и их характеристики
4. Коммуникационный процесс: элементы и их характеристики
5. Анализ особенностей коммуникационного межкультурного взаимодействия
6. Коммуникационный процесс в сервисной деятельности
7. Технологии коммуникационного межкультурного взаимодействия в цифровой среде
8. Предпосылки формирования коммуникационного межкультурного взаимодействия
9. Механизм коммуникационного межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности
10. Трансформация технологий коммуникационного межкультурного взаимодействия в on-line формат
11. Формирование и развитие омниканальных коммуникационных технологий межкультурного взаимодействия
12. Роль коммуникационного межкультурного взаимодействия в развитии сервисной деятельности
13. Цели и задачи коммуникационного межкультурного взаимодействия
14. Структурирование процесса коммуникационного межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности
15. Методы сбора и анализа информации коммуникационного процесса
16. Виды и характеристика информации в коммуникационном процессе
17. Методы анализа и оценки результативности информации
18. Понятие релевантной информации
19. Процесс фильтрации информации
20. Методы анализа и оценки технологий коммуникационного межкультурного взаимодействия в цифровой среде
21. Анализ и оценка процесса коммуникационного межкультурного взаимодействия в омниканальной среде
22. Планирование процесса коммуникационного межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности
23. Эффективность коммуникационного процесса межкультурного взаимодействия предприятий сервисной деятельности
24. Концепции коммуникаций межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности

25. Исследование и аналитика инновационных трендов технологий коммуникационного взаимодействия в сервисной деятельности
26. Интеграционные механизмы коммуникационного межкультурного взаимодействия
27. Структура и функции системы коммуникационного межкультурного взаимодействия
28. Информационное обеспечение коммуникационного межкультурного взаимодействия сервисной деятельности
29. Интеграционные межотраслевые механизмы коммуникационного процесса
30. Аналитические методики эффективности коммуникационного процесса
31. Цифровая трансформация модели коммуникационного процесса сервисной деятельности
32. Среда коммуникационного межкультурного взаимодействия сервисной деятельности
33. Стратегия и тактика коммуникационных технологий в межкультурной деловой среде сервисной деятельности
34. Преимущества коммуникационных технологий межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности
35. Анализ рисков и угроз коммуникационных процессов межкультурного взаимодействия
36. Проектирование коммуникационных технологий и моделей межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности
37. Ресурсное обеспечение коммуникационных технологий взаимодействий в сервисной деятельности
38. Цифровые платформы в технологиях и моделях межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности
39. Информация как базовый ресурс в коммуникационных технологиях сервисной деятельности
40. Кадровые компетенции в современных условиях развития цифровых коммуникационных технологий
41. Процессы и сервисы коммуникационных межкультурных взаимодействий

Методические рекомендации по подготовке к промежуточной аттестации (зачету)

Готовиться к зачету необходимо последовательно, с учетом контрольных вопросов, разработанных кафедрой. Сначала следует определить место каждого контрольного вопроса в соответствующем разделе темы учебной программы, а затем внимательно прочитать и осмыслить рекомендованные соответствующие разделы основной учебной и дополнительной литературы по тематическим разделам изучаемого предмета. При этом рекомендуется делать краткие

конспекты и заметки. Работу над темой можно считать завершенной, если вы сможете ответить на все контрольные вопросы и дать определение понятий по изучаемой теме.

Для обеспечения полноты ответа на контрольные вопросы и лучшего запоминания теоретического материала рекомендуется составлять план ответа на контрольный вопрос. Это позволит сэкономить время для подготовки непосредственно перед зачетом за счет обращения не к литературе, а к своим записям.

При подготовке необходимо выявлять наиболее сложные, дискуссионные вопросы, с тем, чтобы обсудить их с преподавателем на обзорных лекциях и консультациях.

Нельзя ограничивать подготовку к зачету простым повторением изученного материала. Необходимо углубить и расширить ранее приобретенные знания за счет новых идей и положений.

Любой вопрос при сдаче зачета необходимо излагать с позиции значения для профессиональной деятельности и освоения соответствующих компетенций. При этом важно показать значение и творческое осмысление задач, стоящих перед специалистом в рамках полученных знаний и компетенций.

Результат по сдаче зачета объявляется студентам и вносится в зачетную ведомость.

При неудовлетворительной сдаче зачета повторная сдача осуществляется в другие дни, установленные кафедрой.

Критерии оценки зачета

Уровень знаний, умений и навыков студентов при проведении зачета оценивается двумя видами оценок: «зачтено» и «не зачтено».

При проведении зачета используются следующие критерии оценивания умений, знаний и навыков студентов:

– «зачтено» выставляется, при усвоении студентом основного материала в диапазоне от 50% до 100%.

– «не зачтено» выставляется, при усвоении студентом основного материала в диапазоне до 50 % включительно.

Тематика докладов

1. Разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
2. Особенности коммуникационных процессов взаимодействий в сервисной деятельности европейской культуры.
3. Особенности коммуникационных процессов взаимодействий в сервисной деятельности американской культуры.
4. Особенности коммуникационных процессов взаимодействий в сервисной деятельности китайской культуры
5. Особенности коммуникационных процессов взаимодействий в сервисной деятельности азиатской культуры

6. Технологии коммуникационного межкультурного взаимодействия в цифровой среде
7. Механизм коммуникационного межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности
8. Трансформация технологий коммуникационного межкультурного взаимодействия в on-line формат
9. Формирование и развитие омниканальных коммуникационных технологий межкультурного взаимодействия
10. Роль коммуникационного межкультурного взаимодействия в развитии сервисной деятельности
11. Моделирование процесса коммуникаций межкультурных взаимодействий в сервисной деятельности
12. Процесс управления интеграцией коммуникаций межкультурных взаимодействий в сервисной деятельности
13. Анализ и оценка факторов среды коммуникационного межкультурного взаимодействия в омниканальной среде
14. Эффективность коммуникационного процесса межкультурного взаимодействия предприятий сервисной деятельности
15. Информационное обеспечение коммуникационного межкультурного взаимодействия сервисной деятельности
16. Риски и проблемы коммуникационных процессов межкультурного взаимодействия сервисной деятельности
17. Проектирование коммуникационных технологий и моделей межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности
18. Ресурсное обеспечение коммуникационных технологий взаимодействий в сервисной деятельности
19. Цифровые платформы в технологиях и моделях межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности
20. Кадровые навыки и компетенции в современных условиях развития цифровых коммуникационных технологий
21. Процессы и сервисы коммуникационных межкультурных взаимодействий

Критерии оценивания участия студента в активных формах обучения

Оценка	Критерии
«Отлично»	1) полное раскрытие вопроса; 2) указание точных названий и определений; 3) правильная формулировка понятий и категорий; 4) самостоятельность ответа, умение вводить и использовать собственные классификации и квалификации, анализировать и делать собственные выводы по рассматриваемой теме; 5) использование дополнительной литературы и иных материалов и др.
«Хорошо»	1) недостаточно полное, по мнению преподавателя, раскрытие темы; 2) несущественные ошибки в определении понятий, категорий и т.п., кардинально не меняющих суть изложения; 3) использование устаревшей учебной литературы и других источников

«Удовлетворительно»	1) отражение лишь общего направления изложения лекционного материала и материала современных учебников; 2) наличие достаточного количества несущественных или одной-двух существенных ошибок в определении понятий и категорий и т. п.; 3) использование устаревшей учебной литературы и других источников; 4) неспособность осветить проблематику учебной дисциплины и др.
«Неудовлетворительно»	1) нераскрытые темы; 2) большое количество существенных ошибок; 3) отсутствие умений и навыков, обозначенных выше в качестве критериев выставления положительных оценок др.

Практические задания

Практическая работа предусматривает рассмотрение, анализ и решение различных задач и ситуаций, в т.ч. кейс-задач, представляющих собой практические ситуации по темам курса предмета, в процессе работы выявляются проблемные ситуации и предлагаются варианты их эффективного решения. Работа оформляется отчетом и презентацией.

Темы кейс-задач определяются по темам дисциплины, могут соответствовать темам докладов или дополнять их.

Работа выполняется индивидуально или в группах (по 2-3 чел.), оценивается по критериям оценивания участия студента в активных формах обучения

Занятие 1.

В процессе занятия рассмотрим:

- основы теории коммуникации;
- коммуникативный акт и его составляющие;
- функции, средства, формы и виды коммуникации;
- предпосылки возникновения и развития межкультурной коммуникации в культурах разных стран;
- объект и предмет исследования в теории межкультурной коммуникации;
- современные подходы к исследованию и формированию межкультурной коммуникации;
- прикладной характер межкультурной коммуникации в сервисной деятельности.

План ответа:

1. В введении: отразить понятие вопроса и обоснование актуальности;
2. В основной части: раскрыть сущность вопроса, ответ подкрепить ситуационным примером;
3. В заключительной части: сделать выводы и предложения.

Задание 2. Заполните таблицу «Типология культуры».

Таблица. Типология культуры

Основа классификации	Типы культуры
Связь с религией	
Региональная принадлежность	

Регионально-этническая принадлежность	
Принадлежность к историческому типу общества	
Хозяйственный уклад	
Сфера жизни общества или вид деятельности	
Связь с территорией	
Специализация	
Уровень мастерства и вид аудитории	
Количество носителей	

Задание 3. Заполните таблицу 3 информацией об одной из существующих субкультур.

Таблица. Субкультура

Элементы субкультуры	
Основа группирования (хобби, музыка, др.)	
Взгляды на мир	
Ценности	
Внешняя атрибутика	
Особенности языка	

Задание 4. Заполните таблицу 4 «Уровни социализации»

Таблица. Уровни социализации

Уровень социализации	Возраст	Институт социализации	Агенты социализации	Пример
Первичная				
Вторичная				
Третичная				

Задание 5. Заполните таблицу 5 «Стадии инкультурации»

Таблица. Стадии инкультурации

Стадия инкультурации	Возраст	Цель стадии. Результаты и достижения
Первичная		
Вторичная		

Задание 6. Заполните таблицу 6 «Психологические механизмы инкультурации»

Таблица. Психологические механизмы инкультурации

Механизм инкультурации	Принцип работы
имитация	
идентификация	
чувство стыда	
чувство вины	

Задание 7. Распределите в нужной части айсберга (напишите номера)

- видимые проявления культуры, которые легко идентифицировать, увидеть и понять;
- невидимые проявления культуры, о которых часто не говорят и делают неосознанно, но они влияют на 2 предыдущих уровня:

1) Визуальный контакт	18) Народные промыслы
2) Еда	19) Изобразительное искусство
3) Игры	21) Отношение к прошлому и будущему
4) Интонация речи	22) Понятие «времени»
5) Отношение к животным	23) Язык тела, жестов
6) Понятие чистоты	24) Понятие «нормальности»
7) Личное пространство	25) Понятие «я»
8) Мимика	26) Понятие Красоты
9) Модели принятия групповых решений	27) Понятие лидерства
10) Музыка	28) Театр
11) Литература	29) Понятия Скромности
12) Отношение к болезни	30) Празднования праздников
13) Одежда	31) Понятие «вежливости»
14) Понятие Еды (отношение к еде)	32) Понятие дружбы
15) Отношение к взрослым	33) Прикосновения
16) Невербальная коммуникация	33) Речевые модели в зависимости от ситуации
17) Отношение к воспитанию детей	

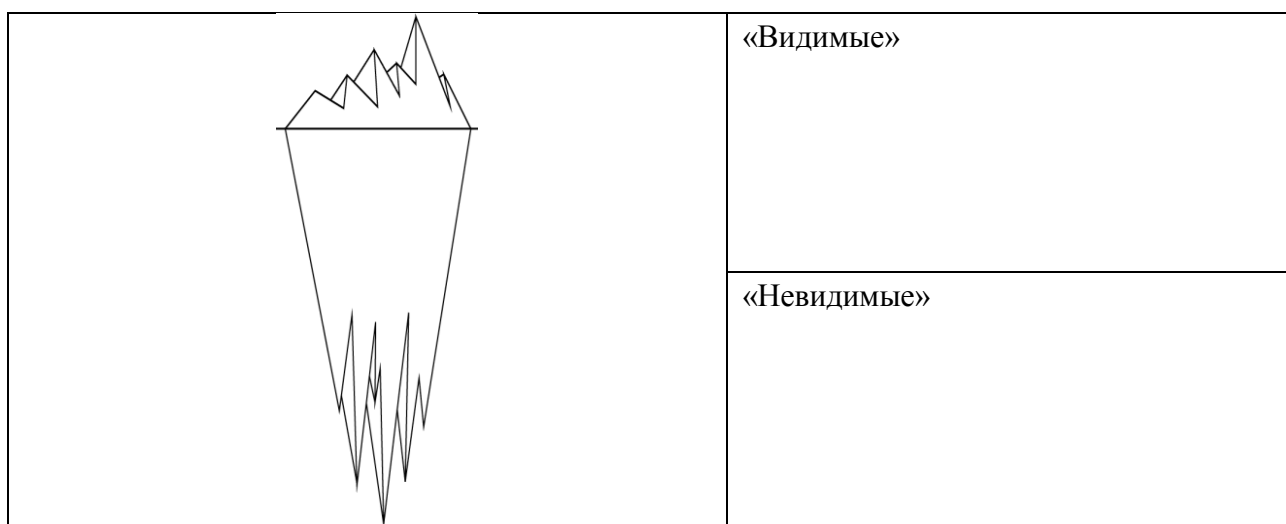


Рисунок 1 – Культура: модель айсберга

Задание 8. Понять, почему люди ведут себя так, как они это делают – значит, узнать о ценностях и убеждениях. Поведение людей из другой культуры может показаться странным для вас, но, вероятно, это имеет смысл для них, и наоборот. Причина, по которой любое поведение имеет смысл, состоит в том, что оно согласуется с тем, во что данный человек верит или дорожит. И наоборот, когда мы говорим, что то, что кто-то сделал, —не имеет смысла", мы имеем в виду, что это действие противоречит тому, что мы считаем правильным и привычным.

Сопоставьте значение или убеждение в столбце А с соответствующим - поведением в столбце Б (таблица 8).

Таблица 8 – Убеждения и поведение

	А		Б
1	Прямота	А	Использовать недосказанность в беседе
2	Центральная роль семьи	Б	Просить людей называть вас по имени: вам так комфортнее общаться
3	Внешний контроль	В	Отпроситься с важного рабочего мероприятия для участия в похоронах тети.
4	Сохранение лица	Г	Не помогать человеку рядом с собой на экзамене, каждый сам отвечает за себя
5	Уважение к возрасту	Д	Выражать открытое несогласие с кем-то на деловой встрече.
6	Неформальность	Е	Не увольнять пожилого работника, несмотря на недостатки его работы.
7	Почтение к авторитету	Ж	На деловой встрече выражать согласие с коллегой несмотря на то, что считаешь его точку зрения неправильной.
8	Непрямое выражение эмоций	З	Пригласить уборщицу пообедать вместе в своем кабинете: в этом нет ничего плохого
9	Уверенность в себе	И	Спрашивать мнение директора школы о том, в чем ты и сам эксперт.
10	Эгалитаризм	К	Безропотно принимать то, что что-то нельзя изменить.

Тестовые задания закрытого типа по дисциплине

1. Прочитайте текст, выберите правильный вариант

Межкультурная коммуникация как наука в США возникла –

А) во время Первой мировой войны

Б) после Второй мировой войны

В) в промежутке между 19-20 в.

Г) в начале 21-го века

2. Прочитайте текст, выберите правильный вариант

Э. Холл определял связь «культуры» и «коммуникации» как:

А) коммуникация – речь, культура – традиции

Б) коммуникация – культура, культура – коммуникация

В) культура – народ, коммуникация – язык

Г) культура – деятельность, коммуникация – действие

3. Прочитайте текст, выберите правильный вариант

Автор методологии изучения культур разных народов –

А) К. Клакхон и Ф. Стродбек

Б) Э. Холл и В. Трагер

В) Э. Холл

Г) Л. Самовар и Р. Портер

4. Прочитайте текст, выберите правильный вариант

Толчком для исследования межкультурных коммуникаций послужило -

А) развитие политических отношений

Б) развитие торговых отношений

В) развитие экономики

Г) приток туристов, перемещение товаров и капитала

5. Прочитайте текст, выберите правильный вариант

Укажите причину по которой дисциплина межкультурных коммуникаций включена в программу вузов -

А) из-за потребности в новых экономических отношениях

Б) потому что была цель подготовить студентов к эффективным межкультурным контактам на уровне повседневного межличностного общения

В) потому что необходимо было нагнать в развитии запад

Г) потому что необходимо было наладить дипломатические отношения

6. Прочитайте текст, выберите правильный вариант

Отметьте основную цель в исследовании МКК -

А) определение понятия «культуры» и «культурного шока», освоение традиций других стран

Б) освоение традиций других стран и знание языка

В) определение предмета МКК, выявление его места среди других наук и освоение традиций других стран

Г) определение предмета МКК, выявление его места среди других наук, формирование и развитие у участников МКК культурной восприимчивости и

разработка методологии обучения практическим навыкам

7. Прочитайте текст, выберите правильный вариант

Укажите автора термина «Межкультурная коммуникация»-

А) Э.Холлом

Б)З.Фрейдом

В) А. Адлером

Г) Л.С. Выготским

8. Прочитайте текст, выберите правильный вариант

Укажите причину исследовательского интереса к МКК в России -

А) созданием Института службы за границей

Б) появился культурологический интерес к процессу общения

В) разработкой программы экономической помощи развивающимся странам

Г) мощным развитием современных электронных средств связи и социально-политическими изменениями в мире

9. Прочитайте текст, выберите правильный вариант дополнив фразу
Первое монографическое исследование по теории межкультурной коммуникации Э.Холла и Г.Таггерта называлось «Culture as ...»

А) communication

Б) relation

В) signification

Г) delignification

Тестовые задания открытого типа по дисциплине

1. Дайте определение понятия межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности.
2. Перечислите и охарактеризуйте компоненты процесса межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности.
3. Раскройте функции межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности.
4. Приведите классификацию культур раскройте их типологию.
5. Опишите понятия: культура, мораль, поведение, культурация, инкультурация, социализация, асоциализация.
6. Определите содержание правила поведения в теории Беннета (золотое и платиновое правило нравственности)
7. Раскройте сущность культурных ценностей и их место в межкультурной коммуникации.
8. Проведите сравнительную характеристику системы межкультурных ценностей: русских, американцев, англичан, немцев, японцев, китайцев, народов мусульманских стран.
9. Раскройте сущностью понятий «Языковая картина мира», «Культурная картина мира», «Политическая картина мира», «Деловая картина мира».
10. Укажите суть гипотезы лингвистической относительности Сепира-Уорфа.

Разработчик:



Новикова С.И.