

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП

О.М. Коробкова
04.04.2024 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой педагогических
практик и сервисных индустрий
А.С. Джангазиева
04.04.2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ**

Составитель	Коробкова О.М., канд.психол.н., доцент каф-ры ППСИ
Согласовано с работодателями:	Глазырина Л.Т., генеральный директор ООО «Центр путешествий Колумб» (Франчайзинг Pegas Touristik
	Обручев А.В., директор общества с ограниченной ответственностью санаторно-оздоровительный лагерь круглогодичного действия «Астраханские зори»
Направление подготовки	43.04.02 Туризм
Направленность (профиль) ОПОП	«Организация управления туристскими дестинациями»
Квалификация (степень)	магистр
Форма обучения	заочная
Год приема	2024
Курс	2 (по заочной форме)
Семестр(ы)	3 (по заочной форме)

Астрахань– 2024 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины «Межкультурные коммуникации в туристской индустрии» являются: получение теоретических знаний о методологии и инструментарии применения кросс-культурных коммуникаций в туристских дестинациях, а также практических умений и навыков по внедрению их в процесс реализации туристских проектов для повышения аттрактивности туристских дестинаций.

1.2. Задачи освоения дисциплины «Межкультурные коммуникации в туристской индустрии»:

- осуществление конструктивного взаимодействия с участниками туристского рынка в процессе реализации туристских проектов в дестинации;
- развитие умений использования межкультурных коммуникаций для повышения аттрактивности туристских дестинаций;
- формирование способности обоснования стратегических направлений интенсификации межкультурных коммуникаций в туристских дестинациях..

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина «Межкультурные коммуникации в туристской индустрии» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений (элективные дисциплины) (Б1.В.Д.04.01) программы подготовки магистров заочного отделения по направлению **43.04.02 Туризм. Профиль «Организация управления туристскими дестинациями»** и осваивается в 3 семестре.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами:

- *«Педагогика профессиональной деятельности»*
- *«Психология профессиональной деятельности»*

Знания:

- основных принципов работы туристической индустрии, типов туризма, туристических продуктов и услуг
- основ социальной психологии, межличностного общения, групповой динамики, восприятия и интерпретации информации, влияния культурных факторов на мышление и поведение
- социальных групп, межкультурной коммуникации, основы социальной работы;

Умения:

- планировать и организовывать свою работу и деятельность туристического предприятия;
- идентифицировать и анализировать культурные различия, влияющие на общение в туристической сфере;
- строить эффективную коммуникацию с людьми разных культур, учитывая их особенности восприятия и поведения;
- предотвращать и разрешать конфликты, возникающие в процессе межкультурного общения.

Навыки:

- разрабатывать и применять технологию обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий;
- применять технологические инновации и современное программное обеспечение в туристской сфере;
- планирования и организации мероприятия, учитывающие потребности всех участников.

2.3. Последующие учебные дисциплины и (или) практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- *«Производственная практика»;*
- *«Магистерская диссертация»*

Компетенции, полученные при изучении данной дисциплины, позволят совершенствовать подготовку студента к теоретическому анализу написанию научно-

исследовательских работ. Знания, умения и навыки, полученные в ходе изучения дисциплины, будут способствовать написанию магистерской диссертации.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование элементов следующей(их) компетенции(ий) в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности:

а) универсальных (УК):

УК-5 - Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.

в) профессиональных (ПК):

ПК-5 - Способен осуществлять научно-аналитическое и информационно-коммуникативное обеспечение устойчивого развития туристских дестинаций

Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
УК-5	УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп УК-5.2. Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	особенности социальной организации общества, специфику менталитета, аксиосферы и мировоззрения культур России, Запада и Востока; особенности представлений культур друг о друге с учётом общего ценностного контекста, этностереотипов и гетеростереотипов; основы теории коммуникации, проблемы культурной идентичности и межкультурных контактов	достигать эффективности и коммуникации, использовать общие коды (вербальные или невербальные); преодолевать культурный барьер, воспринимать межкультурные различия, избегать предубеждений и настраиваться на совместные действия с представителями других культур; сохраняя национальную идентичность, избегать этноцентризма, соблюдать	способность преодолевать стереотипы; творческое отношение к процессу коммуникации; способность использовать набор коммуникативных средств и делать их правильный выбор в зависимости от ситуации общения (тон, стиль, стратегии, речевые жанры, тематика и т. д.).

			нормы этикета, моральные и культурные нормы.	
ПК-5	ПК-5.1. Способен сформировать комплекс мероприятий по продвижению туристской дестинации и обосновать его эффективность ПК-5.2. Применяет кросскультурные коммуникации для развития международного сотрудничества в туристских дестинациях ПК-5.3. Формирует стратегии развития международного сотрудничества за счет интенсификации кросскультурных коммуникаций в туристских дестинациях	Теоретические основы устойчивого развития туризма. Методы анализа туристских дестинаций. Методы сбора, обработки и анализа данных о туристских потоках, инфраструктуре, экономике и экологии дестинации.	Проводить анализ туристских дестинаций с точки зрения устойчивого развития. Идентифицировать факторы, влияющие на устойчивое развитие туристской дестинации. Разрабатывать стратегии и планы по обеспечению устойчивого развития туристских дестинаций.	Методами количественного и качественного анализа данных. Инструментами географических информационных систем. Навыками работы с различными программными средствами для обработки информации и подготовки презентаций. Навыками эффективной коммуникации (устной и письменной) на русском и иностранном языке.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с учебным планом составляет 3 зачетных единиц (108 часов).

Таблица 2.1. Трудоемкость отдельных видов учебной работы по формам обучения

Вид учебной и внеучебной работы	для заочной формы обучения
Объем дисциплины в зачетных единицах	3
Объем дисциплины в академических часах	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе (час.):	8
- занятия лекционного типа, в том числе:	-
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе:	8
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	100
Форма промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен), семестр (ы)	зачет – 3 семестр

Таблица 2.2. Структура и содержание дисциплины
для заочной формы обучения

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточно й аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		КР / КП			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
Семестр 3.										
Раздел 1: Введение в межкультурные коммуникации			2					25	27	Устный опрос Тест Контрольная работа
Раздел 2: Межкультурные особенности туристской индустрии			2					25	27	Устный опрос Тест Практическая работа
Раздел 3. Практические аспекты межкультурной коммуникации в туризме			2					25	27	Устный опрос Контрольная работа Эссе
Раздел 4. Современные вызовы и тренды			2					25	27	Устный опрос Контрольная работа Тест
Консультации										
Контроль промежуточной аттестации										
ИТОГО за семестр:			8					100	108	зачет
Итого за весь период			8					100	108	зачет

Таблица 3. Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины и формируемых компетенций

Разделы, тема дисциплины	Кол- во часов	Код компетенции	
		УК-5	общее количество компетенций
Раздел 1: Введение в межкультурные коммуникации	27	+	1
Раздел 2: Межкультурные особенности туристской индустрии	27	+	1
Раздел 3. Практические аспекты межкультурной коммуникации в туризме	27	+	1
Раздел 4. Современные вызовы и тренды	27	+	1
<i>Итого</i>	<i>108</i>	<i>4</i>	<i>4</i>

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Раздел 1: Введение в межкультурные коммуникации

Тема 1.1. Понятие культуры и ее влияние на коммуникацию.

Определение культуры: различные подходы и модели (Хофстеде, Холл, Штейн, Ключ).

Компоненты культуры: ценности, верования, нормы, обычаи, ритуалы, язык, символы.

Культурные стереотипы и предрассудки: их влияние на коммуникацию.

Культурный шок и адаптация.

Тема 1.2. Модели межкультурной коммуникации.

Линейная, интерактивная и транзакционная модели.

Вербальные и невербальные аспекты коммуникации.

Коммуникативные барьеры в межкультурном общении: языковой, культурный, психологический.

Стратегии преодоления коммуникативных барьеров.

Раздел 2: Межкультурные особенности туристской индустрии

Тема 2.1. Туризм как межкультурное явление.

Влияние туризма на культуры разных стран.

Глобализация и локальные культуры.

Культурный обмен и взаимообогащение.

Этический туризм и ответственное поведение туристов.

Тема 2.2. Межкультурные аспекты в различных сегментах туристской индустрии.

Гостиничное дело: особенности обслуживания гостей из разных культур.

Туроператорская деятельность: разработка туров с учетом культурных особенностей.

Гид-переводческая деятельность: специфические требования к коммуникативным навыкам.

Ресторанный бизнес: особенности национальной кухни и обслуживания.

Сувенирная торговля: учет культурной ценности товаров.

Раздел 3. Практические аспекты межкультурной коммуникации в туризме

Тема 3.1. Невербальная коммуникация в туризме.

Язык тела, жесты, мимика, пространственная дистанция.

Культурные различия в невербальной коммуникации.

Эффективное использование невербальных сигналов в общении с туристами.

Тема 3.2. Управление конфликтами в межкультурном общении.

Причины конфликтов в межкультурной коммуникации.

Стратегии предотвращения и разрешения конфликтов.

Роль эмпатии и толерантности в управлении конфликтами.

Тема 3.3. Особенности коммуникации с туристами разных культурных групп (на примере конкретных культур).

Анализ культурных особенностей различных национальностей (например, азиатских, европейских, латиноамериканских).

Разработка коммуникативных стратегий для разных культурных групп.

Кейс-стади: анализ успешных и неудачных примеров межкультурной коммуникации в туризме.

Раздел 4. Современные вызовы и тренды

Тема 4.1. Цифровая трансформация и межкультурная коммуникация в туризме.

Онлайн-бронирование и коммуникация с туристами в цифровом пространстве.

Использование социальных сетей в межкультурной коммуникации.

Онлайн-отзывы и управление репутацией в условиях межкультурного общения.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине

В ходе освоения дисциплины лабораторные занятия не предусмотрены.

Преподаватель, назначенный для чтения лекций, обязан до начала учебного процесса подготовить учебно-методические материалы, необходимые для проведения лекционных и семинарских занятий. К ним относятся: рабочая программа учебной дисциплины или междисциплинарного курса; методические материалы для проведения семинарских (практических и др.) занятий.

Разработанный комплект учебно-методических материалов предоставляется в бумажном и электронном виде, обсуждается и утверждается на заседании кафедры перед началом учебного года.

Преподаватель обязан проводить лекционные занятия в строгом соответствии с годовым учебным графиком и утвержденным на его основе расписанием лекций.

При разработке методики семинарских занятий важное место занимает вопрос о взаимосвязи между семинаром и лекцией, семинаром и самостоятельной работой студентов, о характере и способах такой взаимосвязи. Семинар не должен повторять лекцию, и, вместе с тем, его руководителю необходимо сохранить связь принципиальных положений лекции с содержанием семинарского занятия.

Как правило, семинару предшествует лекция по той же теме.

Обязательным в начале лекционного, семинарского занятия проводится контроль знаний, обязательным проведение проектной работы в команде.

В процессе практических (семинарских) занятий, наряду с формированием умений и навыков, обобщаются, систематизируются, конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

На практических (семинарских) занятиях по дисциплине применяются следующие формы работы:

- 1) Фронтальная – все студенты выполняют одну и ту же работу;
- 2) Групповая – одна и та же работа выполняется группами из 2-5 человек;
- 3) Индивидуальная – каждый студент выполняет индивидуальное задание.

Структура практических занятий по дисциплине в основном одинакова: вступление преподавателя, работа студентов по заданиям преподавателя, которая требует

дополнительных разъяснений, собственно практическая часть, включающая разбор конкретных ситуаций, решение ситуационных задач, тренировочные упражнения и т.д.

В структуре практического занятия традиционно выделяют следующие этапы: организационный этап, контроль исходного уровня знаний (обсуждение вопросов, возникших у студентов при подготовке к занятию; исходный контроль (тесты, опрос, проверка письменных домашних заданий и т.д.), коррекция знаний студентов), обучающий этап (педагогический рассказ, инструкции по выполнению заданий), самостоятельная работа студентов на занятии, контроль конечного уровня усвоения знаний, заключительный этап.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине «**Межкультурные коммуникации в туристской индустрии**» составляет 100 часов.

Самостоятельная работа осуществляется в форме подготовки к практическим занятиям и выполнения творческих заданий.

**Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся
для заочной формы обучения**

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол- во часов	Формы работы
Культурные особенности туристов и их влияние на коммуникацию. Этноцентризм и ксенофобия в туризме: Анализ проявлений этноцентризма со стороны как туристов, так и представителей туристической индустрии, а также способы минимизации негативных последствий. Религиозные и этические аспекты в межкультурной коммуникации: Особенности общения с туристами различных религиозных конфессий, учет религиозных норм и традиций в предоставлении услуг, этические дилеммы в туризме. Туризм с ограниченными возможностями: Специфика межкультурной коммуникации при обслуживании туристов с инвалидностью, учет потребностей и особенностей разных групп. Темный туризм и его этические и коммуникативные аспекты: Особенности коммуникации при организации и проведении туров в места катастроф, войн, преступлений. Этические дилеммы и ответственность турфирм.	25	письменное домашнее задание
Транскультурная коммуникация в онлайн-туризме: Особенности общения с туристами в социальных сетях, на форумах и других онлайн-платформах, управление онлайн-репутацией. Перевод и интерпретация в туризме: Особенности перевода туристической информации, роль устных переводчиков в обеспечении эффективной коммуникации. Проблемы машинного перевода в туризме.	25	письменное домашнее задание
Правовые аспекты межкультурной коммуникации в туризме: Законодательное регулирование вопросов межкультурного взаимодействия в сфере туризма,	25	письменное домашнее задание

ответственность за нарушения коммуникативных норм. Ответственный туризм и межкультурная коммуникация: Роль коммуникации в продвижении принципов устойчивого и ответственного туризма, взаимодействие с местными сообществами. Культурный апроприация в туризме: Анализ случаев культурного присвоения, способы предотвращения и минимизации негативных последствий.		
Разработка межкультурного тренинга для персонала туристических компаний. Анализ кейсов межкультурных конфликтов в туризме. Создание туристического буклетов с учетом особенностей восприятия разных культур. Разработка сценария коммуникации с туристом с учетом его культурных особенностей.	25	письменное домашнее задание

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно.

Для выполнения всех видов письменных работ по дисциплине на занятиях и дома обучающимся рекомендуется иметь рабочую тетрадь. Все письменные домашние задания выполняются по учебникам, указанным в перечне основной и дополнительной литературы для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Требования к составлению реферата

Реферирование, или составление реферата - это краткое изложение содержания теоретического материала. Реферат должен быть написан научным языком. Структура реферата: название реферата; основная идея или суть, основные аспекты теории или концепции, вывод. Средний объем реферата – от 500 до 2500 печатных знаков.

Требования к составлению доклада:

Доклад - публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему.

Общая структура доклада вступление, основная часть и заключение.

Вступление. Формулировка темы доклада, Актуальность выбранной темы, Анализ литературных источников.

Основная часть. Состоит из нескольких разделов, постепенно раскрывающих тему. Возможно использование иллюстрации (графики, диаграммы, фотографии, карты, рисунки) Изложение материала должно быть связным, последовательным, доказательным. Способ изложения материала для выступления должен носить конспективный или тезисный характер.

Заключение. Подводятся итоги, формулируются главные выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы, предлагаются самые важные практические рекомендации.

Требования к оформлению доклада. Объем машинописного текста доклада должен быть рассчитан на произнесение доклада в течение 7 -10 минут (3-5 машинописных листа текста с докладом).

Требования к написанию эссе

В задании приводится некое утверждение. Нужно написать сочинение-рассуждение, в котором выражается собственное мнение автора касательно данного утверждения.

Эссе должно состоять минимум из 180 и максимум из 275 слов. Если написано меньше 180 слов, то задание проверке не подлежит и оценивается в 0 баллов. Если написано больше 275 слов, то «проверке подлежит только та часть работы, которая соответствует требуемому

объёму». Текст организован максимально правильно, т.е. высказывание логично, структура текста соответствует предложенному плану; средства логической связи использованы правильно; текст разделён на абзацы.

Эссе должно быть чётко структурировано и включать в себя следующие части (каждая начинается с нового абзаца):

1. Вступление. Здесь необходимо обозначить проблему, указанную в задании. Важно перефразировать её, а не переписать слово в слово. Также следует дополнить этот тезис небольшим комментарием-пояснением. Закончить вступление можно риторическим вопросом.
2. Выражение собственного мнения. В данном абзаце необходимо тезисно отразить личное отношение автора к данной проблеме и подкрепить его 2-3 развернутыми аргументами. Важно, чтобы доводы были убедительными, ёмкими и логичными. Аргументы вводятся с помощью универсальных слов-связок и фраз.
3. Выражение противоположного мнения. Третий абзац эссе должен содержать точку зрения оппонента. Этот тезис также необходимо подкрепить 1-2 аргументами. Важно, чтобы аргументов у оппонента было на 1 меньше (т.е., если во 2-м абзаце у автора три аргумента, в 3-м должно быть два), потому что цель автора – доказать собственную правоту.
4. Несогласие с мнением оппонентов. Здесь следует опровергнуть мнение оппонента, выразить несогласие автора и подкрепить его 1-2 контраргументами (2 аргумента оппонента = 2 контраргумента автора).
5. Заключение. Последний абзац должен содержать обобщенный вывод касательно обсуждаемого вопроса, который также дополняется комментарием. Можно использовать универсальную фразу, которая заставит читателя задуматься над проблемой.

Требования к ведению конспектирования материала

Это сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

Последовательность составления конспекта: внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;

- выделите главное, составьте план;
- кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
- законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
- грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к ёмкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного.

Подготовка к зачету

Зачет – является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Зачет проводится в письменной форме, очно. Для подготовки к зачету понадобится материал курса лекций, конспекты практических занятий, словарь терминов. При высоком уровне подготовки к практическим занятиям и составлении конспектов дополнительной литературы к каждой теме, можно избежать обращения к дополнительным источникам знаний при подготовке к зачету. Пользование конспектом или другими носителями информации на зачете запрещено.

Итоговая оценка по дисциплине будет учитывать результаты творческих работ, тестирования и зачета.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

В ходе освоения дисциплины применяются образовательные технологии, развивающие у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерские качества: кейс - задачи, практические работы, индивидуальные задания.

Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Раздел 1: Введение в межкультурные коммуникации	<i>Не предусмотрено</i>	Устный опрос Тест Контрольная работа	<i>Не предусмотрено</i>
Раздел 2: Межкультурные особенности туристской индустрии	<i>Не предусмотрено</i>	Устный опрос Тест Практическая работа	<i>Не предусмотрено</i>
Раздел 3. Практические аспекты межкультурной коммуникации в туризме	<i>Не предусмотрено</i>	Устный опрос Контрольная работа Эссе	<i>Не предусмотрено</i>
Раздел 4. Современные вызовы и тренды	<i>Не предусмотрено</i>	Устный опрос Контрольная работа Тест	<i>Не предусмотрено</i>

6.2. Информационные технологии

Информационные технологии, используемые при реализации различных видов учебной и внеучебной работы:

- использование возможностей Интернета в учебном процессе (использование информационного сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление учащихся с оценками и т.д.));
- использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронные библиотеки, журналы и т.д.) как источников информации;
- использование возможностей электронной почты преподавателя;
- использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т.д.);
- использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т.е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);
- использование виртуальной обучающей среды (LMS Moodle «Цифровое обучение») или иных информационных систем, сервисов имессенджеров.

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
---------------------------------------	------------

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Mozilla FireFox	Браузер
Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013, Microsoft Office Visio 2013	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Google Chrome	Браузер
Notepad++	Текстовый редактор
OpenOffice	Пакет офисных программ
Opera	Браузер
Paint .NET	Растровый графический редактор
VLC Player	Медиапроигрыватель
Far Manager	Файловый менеджер
WinDjView	Программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu
MATLAB R2014a	Пакет прикладных программ для решения задач технических вычислений
Oracle SQL Developer	Среда разработки
IBM SPSS Statistics 21	Программа для статистической обработки данных

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
<u>Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИБИС» http://dlib.eastview.com Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU</u>
Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов www.polpred.com
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» https://library.asu.edu.ru/catalog/
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» https://journal.asu.edu.ru/
Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) – сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. http://mars.arbicon.ru
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. http://www.consultant.ru

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств.

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «**Межкультурные коммуникации в туристской индустрии**» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6. Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы темы дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции (компетенций)	Наименование оценочного средства
1.	Темы 1-4	УК-5, ПК-5	опрос
2.	Темы 1,3,4	УК-5, ПК-5	Контрольная работа
3.	Темы 1,2,4	УК-5, ПК-5	тест
4.	Тема 3	УК-5, ПК-5	эссе
5.	Тема 2	УК-5, ПК-5	Практическая работа

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7 – Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 8 – Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы

Шкала оценивания	Критерии оценивания
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Раздел 1: Введение в межкультурные коммуникации

1. Что такое культура и как она влияет на коммуникацию? Можно ли дать однозначное определение культуре?
2. В чем разница между межкультурной коммуникацией и кросс-культурной коммуникацией?
3. Какие основные компоненты культуры (например, язык, ценности, нормы поведения) наиболее сильно влияют на коммуникативные процессы? Приведите примеры.
4. Объясните понятие "культурный шок". Какие стадии культурного шока вы можете выделить? Как его можно преодолеть?
5. Что такое стереотипы и предрассудки? Как они влияют на межкультурную коммуникацию? Как можно минимизировать их негативное воздействие?
6. Что такое этноцентризм? Как он проявляется в коммуникации? Как его преодолеть?
7. В чем заключается важность межкультурной компетентности? Какие навыки и знания необходимы для развития этой компетентности?
8. Как особенности вербальной и невербальной коммуникации разных культур могут приводить к недопониманию? Приведите примеры. (жесты, мимика, дистанция, контакт глаз)
9. Как различия в стилях общения (например, прямой/косвенный, высококонтекстный/низкоконтекстный) влияют на эффективность коммуникации?
10. Какие стратегии можно использовать для эффективного общения с представителями других культур?
11. Как учитывать культурные различия при ведении деловых переговоров или в образовательной среде?
12. Какие этические аспекты следует учитывать при межкультурном общении?
13. Как преодолеть языковой барьер в межкультурной коммуникации? Какие инструменты и методы могут помочь?
14. Как глобализация влияет на межкультурную коммуникацию?
15. Как социальные сети и интернет меняют способы межкультурного общения?
16. Какие проблемы возникают в межкультурной коммуникации в контексте миграции и мультикультурализма?
17. Как межкультурная коммуникация способствует миру и взаимопониманию между народами?
18. Какие актуальные примеры успешного (или неуспешного) межкультурного взаимодействия вы можете привести из жизни или СМИ?
19. Можно ли говорить о существовании универсальных принципов эффективной коммуникации, которые применимы ко всем культурам?

20. Должны ли люди стремиться к адаптации к другой культуре, или лучше сохранять свою собственную идентичность?

Тест:

1. Что такое межкультурная коммуникация?
 - а) Общение между представителями разных социальных групп
 - б) Общение между представителями разных культур
 - в) Общение на иностранном языке
 - г) Общение с использованием современных технологий
2. Какие факторы влияют на межкультурную коммуникацию? (выберите несколько вариантов)
 - а) Язык
 - б) Невербальные сигналы
 - в) Религия
 - г) Политическая система
 - д) Климат
3. Что такое культурные стереотипы?
 - а) Обобщенные представления о представителях определенной культуры
 - б) Индивидуальные особенности поведения человека
 - в) Правила поведения в обществе
 - г) Элементы национальной кухни
4. Что такое культурный шок?
 - а) Негативная реакция на изменение культурной среды
 - б) Позитивное восприятие новой культуры
 - в) Способность быстро адаптироваться к новой культуре
 - г) Знание обычаев и традиций другой культуры
5. Что такое этноцентризм?
 - а) Уважение к другой культуре
 - б) Оценка других культур через призму собственной
 - в) Желание изучать другие культуры
 - г) Способность понимать и принимать другие культуры
6. К каким видам невербальной коммуникации относятся жесты и мимика?
 - а) К вербальной коммуникации
 - б) К паралингвистической коммуникации
 - в) К кинесике
 - г) К проксемике
7. Что означает термин "высокий контекст" в коммуникации?
 - а) Большое количество информации передается неявно, через контекст
 - б) Большое количество информации передается явно, через слова
 - в) Коммуникация происходит без использования слов
 - г) Коммуникация осуществляется посредством письменной речи
8. Что такое межкультурная компетентность?
 - а) Знание иностранного языка
 - б) Способность эффективно общаться с представителями разных культур
 - в) Умение готовить национальные блюда
 - г) Знание истории других стран
9. Какой подход к межкультурной коммуникации предполагает поиск универсальных принципов общения?
 - а) Релятивистский
 - б) Абсолютистский
 - в) Интегративный
 - г) Универсалистский
10. Что такое коммуникативные барьеры в межкультурной коммуникации?

- а) Препятствия, затрудняющие эффективное общение между людьми разных культур
- б) Языковые особенности разных культур
- в) Различия в национальных кухнях
- г) Различия в политических системах

Контрольная работа:

1. Опишите три основных модели межкультурной коммуникации. Приведите примеры для каждой модели.
2. Раскройте понятие "культурный релятивизм" и его значение в межкультурной коммуникации.
3. Перечислите и кратко опишите пять основных стратегий преодоления коммуникативных барьеров в межкультурной коммуникации.
4. Проанализируйте ситуацию межкультурного конфликта: Вы приехали в командировку в другую страну и столкнулись с непониманием со стороны местных коллег относительно ваших рабочих методов. Опишите возможные причины конфликта с точки зрения межкультурной коммуникации и предложите способы его разрешения.

Раздел 2: Межкультурные особенности туристской индустрии

Вопросы для обсуждения:

1. Как межкультурные различия влияют на восприятие туристических услуг и удовлетворенность туристов?
2. Какие основные культурные факторы необходимо учитывать при разработке туристических продуктов и маркетинговых стратегий?
3. Какова роль культурного обмена в туризме и как он может быть использован для повышения качества туристического опыта?
4. Как туристическая индустрия может способствовать взаимному уважению и пониманию между культурами?
5. Какие этические проблемы возникают в связи с межкультурными аспектами туризма (например, культурная апроприация, коммерциализация культуры)?
6. Как культурные нормы влияют на поведение туристов в разных странах (например, общение, одежда, еда)?
7. Как можно предотвратить культурные конфликты между туристами и местным населением?
8. Как туристы могут подготовиться к путешествию в другую культуру и избежать культурных недоразумений?
9. Как различаются ожидания и потребности туристов из разных культур?
10. Влияет ли культурный капитал туриста на его опыт путешествия?
11. Как туристические компании могут адаптировать свои услуги к потребностям туристов из разных культур?
12. Как обеспечить культурно-чувствительное обучение персонала туристических компаний?
13. Как туристические компании могут использовать межкультурные особенности для создания уникальных и привлекательных туристических продуктов?
14. Как маркетинговые стратегии должны учитывать межкультурные различия в восприятии информации и коммуникации?
15. Какую роль играют перевод и интерпретация в успехе туристической компании, работающей на международном рынке?

Тест:

1. Что такое межкультурная коммуникация в туризме?
 - а) Общение между туристами разных национальностей.
 - б) Общение между представителями разных культур, связанное с туристической деятельностью.
 - в) Общение между гидом и туристами.
 - г) Общение между работниками туристической отрасли.

2. Какой из факторов НЕ является ключевым при формировании межкультурных особенностей туризма?
 - а) Религия.
 - б) Климат.
 - в) Традиции.
 - г) Язык.
3. Что такое культурный шок?
 - а) Негативная реакция на незнакомые культурные особенности.
 - б) Позитивная реакция на новые культурные открытия.
 - в) Нейтральное восприятие новых культурных особенностей.
 - г) Отсутствие реакции на новые культурные особенности.
4. Верно ли утверждение: знание языка является достаточным условием успешной межкультурной коммуникации в туризме?
 - а) Да.
 - б) Нет.
5. Какой из элементов НЕ является частью невербальной коммуникации?
 - а) Жесты.
 - б) Мимика.
 - в) Устная речь.
 - г) Поза.
6. Что такое этноцентризм?
 - а) Уважение к другим культурам.
 - б) Оценка других культур через призму собственной.
 - в) Интерес к другим культурам.
 - г) Изучение других культур.
7. Какие особенности поведения туристов могут быть обусловлены их культурным происхождением? (выберите несколько вариантов)
 - а) Стил ь одежды.
 - б) Предпочтения в еде.
 - в) Манера общения.
 - г) Все вышеперечисленное.
8. Как туристические компании могут учитывать межкультурные особенности в своей работе? (выберите несколько вариантов)
 - а) Подготовка персонала по межкультурной коммуникации.
 - б) Разработка туристических продуктов, учитывающих культурные особенности разных групп туристов.
 - в) Игнорирование культурных различий для упрощения работы.
 - г) Обеспечение перевода на разные языки.
9. Что такое культурный туризм?
 - а) Любой вид туризма.
 - б) Туризм, направленный на изучение и уважение других культур.
 - в) Туризм, направленный на развлечения.
 - г) Туризм, направленный на отдых на природе.
10. Какое поведение НЕ способствует успешной межкультурной коммуникации в туризме?
 - а) Терпимость.
 - б) Уважение.
 - в) Нетерпимость.
 - г) Эмпатия.

Практическая работа:

1. Опишите три наиболее распространенных ошибки в межкультурной коммуникации в туризме и предложите способы их предотвращения.

2. Рассмотрите влияние религиозных особенностей на поведение туристов и на организацию туристических услуг. Приведите конкретные примеры.
3. Опишите, как можно использовать принципы межкультурной коммуникации для повышения качества обслуживания туристов из разных стран.
4. Сравните подход к организации отдыха и туризма в двух разных культурах (например, восточной и западной). Укажите ключевые различия и объясните их причины.

Раздел 3. Практические аспекты межкультурной коммуникации в туризме

Вопросы для обсуждения:

1. Как различия в культурных нормах и ценностях влияют на восприятие туристов и предоставление туристических услуг? Приведите конкретные примеры.
2. Какие наиболее распространенные межкультурные барьеры возникают в туристической индустрии и как их можно преодолеть?
3. Как можно использовать знания о межкультурной коммуникации для повышения качества обслуживания туристов из разных культур?
4. Какую роль играет невербальная коммуникация в межкультурном взаимодействии в туризме и как её правильно интерпретировать?
5. Как технологические инструменты (переводчики, приложения) влияют на межкультурную коммуникацию в туризме, и какие у них ограничения?
6. Как учитывать культурные особенности при разработке туристических продуктов и маркетинговых кампаний?
7. Какие стратегии коммуникации эффективны при работе с туристами из разных культурных групп (например, индивидуалистических vs. коллективистических)?
8. Как обучать сотрудников туристических компаний навыкам эффективной межкультурной коммуникации?
9. Как решать конфликтные ситуации, возникающие из-за межкультурных недоразумений в туризме?
10. Какова роль этики в межкультурной коммуникации в туризме? Как избежать культурного присвоения и стереотипизации?

Контрольная работа:

1. Какая из перечисленных характеристик НЕ является ключевым аспектом межкультурной коммуникации в туризме?
 - а) Языковые барьеры
 - б) Различия в невербальной коммуникации
 - с) Знание географии
 - д) Различные культурные нормы и ценности
2. Что такое культурный шок?
3. Что такое стереотипы и как они влияют на межкультурную коммуникацию в туризме?
4. Приведите пример невербального общения, который может быть интерпретирован по-разному в разных культурах.
5. Какие стратегии можно использовать для преодоления языковых барьеров в туристической индустрии? (Укажите минимум две)
6. Что такое этикет делового общения в контексте туризма?
7. Как туристы могут минимизировать негативное влияние на местную культуру? (Укажите минимум две стратегии)
8. Какие культурные особенности необходимо учитывать при работе с туристами из разных стран? (Укажите минимум три)
9. Верно ли утверждение: "Все представители одной национальности ведут себя одинаково"? Обоснуйте свой ответ.
10. Что такое культурная адаптация и почему она важна для успешной работы в туризме?

Эссе:

Напишите эссе на тему: "Роль межкультурной компетентности в успехе туристического бизнеса в современном мире". В своем эссе рассмотрите влияние культурных различий на взаимодействие между туристами и работниками туристической индустрии, а также предложите пути повышения межкультурной компетентности персонала туристических компаний.

Раздел 4. Современные вызовы и тренды

Вопросы для обсуждения:

1. Как меняется роль языка в туристической коммуникации в эпоху глобализации и цифровизации? Какие языковые барьеры остаются наиболее значимыми, и как их преодолевать? (фокус на технологиях перевода, многоязычности интерфейсов, роли невербальной коммуникации)
2. Как учитывать культурные особенности разных групп туристов при разработке маркетинговых кампаний и туристических продуктов? Какие примеры неудачных кампаний, основанных на культурном непонимании, вы можете привести? (фокус на этических аспектах, сегментации рынка, адаптации контента)
3. Как предотвратить культурный шок у туристов и принимающего населения? Какую роль играют в этом процессе образовательные программы и информационные материалы? (фокус на подготовке путешественников, просвещении местного населения, создании благоприятной атмосферы)
4. Как справляться с конфликтами, возникающими из-за культурных различий между туристами и местными жителями? Какие механизмы разрешения конфликтов наиболее эффективны? (фокус на медиации, обучении сотрудников туристической индустрии, роли государственных органов)
5. Как технологии (например, социальные сети, онлайн-платформы для бронирования) влияют на межкультурную коммуникацию в туризме, и какие новые вызовы они порождают? (фокус на распространении стереотипов, управлении онлайн-репутацией, проблемах кибербезопасности)
6. Как обеспечить доступность туристических услуг для людей с ограниченными возможностями, учитывая культурные различия в понимании инклюзивности? (фокус на адаптации инфраструктуры, обучении персонала, маркетинге для разных групп)
7. Как изменение климата и экологические проблемы влияют на межкультурную коммуникацию в сфере туризма, и какие новые подходы к устойчивому туризму необходимы? (фокус на экологическом просвещении, сотрудничестве с местными сообществами, развитии экотуризма)
8. Как растёт роль персонализации туристического опыта, и какие новые возможности это открывает для межкультурной коммуникации? (фокус на сегментировании рынка, использовании данных, индивидуальных рекомендациях)
9. Каким образом технологии виртуальной и дополненной реальности меняют способ взаимодействия туристов с культурой и местным населением? (фокус на иммерсивном опыте, виртуальных экскурсиях, доступа к информации)
10. Какие новые формы межкультурного обмена и сотрудничества появляются в туристической индустрии? (фокус на гостеприимстве, обмене опытом, социальном туризме)
11. Как меняется роль социальных сетей в формировании образа туристического направления и влиянии на принятие решений туристами? (фокус на инфлюенсерах, онлайн-отзывах, управлении репутацией)
12. Как развивается "ответственный туризм" и его влияние на межкультурную коммуникацию? (фокус на уважении местной культуры, поддержке местных сообществ, минимальном воздействии на окружающую среду)
13. Какие новые профессии появляются в сфере межкультурной коммуникации в туризме? (фокус на переводчиках, культурологах, специалистах по устойчивому туризму)

Тест:

1. Какой из следующих факторов является наиболее значимым вызовом для межкультурной коммуникации в туризме?
 - а) Разница в языке
 - б) Различные культурные нормы и ценности
 - в) Разница в уровне дохода туристов
 - г) Разница в климатических условиях
2. Что такое культурный шок?
 - а) Физическое недомогание во время путешествия
 - б) Психологическое состояние, вызванное столкновением с незнакомой культурой
 - в) Негативное впечатление от посещенного места
 - г) Потеря багажа во время путешествия
3. Какой подход к межкультурной коммуникации наиболее эффективен в туризме?
 - а) Этноцентрический
 - б) Ксеноцентрический
 - в) Культурно-релятивистский
 - г) Ассимиляционный
4. Что такое "мягкая дипломатия" в контексте туризма?
 - а) Политические переговоры между странами
 - б) Использование туризма для улучшения международных отношений и культурного обмена
 - в) Ограничение потоков туристов в целях безопасности
 - г) Маркетинговые стратегии, направленные на привлечение туристов
5. Какой тренд в межкультурной коммуникации в туризме набирает популярность?
 - а) Увеличение количества групповых туров
 - б) Рост индивидуализированных путешествий
 - в) Увеличение количества пакетных туров
 - г) Снижение интереса к экзотическим направлениям

Контрольная работа:

1. Назовите три основных барьера в межкультурной коммуникации в туризме.
2. Объясните, почему важно учитывать культурные различия при разработке туристических продуктов.
3. Приведите примеры того, как можно снизить вероятность культурного шока у туристов.
4. Опишите роль технологий в межкультурной коммуникации в туризме.
5. Как устойчивый туризм способствует развитию позитивной межкультурной коммуникации?

Перечень вопросов и заданий, выносимых на зачет:

1. Что такое межкультурная коммуникация и почему она важна в туристской индустрии?
2. Опишите основные модели межкультурной коммуникации (например, модель Хофстеда, модель Холла). Какие аспекты культуры они учитывают?
3. Какие культурные различия могут влиять на взаимодействие между туристами и работниками туристической индустрии? Приведите примеры.
4. Объясните понятие культурного шока и его стадии. Как помочь туристам преодолеть культурный шок?
5. Что такое вербальная и невербальная коммуникация? Как культурные различия влияют на интерпретацию вербальных и невербальных сигналов? Приведите примеры.
6. Опишите основные барьеры в межкультурной коммуникации в туризме и способы их преодоления.
7. Какова роль этикета и протокола в межкультурной коммуникации в туристской индустрии?
8. Как учитываются особенности межкультурной коммуникации при разработке туристических продуктов и услуг?

9. Раскройте понятие культурного туризма и его влияние на межкультурное взаимодействие.
10. Опишите роль межкультурной компетентности в успешной работе в туристической индустрии.
11. Представьте ситуацию конфликта между туристом и представителем туристической компании из-за культурных различий. Как бы вы разрешили этот конфликт?
12. Разработайте рекомендации по межкультурной коммуникации для работников отеля, работающих с туристами из разных стран.
13. Как бы вы адаптировали туристическую программу для группы туристов с учетом их культурных особенностей?
14. Опишите, как можно использовать знания о межкультурной коммуникации для повышения уровня удовлетворенности туристов.
15. Приведите примеры успешной и неуспешной межкультурной коммуникации в туристической индустрии. Проанализируйте причины успеха или неудачи.
16. Как использовать инструменты невербальной коммуникации для установления доверительных отношений с туристами из разных культур?

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
Код и наименование проверяемой компетенции УК-5 - Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия				
1.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Что такое межкультурная коммуникация? а) Общение между людьми разных национальностей. б) Общение, учитывающее культурные различия и их влияние на взаимодействие. в) Общение на иностранном языке. г) Общение с использованием жестов и мимики.	б	1
2.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Ключевой аспект межкультурной коммуникации в туризме: а) Знание иностранных языков. б) Понимание и уважение культурных различий. в) Способность к быстрой адаптации. г) Все вышеперечисленное.	г	1
3.	Задание	Что такое культурный	б	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
	закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	шок? а) Физическое недомогание во время путешествия. б) Стресс, возникающий при столкновении с незнакомой культурой. в) Негативное впечатление от туристического места. г) Непонимание местных законов.		
4.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Вербальная коммуникация включает в себя: а) Жесты и мимику. б) Устную и письменную речь. в) Язык тела. г) Пространственную дистанцию.	б	1
5.	Задание комбинированного типа (с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)	Что наиболее эффективно для успешной межкультурной коммуникации в туризме? а) Изучение нескольких иностранных языков. б) Знание географических особенностей стран. в) Понимание культурных норм и ценностей разных народов и адаптация своего поведения. г) Умение готовить национальные блюда	В Что наиболее эффективно для успешной межкультурной коммуникации в туризме? а) Изучение нескольких иностранных языков. б) Знание географических особенностей стран. в) Понимание культурных норм и ценностей разных народов и адаптация своего поведения. г) Умение готовить национальные блюда	8
6.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Что такое межкультурная компетентность в контексте туризма?	Межкультурная компетентность в туризме – это способность эффективно взаимодействовать с людьми из разных	8

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			культур, проявляя уважение к их обычаям, ценностям и верованиям, адаптируя своё поведение и коммуникативный стиль для достижения взаимопонимания и успешного обслуживания туристов.	
7.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Какие навыки межкультурной коммуникации наиболее важны для гида-экскурсовода?	Хорошие знания различных культур, языковые навыки, способность адаптировать свой стиль общения к разным группам туристов, умение реагировать на неожиданные ситуации, терпение и эмпатия.	5
8.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Как использование технологий может способствовать улучшению межкультурных коммуникаций в туризме?	Переводчики, мобильные приложения с информацией о культуре, онлайн-платформы для общения с туристами, виртуальные туры – всё это помогает преодолеть языковой барьер и улучшить взаимопонимание.	5
9.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Приведите примеры потенциальных межкультурных конфликтов в туристической индустрии и способы их разрешения.	Конфликт из-за различий в восприятии времени, невербальной коммуникации, разных норм поведения. Способы разрешения: активное слушание, попытка понять точку зрения другой	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			стороны, извинения, компромисс, привлечение медиатора.	
10.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	В чём заключается важность "культурной чувствительности" для сотрудников туристической индустрии?	Культурная чувствительность позволяет сотрудникам понимать и уважать культурные различия, адаптировать свой подход к общению с туристами, предотвращать конфликты и создавать позитивный опыт путешествия.	5
Код и наименование проверяемой компетенции ПК-5 - Способен осуществлять научно-аналитическое и информационно-коммуникативное обеспечение устойчивого развития туристских дестинаций				
11.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Невербальная коммуникация включает в себя: а) Устную речь. б) Жесты, мимику, контакт глаз, дистанцию. в) Письменную речь. г) Только жесты.	б	1
12.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Турист из Японии жалуется на обслуживание в отеле, но делает это очень вежливо и сдержанно. Как должен поступить сотрудник отеля? а) Сказать, что жалоба необоснованна. б) Проигнорировать жалобу. в) Внимательно выслушать туриста и попытаться решить проблему, даже если жалоба выражена не прямо. г) Попросить туриста говорить громче и яснее.	в	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
13.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Вы работаете гидом с группой туристов из разных стран. Один из туристов постоянно опаздывает. Как вы должны поступить? а) Проигнорировать опоздания. б) Начать экскурсию без опаздывающего туриста. в) Понять причины опоздания и найти компромисс, учитывая культурные особенности туриста. г) Наказать туриста.	в	1
14.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Турист из страны с высокой степенью контекстуальной коммуникации не понимает ваши инструкции, данные очень прямолинейно. Что следует сделать? а) Повторить инструкции громче. б) Дать инструкции в письменном виде. в) Объяснить инструкции более косвенно, с учетом контекста. г) Считать туриста невнимательным.	в	1
15.	Задание комбинированного типа (с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)	Вы заметили, что туристы из одной страны постоянно держатся близко друг к другу, а туристы из другой страны предпочитают больше личного пространства. Как это следует учитывать? а) Игнорировать эти различия. б) Учитывать эти различия при организации групповых экскурсий и мероприятий.	Б Игнорирование культурных различий в отношении личного пространства может привести к дискомфорту и негативному опыту у туристов. Навязывание одинаковой дистанции (в) нереалистично и неуважительно.	8

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		в) Попросить туристов соблюдать одинаковую дистанцию. г) Направить всех туристов на отдельные индивидуальные экскурсии.	Разделение всех туристов на индивидуальные экскурсии (г) неэффективно и дорогостояще. Лучший подход – адаптировать организацию групповых туров и мероприятий к предпочтениям разных культурных групп, например, обеспечив больше пространства для групп, предпочитающих большую дистанцию.	
16.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Что такое стереотипы и как они влияют на межкультурные коммуникации в туризме?	Стереотипы – это обобщенные представления о группе людей, часто не соответствующие действительности. Они могут привести к предвзятости, дискриминации и недопониманию в общении с туристами из разных культур.	5
17.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Как учитывать религиозные и этические особенности туристов при разработке туристических продуктов и услуг?	Необходимо учитывать диетические ограничения (халяль, кошер), особенности одежды, религиозные праздники, табу и запреты, предлагая соответствующие варианты размещения, питания и экскурсий.	5
18.	Задание открытого типа	Опишите значение невербальной	Невербальная коммуникация	8

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
	<i>(с развернутым ответом)</i>	коммуникации в межкультурных в взаимодействиях туризме.	(жесты, мимика, дистанция) играет важную роль, так как её интерпретация может значительно отличаться в разных культурах. Невербальные сигналы могут усилить или исказить смысл вербального сообщения, приводя к недопониманию.	
19.	Задание открытого типа <i>(с развернутым ответом)</i>	Что такое культурный шок и как туристические компании могут помочь туристам его преодолеть?	Культурный шок – это стресс, испытываемый человеком при столкновении с незнакомой культурой. Туристические компании могут помочь, предоставляя информацию о культуре посещаемой страны, организуя культурные экскурсии с гидами, предоставляя круглосуточную поддержку и контактные данные.	8
20.	Задание открытого типа <i>(с развернутым ответом)</i>	Приведите пример высококонтекстной культуры и низкоконтекстной культуры. Объясните разницу в коммуникации.	Высококонтекстная культура (например, Япония): большая часть информации передаётся неявно, через невербальные сигналы, контекст ситуации. Низкоконтекстная культура (например, Германия): информация передаётся преимущественно	8

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			вербально, прямо и ясно. Разница в коммуникации заклучается в степени явности и прямолинейности высказываний, необходимости "читать между строк".	

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий/ баллы	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
Основной блок				
1.	Выступления на семинарских занятиях:			по календарно- тематическому плану
1.1.	полный ответ по вопросу	4/1-5 балла	20	
1.2.	дополнение	5/2 балла	10	
2.	Контрольная работа	3/1-10 балла	30	по календарно- тематическому плану
4.	Тест	3/1-10	30	по календарно- тематическому плану
Всего:			90	
6.	Блок бонусов			
6.1.	Посещение занятий	0,2 балла за занятие, но не более 4	10	по календарно- тематическому плану
6.2.	Активность студента на занятии	0,4 балла за занятие, но не более 3		
6.3.	Наличие тематических портфолио	0,2 балла но не более 1		
6.4.	Участие с докладами на научных конференциях	0,2 балла но не более 2		
Всего			100	

Таблица 11. Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Баллы
Опоздание на занятие	-2

Нарушение учебной дисциплины	-4
Неготовность к занятию	-4
Пропуск занятий без уважительной причины (за одно занятие)	-4

Таблица 12. Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине

по дисциплине		
Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
90–100	5 (отлично)	
85–89	4 (хорошо)	
75–84		
70–74		
65–69	3 (удовлетворительно)	
60–64		
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)	

При реализации дисциплины в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Жукова, М. А. Индустрия туризма: менеджмент организации / М. А. Жукова. - Москва : Финансы и статистика, 2006. - 200 с. - ISBN 5-279-02632-8. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5279026328.html>
2. Концептуальное пространство межкультурной коммуникации в туризме в условиях глобализации [Электронный ресурс]: монография / Мошняга Е.В. - М. : Советский спорт, 2010. Профессиональное туристское образование Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785971804826.html>
3. Межкультурная коммуникация в информационном обществе [Электронный ресурс] / Таратухина Ю.В. - М. : Высшая школа экономики, 2020. Режим доступа: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785759814245.html>
4. Щедловская, М. В. Инфраструктурная модель как основа формирования устойчивого развития туризм : монография / Щедловская М. В. - Москва : РГ-Пресс, 2017. - 112 с. - ISBN 978-5-9988-0594-3. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785998805943.html>

8.2. Дополнительная литература

1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2- е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512929>
2. Новиков, В. С. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Новиков В. С. - Москва : Книгодел, 2006. - 166 с. - ISBN 5-9659-0016-3. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5965900163.html>
3. Путрик Ю.С., Зайцев А.В. Менеджмент туризма: учебное пособие. - LAP Lambert Academic Publishing, 2022.

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

1. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является

электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Каталог в настоящее время содержит около 15000 наименований. www.studentlibrary.ru.

2. Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — www.urait.ru

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекционная аудитория с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, зал открытого доступа к сети Интернет, ПК.

Аудитория для семинарских занятий с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, организации командной работы со студентами.

10. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Рабочая программа дисциплины при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т. д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т. д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).