

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 12.07.2024 15:28:51
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»



Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

Кросскультурные взаимодействия в сфере гостеприимства

Направление подготовки

43.03.01. Сервис

Направленность (профиль)

Социально-культурный сервис

Для студентов 4 курса,

очная форма обучения

Составитель: Макарова Е.А.

I. Аннотация

1. Цель и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины (модуля) является: изучение студентами нового подхода к гостеприимству с учетом кросс-культурных особенностей.

Задачами освоения дисциплины (модуля) являются:

- рассмотрение понятия «сервисная ментальность» и определение ее специфики в разных странах;
- характеристика исторических этапов взаимодействия различных народов;
- раскрытие сущности кросс-культурного взаимодействия, осмысление его места в сфере гостеприимства;
- рассмотрение особенностей кросс-культурного взаимодействия в сфере гостеприимства.
- формирование у студентов навыков практического применения методов кросскультурного взаимодействия, осуществления их взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением;
- обучение студентов приемам анализа процессов кросскультурной коммуникации в различных деловых ситуациях.

2. Место дисциплины в структуре ООП

. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП

В соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению «Сервис» учебная дисциплина «Кросс-культурные взаимодействия в сфере гостеприимства» является составной частью модуля 1 «Дисциплины, формирующие ОК-компетенции».

Логически и содержательно-методически взаимосвязан со следующими дисциплинами: «История зарубежных стран», «Мировая культура и искусство», «Профессиональная этика и этикет», «Страноведение» и «Гостеприимство в зарубежных странах».

3. Объем дисциплины:

Зачетных единицы, 108 академических часов, **в том числе**

контактная работа: лекции 32 часа, практические занятия 16 часов, **самостоятельная работа:** 60 часов.

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК – 6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	6.2. Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального опыта 6.4. Строит профессиональную карьеру и определяет стратегию профессионального развития

5. Форма промежуточной аттестации

зачет

6. Язык преподавания русский.

II. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)		Самостоятельная работа (час.)
		Лекции	Практические (лабораторные) занятия	
Тема 1. Введение в курс	2	2		
Тема 2. Кросс-культурные коммуникации и их специфика	6	4	2	

Тема 3. История кросс-культурных взаимодействий русских и европейцев	10	4	4	2
Тема 4. Типичные ошибки общения с представителями разных культур и причины кросс-культурного шока	16	4	2	10
Тема 5. Культура и ее основные параметры	16	6	2	8
Тема 6. Модели анализа культуры	16	4	2	10
Тема 7. Культура европейских стран. Кластеризации культур.	16	4	2	10
Тема 8. Воздействие национальной культуры на систему управления	12	2		10
Тема 9. Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризме.	14	2	2	10
ИТОГО	108	32	16	60

III. Образовательные технологии

Учебная программа – наименование разделов и тем	Вид занятия	Образовательные технологии
Тема 1. Введение в курс	Лекция	Традиционная лекция

Тема 2. Кросс-культурные коммуникации и их специфика	Лекция Семинарское занятие	Проблемная лекция Семинарское занятие в форме дебатов
Тема 3. История кросс-культурных взаимодействий русских и европейцев	Лекция Семинарское занятие	Традиционная лекция Метод «круглого стола»
Тема 4. Типичные ошибки общения с представителями разных культур и причины кросс-культурного шока	Семинарское занятие	Метод «малых групп»
Тема 5. Культура и ее основные параметры	Лекция Семинарское занятие	Лекция-консультация Метод «круглого стола»
Тема 6. Модели анализа культуры	Лекция Семинарское занятие	Лекция-консультация коллоквиум
Тема 7. Культура европейских стран. Кластеризации культур.	Лекция Семинарское занятие	Лекция с запланированными ошибками Семинарское занятие в форме конференции
Тема 8. Воздействие национальной культуры на систему управления	Лекция	Проблемная лекция
Тема 9. Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризме.	Лекция Семинарское занятие	Проблемная лекция Метод «малых групп»

В соответствии с Приказом Минобрнауки России №816 от 23 августа 2017 г. «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ» и «Положением об электронном обучении и дистанционных образовательных

технологиях в Тверском государственном университете» от 31 августа 2016 г. с целью повышения качества и доступности образовательных услуг освоение дисциплины может проводиться с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (ЭО и ДОТ).

IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации

Задания на проверку знаний

4. 1. 1. Задания на проверку знаний (вопросы к экзамену)

1. Основные направления и актуальные проблемы кросс-культурного взаимодействия.
2. Кросс-культурный шок и способы его преодоления.
3. Глобальный бизнес: взаимопроникновение и синергия культур.
4. Системы ценностей в национальных культурах.
5. Базовые критерии межкультурных различий по Г.Хофстеде.
6. Модели корпоративных культур по Т. Дилу и А. Кеннеди.
7. Модели корпоративных культур по Дж. Зонненфельду.
8. Российская культура глазами иностранцев.
9. Сравнение культур. Европейские культуры.
10. Базовые критерии межкультурных различий по Ф.Тромпенарсу.
11. Культурный профиль страны.
12. Учет национальных стереотипов в сфере гостеприимства.
13. Высоко- и низкоконтекстуальные культуры
14. Вербальные и невербальные коммуникации и их особенности в различных странах.
15. Условия эффективной межкультурной коммуникации.
16. Влияние национальной культуры на процесс переговоров.
17. Национальная и корпоративная культуры: взаимообусловленность и взаимодействие.
18. Классификационные критерии корпоративных культур.
19. Сравнительный анализ моделей корпоративных культур.

20. Факторы, влияющие на отношение к труду, национальные особенности.
21. Модели мотивации в различных странах.
22. Национальные модели лидерства. Различия в представлениях о статусе и лидерстве.
23. Стратегии кросс-культурного взаимодействия в индустрии гостеприимства и туризме
24. Понятие культуры. Функциональная общность культур, культурная специфика, культурная дистанция, конфликт культур, культурный шок.
25. Основные параметры культуры
26. Развитие культурной восприимчивости. Национально-культурная корректность
27. Основные сферы и формы культурных ценностей.
28. Понятия «национальные традиции» и «национальный характер» и их роль для кросс-культурных взаимодействий в сфере сервиса.

Задания закрытого типа

№ задания	Правильный ответ, ключ		Критерий оценивания
1	2, 3, 4	<p>Для успешной профессиональной деятельности в кросскультурной среде необходимо уметь читать культурный «контекст». К особенностям низкоконтекстуальных культур относятся:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) тесные дружеские и родственные связи; 2) поверхностные дружеские и родственные связи; 3) прямая манера речи; 4) низкая доля невербальных средств общения 5) многозначительные паузы в речи; 6) избыточность личной информации в трудовых коллективах <p>Выберите не менее 2 вариантов</p>	1 балл за каждый верный ответ
2	2	<p>К условию успешных кросскультурных переговоров следует отнести:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. проведение переговоров в национальных костюмах; 2. предварительная теоретическая подготовка к кросскультурному взаимодействию; 3. проведение переговоров в неформальной обстановке; 4. проведение переговоров за круглым столом. 	1 балл

3	1	<p>Фрустрация в межкультурном контексте – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) психологическое состояние, возникающее в ситуации разочарования, чувство напряженности, безысходности; 2) отсутствие патриотизма; 3) боязнь контактов с людьми иной культуры; 4) способность выразить симпатию к чему-либо; 5) ненависть к людям другой нации; 	1 балл
4	1	<p>Люди, принадлежащие к этой культуре, предпочитают четкие цели, подробные задания, жесткие графики работы и расписания действий.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) культура Германии 2) культура США 3) культура Индии 4) культура Дании 5) культура Финляндии 	1 балл
5	3	<p>К странам с низким «уровнем избегания неопределенности» можно отнести Японию, Германию. Для их делового мира характерно:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) предпочтение самостоятельных действий; 2) стремление полагаться на собственные силы; 3) тщательное определение обязанностей и правил поведения; 4) осознание ответственности за свои действия 	1 балл
6	2	<p>Невербальные средства, играющие большую роль в межкультурном общении, это:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) переписка, приказы, распоряжения, служебные записки; 2) жесты, мимика, телодвижения, одежда, взгляды; 3) использование национального языка как средства общения; 4) всё вышеперечисленное 	1 балл
7	1, 3, 5	<p>К основным барьерам кросскультурного общения относятся:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Этноцентризм 2) «Культурный шок» 3) Стереотипное восприятие 4) Уровень экономического развития 5) Воспитание <p>Выберите не менее 2 вариантов</p>	1 балл за каждый верный ответ
8	а, б	<p>Выберите страны с высоким индексом "коллективизма":</p> <ol style="list-style-type: none"> а) Китай б) Япония в) США г) Индия д) Великобритания е) Германия 	2 балла

9	1- Б 2 – А 3 - В	<p>Установите соответствие между термином и его определением:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Этноцентризм 2. Культурная идентичность 3. Субкультура <p>А) осознание человеком своей принадлежности к какой-либо социокультурной группе, принятие ее норм, ценностей Б) утверждение одним народом своего превосходства над другими народами, культурами В) культура отдельной социальной группы или слоя внутри одного общества</p>	3 балла
10	1 – А; 2 – Б.	<p>Деловые традиции в разных странах сильно отличаются. Установите правильное соответствие страны и принятого в ней отношения к пространству:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Италия, Россия, страны Латинской Америки 2) Германия, США, Норвегия <p>А) Небольшое расстояние в процессе общения, отсутствие личных офисов на работе, могут быть несогласованные визиты, относительно небольшое личное пространство; Б) Дистанция общения – не менее вытянутой руки, личные офисы на работе, визиты заранее согласовываются.</p>	2 балла
11	2	<p>Японцы в контактах с американцами могут быть шокированы несвойственным для них проявлением:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) неорганизованности. 2) неформального обращения, граничащего с фамильярностью. 3) излишних формальностей. 4) профессионализма. 	1 балл
12	1	<p>Выберите индивидуалистские культуры:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) культура Германии, Великобритании, США 2) культура Мексики, Египта, Дании 3) культура Индии, Бразилии. 4) азиатские и африканские культуры 5) культура католических стран Южной Европы. 	1 балл
13	1	<p>Для деловой культуры Германии характерно монокронное поведение. Это значит:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) выполнение одного дела в определенный отрезок времени; 2) выполнение одного дела, независимо от количества времени; 3) строгое следование установленному графику; 4) работа над порученным заданием в одиночестве. 	1 балл
14	2, 3, 4	<p>К числу универсальных или общечеловеческих ценностей в любой культуре относятся:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) человеческая жизнь 2) забота о детях 3) обычай кражи невесты 4) помощь нуждающимся, благотворительность 5) обогащение <p>Выберите не менее 2 вариантов</p>	3 балла

15	1	Они высоко ценят свою индивидуальность, придают огромное значение разнице между людьми, ценят свободу выбора, просты в общении, экономят время на всем, чужды чопорности. Это характеризует: 1) американцев 2) японцев 3) англичан 4) французов 5) китайцев	1 балл
16	1	Принадлежность индивида к какой-либо культуре или культурной группе, формирующая ценностное отношение человека к самому себе, другим людям, обществу и миру в целом. Это - 1) культурная идентичность 2) эмпатия 3) социальная норма 4) инкультурация 5) имитация	1 балл
17	1	«Умей держать себя в руках» - эти слова как ничто лучше выражают девиз 1) англичан 2) испанцев 3) итальянцев 4) американцев 5) русских	1 балл

Задания открытого типа

1	2)разочарование, фрустрация	Выделяют 5 этапов в процессе адаптации человека в иной культурной среде. Вставьте недостающий: 1)эйфория; 2) 3)критическая точка, депрессия; 4)постепенное вхождение в культуру; 5)полная адаптация	1 балл
---	--------------------------------	---	--------

2	<p>Может быть указано: чувства потери друзей и статуса, отверженности, дискомфорта при осознании различий между культурами, а также путаницей в ценностных ориентациях, социальной и личностной идентичности; ощущение потери контроля над ситуацией, собственной некомпетентности и неисполнения ожиданий может выражаться в приступах гнева, агрессивности и враждебности по отношению к представителям страны пребывания.</p>	<p>Человек, оказавшийся на длительное время в иной культурной среде (учеба, работа, эмиграция) переживает состояние «культурного шока». В чем он может выразаться?</p>	2 балла
3	<p>Дает возможность осознать возникшие проблемы и дискомфорт в инокультурной среде, и, таким образом, служит стимулом для их преодоления через саморазвитие, приобретение новых навыков и знаний</p>	<p>Объясните, каким образом «культурный шок» может способствовать саморазвитию и личностному и профессиональному росту человека.</p>	2 балла
4	<p>2) Горизонтальная – освоение культурного опыта осуществляется через общение со сверстниками, коллегами; 3) Непрямая – человек получает социокультурную информацию у окружающих, клиентов, соседей и т.п.</p>	<p>Культурная трансмиссия в группе означает передачу социокультурной информации новым членам. Она бывает: 1) вертикальной 2) горизонтальной 3) непрямой Укажите, какие виды культурной трансмиссии наиболее значимы для специалиста в сфере сервиса, который работает в кросскультурной среде.</p>	2 балла
5	<p>Могут быть указаны: 1) Турция 2) Франция 3) Греция 4) Китай</p>	<p>Национальные традиции делового общения определяются дистанцией власти. К странам с высокой дистанцией власти могут быть отнесены: 1) 2) 3) 4)</p>	2 балла
6	<p>Инкультурация (аккультурация)</p>	<p>Вставьте термин: Освоение индивидом миропонимания и поведения, присущих определенной культуре - это.....</p>	1 балл

7	<p>Может быть указано:</p> <p>1) Природа воспринимается как контролируемая человеком, в основном в индустриальных странах. Все подчиняется самому человеку, в том числе и в делах.</p> <p>2) Не делается различий между жизнью человека и природой (Япония, Китай. Вся человеческая деятельность должна быть в гармонии с природой.</p> <p>3) Человек подчиняется природе, она определяет его поведение и жизнь (культуры с натуральным ведением хозяйства, индейцы Америки и др.). Деловые обещания даются редко, если деловые планы рушатся, то это воспринимается как неизбежное.</p>	<p>Опишите возможные варианты отношения к природе у представителей разных культур:</p> <p>1) 2) 3)</p> <p>Как это отношение влияет на особенности делового поведения людей?</p>	1 балл за каждый правильный ответ
8	<p>Могут быть указаны:</p> <p>1) множество невысказанных, скрытых правил, которые важны для понимания происходящего;</p> <p>2) плотная информационная сеть, тесные контакты между близкими, коллегами;</p> <p>3) велика роль невербальных средств общения и др.</p>	<p>По теории Э. Холла к особенностям высококонтекстуальных культур можно отнести:</p> <p>1) 2) 3)</p>	За каждый верный тезис 1 балл
9	<p>ассимиляцией</p>	<p>Вариант инкультурации (аккультурации), в ходе которой человек полностью принимает ценности и нормы новой культуры, отказываясь при этом от норм и ценностей своей культуры, называется.....</p>	1 балл

10	<p>Могут быть указаны:</p> <p>1) Действия осуществляются последовательно, одно за другим;</p> <p>2) Тщательное планирование, пунктуальность, в течение определенного отрезка времени человек делает одно дело. Люди не любят прерываться;</p> <p>3) Представление о времени как о прямом пути, который ведет из прошлого в будущее и др.</p>	<p>Монохромное использование времени характерно для делового мира Германии. Оно означает:</p> <p>1.</p> <p>2.</p> <p>3</p>	<p>за каждый верный ответ – 1 балл</p>
11	<p>Могут быть указаны:</p> <p>1) этап умаления различий;</p> <p>2) признание физического универсализма;</p> <p>3) признание относительности культурных ценностей;</p> <p>4) адаптация и эмпатия;</p> <p>5) интеграция</p>	<p>Для успешной профессиональной деятельности в сфере сервиса необходимо иметь межкультурную чуткость. К этапам развития межкультурной чуткости можно отнести:</p> <p>1)</p> <p>2)</p> <p>3)</p> <p>4)</p> <p>5)</p>	<p>1 балл за каждый верный ответ</p>
12	<p>Означает сравнение культур по степени допустимости отклонений от установленных норм и ценностей.</p> <p>Англия, США, страны Скандинавии.</p> <p>В деловых нормах приветствуется инициатива, самостоятельность, стремление опираться на собственные силы.</p>	<p>Объясните параметр измерения (характеристики) культур - «избегание неопределенности». Какие страны имеют низкий параметр «избегания». Как это выражается в деловых нормах?</p>	<p>1 балл за каждый верный ответ</p>
13	<p>интеграция</p>	<p>Вставьте пропущенный термин: Вид инкультурации (аккультурации), в коде которой происходит самоидентификация человека как с родной, так и с новой культурой, называется</p>	<p>1 балл</p>

14	<p>Могут быть указаны: Личная свобода является высшей ценностью, человек готов ее отстаивать. Выражением личной свободы является успех в карьере, материальное благополучие. При этом человек и несет личную ответственность за свои действия.</p>	<p>Опишите отношение к личной свободе в стране с индивидуалистским типом культуры.</p>	2 балла
15	<p>Может быть указано: для Турции, Японии, Китая.</p>	<p>Непрямой, вычурный стиль в общении, даже в деловой ситуации, характерен для ряда стран. Укажите их.</p>	<p>За каждый верный тезис 1 балл</p>
16	<p>1)Негативный опыт взаимодействия во время татарского нашествия и ига, жестокость татар в то время 2)Разгром нашествия французов в 1812 г., которые смогли захватить Москву, но потерпели поражение в итоге 3) Значительное число переселенцев из Европы (в том числе и немцев, хотя долгое время в России всех европейцев называли немцами), которые сумели успешно адаптироваться в России</p>	<p>Существуют этнические стереотипы, каждый народ имеет свое устойчивое представление о других народах. Поясните, какие особенности национального характера или какие исторические кросскультурные взаимодействия легли в основу следующих русских поговорок: 1)Незванный гость хуже татарина 2)Француз боек, а русский стоек 3)Немец, что верба, куда ткнули, тут и прижился</p>	<p>За каждый верный ответ 1 балл</p>

17	<p>Могут быть указаны:</p> <p>1)Тише едешь – дальше будешь;</p> <p>2)Копейка рубль бережет;</p> <p>3)Век живи, век учись – дураком умрешь;</p> <p>4)Береги платье снову, а честь смолоду</p>	<p>Известно, что национальный менталитет ярко проявляется в пословицах и поговорках народа. Иностранцам зачастую трудно понять истинный смысл русских поговорок и приходится делать их свободный перевод. Попробуйте осуществить обратное действие – восстановите русскую поговорку из ее иностранного аналога или перевода.</p> <p>Пример:</p> <p>В небольшом водоёме во время штиля водолазы празднуют хеллоуин. («В тихом омуте черти водятся»).</p> <p>1.Если едешь по автобану с меньшей скоростью, чем обозначено на дорожном знаке, то быстрее доберёшься до пункта назначения. - ?</p> <p>2. Если не будешь копить центы, то ни доллара, ни евро не накопишь. - ?</p> <p>3. Даже если вы будете получать образование сто лет и при условии, что доживёте до этих лет, вы всё равно уйдёте из жизни человеком, обладающим недостаточным количеством знаний. - ?</p> <p>4. Бережно относись к верхней одежде, приобретённой вами в торговых точках накануне, а чистоту и непорочность - с самых ранних лет вашей жизни. - ?</p>	<p>За каждый верный пример - 1 балл</p>
18	Жест- иллюстрация	<p>При описании объекта человек разводит руками, чтобы показать его большой объем. Этот жест следует отнести к жестам-.....</p>	1 балл

Тест 1.

1. Понятие «кросс-культурные коммуникации» определяется как:

1. процесс переговоров;
2. социология и психология взаимоотношений между участниками;
3. семиотика и прагматика речи коммуникантов;
4. инструменты межкультурного взаимодействия.

2. Основной функцией коммуникации является:

1. информативная;

2. интерактивная;
3. перцептивная;
4. экспрессивная.

3. Пространство коммуникации определяется:

1. нормативностью;
2. субъективностью;
3. функциональностью;
4. динамичностью.

4. Для анализа ситуации кросс-культурного общения необходимо учитывать:

1. фактор времени и пространства;
2. культурный контекст;
3. прагматический контекст общения;
4. исторический контекст.

5. Понятие «международное деловое общение» определяется:

1. ценностями общения;
2. отношениями между участниками общения;
3. деловой культурой;
4. методами взаимодействия.

6. Понятие «когнитивность» коммуникаций – это:

1. смысл высказывания;
2. цель высказывания;
3. культура речи;
4. актуализация знаний, опыта и ценностей.

7. Прагматика современных международных коммуникаций – это:

1. логичность высказывания;
2. целеустановка участников;

3. связь между замыслом и методами их реализации;
4. доминанта переговоров.

8. Форма и смысл высказывания зависят от:

1. речевого и культурного контекста;
2. социального контекста;
3. общей культуры личности говорящего;
4. намерений говорящего и слушающего.

9. Наше мышление и язык обуславливает:

1. тип культуры;
2. религия;
3. индивидуальность;
4. профессия.

10.Россия относится к следующему типу культуры:

1. моноактивному;
2. полиактивному;
3. реактивному;
4. смешанному.

11.Коммуникативная неудача в кросс-культурном общении порождается:

1. языковым контекстом;
2. культурными различиями участников общения;
3. различиями в целеустановке участников;
4. доминантой переговорного процесса.

12.Понятие «стиль» кросс-культурного общения определяется:

1. философией культуры;
2. историческим контекстом;
3. культурой речи;
4. доминантой переговорного процесса.

13. В ситуации делового общения предпочтительным является стиль:

1. официально-деловой;
2. интимно-доверительный;
3. дружеский;
4. научно-публицистический.

14. В основе полиактивных культур лежит:

1. субъектность;
2. прагматичность;
3. эмоциональность;
4. понимающее молчание.

15. В основе реактивных культур лежит:

1. режим «слушания»;
2. нейтральность;
3. тактика «наступления»;
4. компромиссность.

16. Моноактивные культуры отличает:

1. способ реагирования;
2. последовательность действий;
3. нейтральность;
4. конструктивность действий.

17. Для восточных культур характерна временная организация:

1. линейная;
2. круговая или цикличная;
3. обращенная в прошлое;
4. меняющаяся.

18. Структуру и метод делового кросс-культурного общения определяет фактор:

1. ментальности культуры;
2. языка;
3. лидерства и статуса в переговорах;
4. исторический контекст.

19. В создании атмосферы комфорта и взаимопонимания кросс-культурного общения команда выполняет функцию:

1. финансовую;
2. интерактивную;
3. информативную;
4. адаптивную.

20. Понимающее молчание является способом общения в культуре:

1. европейской;
2. восточной;
3. российской;
4. американской.

21. Компромисс в переговорном процессе важен для:

1. англичан;
2. французов;
3. китайцев;
4. россиян.

22. Дискуссионная логика в переговорном процессе является отличительной чертой:

1. японцев;
2. немцев;
3. французов;
4. испанцев.

23. Язык жестов и мимика телодвижений важны в кросс-культурном взаимодействии с:

1. японцами;
2. немцами;
3. французами;
4. испанцами.

24. Приоритетом в кросс-культурном общении является:

1. комплиментарность;
2. информативность;
3. комфортность;
4. результативность.

25. Строить кросс-культурный диалог, опираясь на лучшие стороны друг друга значит:

5. избежать раздражения и непонимания партнеров;
6. подготовиться заранее к кросс-культурному взаимодействию;
7. владеть информацией;
8. быть компетентным переговорщиком.

26. К какому из трех уровней культуры относится стремление многих латиноамериканских мужчин вести себя как «мачо»?

1. к нормам и ценностям;
2. к артефактам;
3. к базисным убеждениям.

27. Менеджер, который без видимого напряжения общается с несколькими клиентами одновременно, «жонглирует» задачами, часто прерывает одно дело ради другого, скорее всего принадлежит:

1. к моноактивной деловой культуре;
2. к полиактивной деловой культуре;
3. к относительно моноактивной деловой культуре.

Тест 2.

1. По масштабности коммуникации выделяют (выбери лишнее)

- А) массовая
- Б) горизонтальная
- В) опосредованная
- Г) межгрупповая

2. По способу установления и поддержания контакта (выбери лишнее)

- А) непосредственная
- Б) межкультурная
- В) внутриличностная
- Г) организованная

3. По инициативности коммуникаторов (выбери лишнее)

- А) активная
- Б) опосредованная
- В) вертикальная
- Г) вербальная

4. В зависимости от использования знаковых систем (выбери лишнее)

- А) невербальная
- Б) межличностная
- В) пассивная
- Г) вербальная

5. По степени организованности (выбери лишнее)

- А) межкультурная
- Б) неслучайная
- В) случайная
- Г) внутригрупповая

6. В зависимости от направления потока информации (выбери лишнее)

- А) интерперсональные
- Б) массовая
- В) межкультурная
- Г) пассивная

8. По масштабности коммуникации выделяют (выбери лишнее)

- А) массовая
- Б) горизонтальная
- В) опосредованная

Г) межгрупповая

9. По способу установления и поддержания контакта (выбери лишнее)

А) непосредственная

Б) межкультурная

В) внутриличностная

Г) организованная

10. По инициативности коммуникаторов (выбери лишнее)

А) активная

Б) опосредованная

В) вертикальная

Г) вербальная

11. В зависимости от использования знаковых систем (выбери лишнее)

А) невербальная

Б) межличностная

В) пассивная

Г) вербальная

12. По степени организованности (выбери лишнее)

А) межкультурная

Б) неслучайная

В) случайная

Г) внутригрупповая

13. В зависимости от направления потока информации (выбери лишнее)

А) интерперсональные

Б) массовая

В) межкультурная

Г) пассивная

14. Межкультурная коммуникация относится к

А) межличностная

Б) случайная

В) массовая

Г) опосредованная

15. Виды межкультурной коммуникации (впиши недостающее)

А) вербальная

Б) невербальная

В)

16. В невербальную коммуникацию входят (выбери лишнее)

А) кинесика

Б) такесика

В) экстралингвистика

17. У Э.Холла теория (впиши недостающее)

А) высококонтекстуальных и

Б) полихромных и ...

18. Кто из ученых ввел понятие культурных различий?

А) Э.Хирш

Б) Э.Холл

В) Г.Хофштеде

19. Допишите недостающие параметры отличий культур:

А) дистанция власти

Б) коллективизм –...

В) феминность - ...

Г) избегание неопределенности

4.1.2. Задания на проверку умений (примеры заданий, тестов и ситуационных задач)

В ходе экзамена студент в обязательном порядке выполняет практические задания, которые позволяют определить уровень практических навыков, полученных студентом на занятиях. Студент получает необходимые материалы для выполнения практического задания.

Задание 1.

Как известно, в разных культурах различный смысл и значение придается одинаковым словам, вещам и действиям. Приведите показательные примеры применительно к различным культурам, постарайтесь выработать рекомендации по правильной интерпретации смысла и значения приведенных слов и действий, соответствующих данной деловой культуре.

Задание 2.

Опишите известные вам по свидетельствам иностранцев, проживающих в чужой культурной среде, ситуации, связанные с коллизией своих собственных и иных ценностных и этических ориентаций. Какие способы преодоления подобных коллизий можно порекомендовать?

Задание 4.

Перед Вами шесть практических советов понравиться людям. Внимательно ознакомьтесь с ними, поразмышляйте и дайте аргументированное подтверждение их полезности для установления эффективного кросс-культурного взаимодействия. Подберите примеры к каждому совету.

- 1) проявляйте искренний интерес к людям и их проблемам;
- 2) улыбайтесь. Людям приятно встречать улыбающихся людей, о них редко думают плохо. Если Вы всегда улыбаетесь при встрече с человеком, то он не скажет Вам плохого, даже если вы заслуживаете этого. Улыбайтесь;
- 3) человек будет очень расположен к Вам, если Вы помните, как его зовут;
- 4) исключительное внимание к говорящему – это наиболее важный фактор. Ничего так не льстит собеседнику, как внимание;
- 5) заводите разговор о том, что интересует Вашего собеседника;
- 6) укажите достоинства других людей. Если Вы хотите иметь друзей – дайте им возможность превзойти Вас. Мудрый не выставляет мудрость на показ.

Задание 5.

Как известно, представители разных культур придают различный смысл и значение одинаковым словам, вещам и действиям. Приведите пример кросс-культурного взаимодействия, когда подобные расхождения могут привести к конфликту. Дайте рекомендации по выходу из этой ситуации.

Задание 6.

Приведите известные вам по запискам иностранцев ситуации непонимания, курьеза, которые произошли с ними в чужой культурной среде. В чем

заклучались причины подобных происшествий? Какой выход нашли авторы записок? В чем ошибочность (или правильность) действий героев этих событий с точки зрения правил межкультурной коммуникации?

Задание 7.

В Швейцарии на протяжении последнего десятилетия сформировалась значительная турецкая диаспора из числа эмигрантов-мусульман. В связи с этим в стране наблюдается необычная тенденция – бурный рост строительства и воздвижения мечетей. Высота минаретов при этом зачастую превышает высоту крестов на католических соборах. Коренное население Швейцарии протестует против засилья «чужой религиозной веры». В результате на основе референдума было принято беспрецедентное решение «О запрете строительства мечетей», которое было, в свою очередь, опротестовано мусульманской общиной. Коренные жители Швейцарии обратились в Европейский суд.

О каком глубинном конфликте с точки зрения межкультурного взаимодействия свидетельствует данная ситуация? Какое, на ваш взгляд, решение примет Европейский суд в Страсбурге? Каковы ваши рекомендации по преодолению подобных коллизий?

Задание 8.

Проанализируйте ситуацию. Вам необходимо подобрать подарок своему немецкому (американскому, японскому) коллеге и определить способ его оформления и вручения и этикетную речь в случае:

- его 50-летнего юбилея.
- 50-летнего юбилея сотрудничающей с вами туристической фирмы.
- 10-летия вашего сотрудничества.

Задание 9.

Проанализируйте ситуацию. Вам необходимо принять подарок от своего немецкого (американского, арабского, французского) коллеги по случаю:

- успешного совершения выгодной сделки;
- вашего 50-летнего юбилея;
- 10-летия вашего сотрудничества.

На какой подарок вы можете рассчитывать? Объясните свое поведение в данной ситуации. Подготовьте этикетную речь, соответствующую данной ситуации.

Задание 10.

Известно, что национальный менталитет ярко проявляется в пословицах и поговорках народа. Иностранцам зачастую трудно понять истинный смысл русских поговорок и приходится делать их свободный перевод. Попробуйте осуществить обратное действие – восстановите русскую поговорку из ее иностранного аналога или перевода.

Пример:

В небольшом водоёме во время штиля водолазы празднуют хеллоуин. («В тихом омуте черти водятся»).

1. Если едешь по автобану с меньшей скоростью, чем обозначено на дорожном знаке, то быстрее доберёшься до пункта назначения. - ?
2. Если не будешь копить центы, то ни доллара, ни евро не накопишь. - ?
3. Даже если вы будете получать образование сто лет и при условии, что доживёте до этих лет, вы всё равно уйдёте из жизни человеком, обладающим недостаточным количеством знаний. - ?
4. Неблагоприятные события обычно появляются не в единственном числе. - ?
5. Отсутствие материальных благ не означает, что имеется наличие отрицательных качеств. - ?
6. Бережно относись к верхней одежде, приобретённой вами в торговых точках накануне, а чистоту и непорочность - с самых ранних лет вашей жизни. - ?
7. Если не совершать обязательств, оговоренных между работодателем и наёмным рабочим в сфере рыбного хозяйства, то вряд ли возможно изъять биологические ресурсы из водоема. - ?

Задание 11.

У разных народов часто встречаются поговорки, имеющие сходный смысл, но звучащие по-разному. Подберите аналоги русских поговорок к иностранным вариантам:

1. Казахская поговорка: Головы двух баранов не поместятся в один казан .
2. Китайская поговорка: На одной горе не уживутся два тигра.
3. Китайская поговорка: Одно дерево не лес
4. Китайская поговорка: Один цветок ещё не весна.

Задание 12.

Ввиду того, что человеческая психика обладает свойством создавать этнические стереотипы, каждый народ имеет свое устойчивое представление о других народах. Поясните, какие особенности национального характера или какие исторические кросс-культурные взаимодействия легли в основу следующих русских поговорок. Какое отношение к ним проявилось в пословицах?

1. Много нам бед наделали - хан крымский да папа римский.
2. Разгром, как после Мамаева побоища.
3. Незванный гость хуже татарина
4. С кем поведешься, от того и наберешься
5. У немцев шинели не по русской метели
6. Немец, что верба, куда ткнули – тут и прижился
7. Немец и на обухе молотит хлебец
8. Что русскому здорово, то немцу – смерть
9. Русский немцу задал перцу
10. Цыган раз на веку правду скажет, да и то покается.
11. В чужой монастырь со своим уставом не ходят
12. Где хохол прошел, там еврею делать нечего
13. Летит гусь на святую Русь (Наполеон)
14. Хотел с Москвы сапоги снести, а рад с Москвы голову унести

15. Француз боек, а русский стоек.

V. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (или модуля)

Рекомендуемая литература:

Основная литература:

1. Бунина В.Г. Кросс-культурный менеджмент и межкультурная коммуникация. ГУУ, 2015.
2. Головлева Е.Л. Основы межкультурной коммуникации. М.: Феникс, 2008.
3. Грушевицкая Т.Г., Попков В.Д., Садохин А.П. Основы межкультурной коммуникации: Учебник для вузов /Под ред. А.П. Садохина. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003.
4. Введение в теорию межкультурной коммуникации: учебное пособие /А.П. Садохин. 2-е изд. М. : КНОРУС, 2016.
5. Гузикова М. О.Основы теории межкультурной коммуникации: учеб. пособие. Екатеринбург: Изд-во Урал.ун-та, 2015.

Дополнительная литература:

1. Андреас Друже. Эти поразительные испанцы. М.: [АСТ](#), [Астрель](#), 2008.
2. [Большаков В.](#) Эти поразительные французы. М.: [АСТ](#), [Астрель](#), 2007.
3. Гусева Н. Эти поразительные индийцы. М.: [АСТ](#), [Астрель](#), 2008, 260 с.
4. [Ингиу Оу](#) Японский менеджмент. Прошлое, настоящее и будущее. М.: [Эксмо](#), 2007.
5. Ключевский В. О. Сказания иностранцев о Московском государстве. М., 1991.
6. Кузнецова С. Кросскультурный капитал компании // Управление персоналом. 2009. №1.
7. Кларк С. Наблюдая за французами Скрытые правила поведения. М., 2009.

8. Коалович М. О. История русского самосознания по историческим памятникам и научным сочинениям. Мн., 1997.
9. Лимонов Ю. А. Культурные связи России с европейскими странами в XV-XVII вв. Л., 1978.
10. Манфред Фернер. Эти поразительные турки. М.: [АСТ](#), [Астрель](#), 2007, 256 с.
11. Мартин Люттерйоганн. Эти поразительные японцы. М.: [АСТ](#), [Астрель](#), 2007, 208 с.
12. Малевич И. А. Изменяя себя, Китай изменяет весь мир. Изменяя весь мир, Китай изменяет себя: переговорные традиции и современный деловой этикет. Минск, 2011.
13. Малыгин П. Д. Иноземцы о Тверском крае // Тверская старина. 1991. № 1. С. 88-90.
14. Малыгин П. Д. Западноевропейские дипломаты и путешественники XVI-XVII веков о Твери // Тверская старина. № 29. 2009. С. 6-15.
15. Малыгин П. Д. Иностранцы путешественники XVI-XVII веков о верхневолжских монастырях // У истоков Российского государства. Тверь, 2015. С. 6-18.
16. Малыгин П. Д. Рисунки Н. Витсена как источник по древнерусской архитектуре // Сборник научных трудов ВИЭМ. Вып. 2. Торжок, 2001.
17. Московцев Н., Шевченко С. Бизнес по-русски, бизнес по-американски. СПб.: Питер, 2003, 352 с.
18. Мясоедов С.П. Основы кросс-культурного менеджмента. Как вести бизнес с представителями других стран. М.: Дело, 2012, 257 с.
19. Немцы о русских: Сборник. М., 1995.
- 20.13. Петров А. М. Запад-Восток (Из истории идей и вещей). Очерки. М., 1996.
21. Путешествие стольника П.А.Толстого по Европе. 1697-1698 гг. М., 1992.
22. Руцинский Л. П. Религиозный быт русских по сведениям иностранных писателей XVI и XVII веков. М., 1871.
23. Польчин А. Б. Наблюдая за немцами. Скрытые правила поведения. М., 2011.

24. Пивоваров С.Э., Максимцев И.А. Сравнительный менеджмент. - СПб.: Питер, 2012, 480 с.
25. Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура. - М.: Логос, 2012, 224 с.
26. Прохоров А. П. Русская модель управления. М.: ЭКСМО, 2006.
27. Рипинская П. Эти поразительные иранцы. М.: [АСТ](#), [Астрель](#), 2007, 224 с.
28. Р.Д.Льюис Деловые культуры в международном бизнесе.М.: Дело, 1999, 448 с.
29. Рот Ю., Коптельцева Г. Межкультурная коммуникация. Теория, тренинг. - М.: Юнити-Дана, 2006, 224 с.
30. [Сальвадор де Мадариага](#). Англичане, французы, испанцы
Издательство: [Наука](#), 2003 г., 248 стр.
31. [Стефан Кларк](#). Наблюдая за французами. Скрытые правила поведения.
Издательство: [Рипол Классик](#), 2008 г.
32. [Стефаненко](#) Т. Г.. Этнопсихология. Издательство: [Аспект Пресс](#), 2007,368 с.
33. Сергеева А.В. Какие мы, русские? 100 вопросов - 100 ответов. М.: Русский язык, 2010, 384 с.
34. [Цветков В. Л.](#), [Соловьева](#) А. В. Этнопсихология. М.: [Щит-М](#), 2009, 128 с.
35. Филиппова М.М. Английский национальный характер. М.: АСТ, Астрель, 2007, 384 с.
- 36.Фокс К. Наблюдая за англичанами. Скрытые правила поведения. М., 2011.
- 37.Ханне Чен. Эти поразительные китайцы. М.: [АСТ](#), [Астрель](#), 2006, 256 с.

Периодические издания

- Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»
- Журнал «Российский журнал менеджмента»
- Журнал «Маркетинг в России и за рубежом»
- Журнал «Секрет фирмы»

VI. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (или модуля)

3) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

- Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»: <http://www.biblioclub.ru/>
- Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU: <http://elibrary.ru/>
- Электронно-библиотечная система «Юрайт»: <http://www.biblio-online.ru>
- Электронно-библиотечная система «Руконт»: <http://www.rucont.ru>
- Электронно-библиотечная система «Znanium.com»: <http://znanium.com/>
- БД Scopus <https://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>
- БД Web of Science
http://apps.webofknowledge.com/WOS_GeneralSearch_input.do?product=WOS&search_mode=GeneralSearch&SID=F5lxbbgnjnOdTHHnpOs&preferencesSaved=
- – ЭБС издательского дома «ИНФРА-М» (URL: <http://znanium.com/>);
- – ЭБС издательства «Лань» (URL: <http://www.e.landbook.com/>);
- – ЭБС издательства «Юрайт» (URL: <https://www.biblio-online.ru/>);
- – ЭБС «РУКОНТ» (URL: <http://www.rucont.ru/>);
- – ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (URL: <http://biblioclub.ru/>);
 - ЭБС «IPRbooks» (URL: <http://www.iprbookshop.ru/>);
- – электронная библиотека eLIBRARY.RU;
- – коллекция электронных книг Оксфордско-Российского фонда;
- – электронная библиотека диссертаций РГБ;
- – база данных ПОЛПРЕД;
- – АРБИКОН (сводные каталоги российских библиотек и информационных центров).

VI. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Лекционные занятия и самостоятельное изучение курса по настоящей программе проходят с использованием рекомендуемой литературы.

Лекционный материал посвящается рассмотрению основных концептуальных вопросов: основным понятиям, категориям и подходам, а также

вопросам, трактовка которых имеет особое значение для понимания сути учебной дисциплины и раскрывает компетентностный подход к ее изучению.

В учебном процессе наряду с традиционными формами обучения предусматривается использование различных активных и интерактивных форм и методов обучения (дискуссии, круглые столы, деловые игры, разбор практических ситуаций, тренинги, практикумы и др.). Для более эффективного усвоения студентами данной дисциплины предлагается необходимая учебная и методическая литература.

Самостоятельная работа предполагает изучение теории и практики и рекомендованных исследований, изучение по наиболее интересным, проблемным вопросам, а также решение тестовых и практических заданий, выполнение контрольной работы, подготовку сообщений, эссе, рефератов и т.д. Преподаватель проводит индивидуальные и групповые консультации со студентами с целью оказания им помощи в усвоении основных тем, раскрывающих компоненты компетенций, изучаемых по данной дисциплине.

Проведение семинарских и практических занятий предполагает активную, целенаправленную работу студентов.

Цель семинарского занятия - усвоение важнейших вопросов курса и выступление каждого студента на каждом семинаре. На семинаре студенты должны уметь объяснить понимание ими вопросов темы. Для этого при подготовке к семинару студент должен внимательно изучить рекомендованную литературу и методические рекомендации, подготовиться и ответить на любой вопрос темы семинара, продолжить выступление предыдущего выступающего. Студент может пользоваться конспектом изученной литературы. Каждый студент должен по указанию преподавателя отрецензировать сообщение, сделанное предыдущим выступающим.

Практические занятия, проводимые в активной и интерактивной формах, позволяют вовлекать всех студентов в обсуждение того или иного вопроса, проблемы, разбор конкретной ситуации, решение практических и тестовых заданий и практикумов. Активное обучение студентов по данной дисциплине обеспечивается диалоговым взаимодействием преподавателя и

студентов, предусматривает проблемную (дискуссионную) постановку вопросов с целью закрепления и углубления полученных знаний, формирования умений и практических навыков в соответствии с компонентами компетенций.

Текущая аттестация работы студентов осуществляется в процессе проведения семинарских и практических занятий на протяжении семестра путем оценки устных ответов, а также выполнения контрольных работ, решения тестовых, практических заданий и задач.

Если студент не выполнил ни одного задания, а также не проявил активности на занятиях, то его работа в течение семестра оценивается как неудовлетворительная. Если студент пропускает занятия по уважительной причине (по болезни, график свободного посещения), то он выполняет задания самостоятельно, во внеаудиторное время, знакомя преподавателя с полученными результатами. При этом тесты могут быть заменены разбором проблемных ситуаций по названным темам.

Основные формы самостоятельной работы:

- ✓ поиск необходимой литературы и электронных источников информации по изучаемой теме;
- ✓ изучение рекомендуемой литературы и лекционного материала;
- ✓ выполнение задания по теме практического и интерактивного занятия;
- ✓ написание и оформление эссе;
- ✓ самостоятельная подготовка презентации;
- ✓ выполнение задания для самостоятельной работы по выбору;
- ✓ подготовка к практическим и интерактивным занятиям;
- ✓ подготовка к зачету.

Самостоятельная работа может выполняться обучающимся в читальном зале библиотеки, в компьютерных классах, а также в домашних условиях. Предусмотрено получение студентами профессиональных консультаций, контроля и помощи со стороны преподавателя.

Самостоятельная работа обучающихся подкрепляется учебно-методическим и информационным обеспечением, включающим учебники, учебно-методические пособия, конспекты лекций.

Семинарские и практические занятия, как правило, должны проводиться в активном и интерактивном режиме. Оценка знаний, умений и навыков осуществляется на всех семинарских и практических занятиях по всем формам обучения в соответствии с целями и задачами занятия. Контроль может проводиться в начале, в ходе отработки основной части и в заключительной части занятия.

Контроль, проводимый в начале занятия, имеет целью проверку качества самостоятельной работы студентов по соответствующей теме практического занятия, а также усвоения основных положений ранее пройденного учебного материала, необходимых для усвоения вопросов данного занятия.

Контроль, проводимый в ходе основной части занятия, должен обеспечить проверку не только хода и качества усвоения учебного материала, но и развитие у студентов творческого мышления.

Контроль, проводимый в заключительной части занятия, осуществляется в случаях, когда оценку качества усвоения материала можно дать после его полного изложения.

Планы семинарских и практических занятий предусматривают перечни вопросов к обсуждению, подготовку докладов и сообщений студентов по темам занятий, решение практических задач, анализ ситуаций.

Семинарские/практические занятия проходят в форме «круглого стола». Студенты разбиваются на рабочие группы. Преподаватель назначает ведущего студента, ответственного за подготовку и проведение «круглого стола» по конкретной теме. Ведущий проводит предварительную подготовку занятия. Он назначает для подготовки каждого из предложенных вопросов для обсуждения группу из двух человек. Один из них готовит устное (или в форме презентации) теоретическое сообщение по избранному вопросу (не более 15 минут). Его соавтор готовит практическую часть задания (обсуждение, рабочий эксперимент, игровую ситуацию и т.п. или тестирование аудитории по теме сообщения) и

проводит его. Практические задания могут быть различных видов, к примеру, моделируются различные ситуации, требующие конкретного практического применения полученных знаний. Ведущий руководит работой студенческой группы во время практического занятия, произносит вводное слово, в котором характеризует тему занятия, ее практическую и теоретическую значимость. В конце обсуждения вопроса ведущий подводит итог, оценивая или обобщая проделанную работу. В итоговой части может проводиться тестирование или контрольная работа по теме занятия, ответы студентов оцениваются.

План и тематика семинарских/практических занятий

Тема 1. Кросс-культурные коммуникации и их специфика

Цель занятия: конкретизация и детализация теоретических знаний, полученных в ходе лекционных занятий.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие и основы кросс-культурной коммуникации.
2. Структура кросс-культурной коммуникации.
3. Культура и ценности: четыре основные сферы культурных ценностей, формы культурных ценностей.
4. Культурный шум.
5. Понятия «национальные традиции» и «национальный характер» и их роль для кросс-культурных взаимодействий в сфере сервиса.
6. Вербальные и невербальные коммуникации и их особенности в различных странах.
7. Обучение международным коммуникациям и управление ими.
8. Этнические символы и «подарочные конфликты» в межкультурном взаимодействии.
9. Условия эффективной межкультурной коммуникации. Влияние культуры на процесс переговоров.
10. Организация подготовки и проведения переговоров с учетом поведенческих особенностей в деловых культурах различных стран. Сравнение стилей ведения переговоров.

11. Развитие культурной восприимчивости. Национально-культурная корректность.

Тема 2. История кросс-культурных взаимодействий русских и европейцев

Цель занятия: рассмотреть истоки и особенности кросс-культурных взаимодействий русского и европейских народов в их исторической ретроспективе понятие.

Вопросы для обсуждения:

1. Истоки кросс-культурных взаимодействий.
2. Записки иностранных и русских путешественников о взаимных контактах:
 - а) Итальянцы XV-XVI веков о России и русских.
 - б) Немцы XVI-XVII веков о России и русских.
 - в) Австрийцы XVI-XVII веков о России и русских.
 - г) Особенности англо-русских контактов в XVI веке.
 - д) Французские наемники о событиях начала XVIII века в Русском государстве.
 - е) Голландцы XVII века о России и ее особенностях.
 - ж) Иностранные путешественники о гостеприимстве и сервисе в России XIX в.
3. Русские путешественники о Европе в XVIII-XIX в. :
 - а) Путешествие П.А. Толстого
 - б) Путешествие Н.М. Карамзина
 - в) Путешествие Е.Р. Дашковой

Тема 3. Типичные ошибки общения с представителями разных культур и причины кросс-культурного шока

Цель занятия: рассмотреть типичные ошибки общения с представителями различных культур и пути их преодоления.

Вопросы для обсуждения:

1. Причины нарушения кросс-культурных коммуникаций. Проблема (ловушка) восприятия. Проблема стереотипов.
2. Восприятие культуры членами общества: этноцентризм, релятивизм.

3. Особенности кросс-культурных коммуникаций.
4. Паравербалика и невербалика.
5. Кросс-культурный шок. Процесс и правила преодоления кросс-культурного шока (график процесса кросс-культурного шока)
6. Организация и управление межкультурной коммуникацией.

Тема 4. Культура и ее основные параметры

Цель занятия: конкретизация и детализация теоретических знаний, полученных в ходе лекционных занятий.

Вопросы для обсуждения:

1. Определения понятия «культура».
2. Структура культуры.
3. Роль языка в национальной культуре.
4. Функции культуры.
5. Подходы к изучению культуры:
 - Философский подход к культуре.
 - Культурантропологический подход.
 - Социологический подход.
 - Семиотический подход.
 - Социально-психологический подход.
6. Основные параметры культуры:
 - Артефакты.
 - Провозглашаемые ценности и убеждения.
 - Основные устои (базовые представления, или базовая система ценностей).
 - Время и пространство. Векторное и спиральное восприятие времени в различных культурах. Культуры с моноактивным, полиактивным и реактивным отношением ко времени.
 - Отношение к природе.
7. Отношения между людьми в различных культурах:
 - Культуры, ориентированные на статус или достижения.
 - Эмоциональные и нейтральные культуры.

- Личность и цель.

Тема 5. Модели анализа культуры

Цель занятия: конкретизация и детализация теоретических знаний, полученных в ходе лекционных занятий.

Вопросы для обсуждения:

1. Модель культуры Ф. Тромпенаарса.
2. Концепция К. Клакхона.
3. Модель культуры Г. Хофстеде.
4. Основные параметры культур:
 - Индивидуализм и коллективизм.
 - Дистанция власти.
 - Мужественность и женственность.
 - Избегание неопределенности.
 - Конфуцианский динамизм.
 - Сдержанность и распушенность.
 - Низкий и высокий контекст.
 - Нейтральность и эмоциональность.
 - Достижения и статус.
 - Универсальность и конкретность
5. Влияние различий значений параметров национальных культур на управление организациями
6. Азиатский вектор «золотой середины».
7. Российские поведенческие стереотипы на шкале ценностей.
8. Практические задания:
 1. Сравните отношение к семье, школе, работе в культурах коллективизма – индивидуализма.
 2. Сравните отношение к семье, школе, работе в культурах с низкой – высокой дистанцией власти.
 3. Сравните отношение к семье, школе, работе в культурах, различающихся по параметру женственности – мужественности.

4. Сравните отношение к семье, школе, работе в культурах, различающихся по параметру избегания неопределенности.

Тема 6. Культура европейских стран. Кластеризации культур

Цель занятия: конкретизация и детализация теоретических знаний, полученных в ходе лекционных занятий.

Вопросы для обсуждения:

1. Теория кластеризации культур:
 - Подход Р. Гестеленда.
 - Кластеризация Ронена и Шенкара.
 - Кластеризация Тромпенаарса.
 - Модель культурных типов Льюиса.
2. Основные характеристики и особенности европейского кластера.
3. Основные характеристики англосаксонской модели.
4. Основные характеристики романской модели.
5. Основные характеристики немецкой модели.
6. Особенности скандинавского кластера.
7. Особенности южноевропейского кластера.
8. Основные мировые центры кросскультурного взаимодействия в сфере сервиса: Париж, Рим, Лондон, Стамбул, Вена, Берлин и др.

Тема 7. Воздействие национальной культуры на систему управления

Цель занятия: рассмотреть влияние и особенности различных национальных культур на складывание системы управления сервисным предприятием

Вопросы для обсуждения:

1. Влияние культурных различий на развитие школ управления.
2. Влияние национальных культурных особенностей на модели управления компаниями: организационные структуры, лидерство, системы мотивации.
3. «Жесткие» и «мягкие» элементы системы управления.
4. Понятие корпоративной культуры. Соотношение национальной и корпоративной деловой культуры.

5. Модели корпоративных культур по Т. Дилу и А. Кеннеди.
6. Модели корпоративных культур по Дж. Зонненфельду.
7. Профили корпоративной культуры по К. Камерону и Р. Куинну.
8. Модели организационной культуры Г. Хофстеде.
9. Национальная культура и стили управления.
10. Факторы формирования стилей руководства: система ценностей, интенсивность потребностей, картина мира, процесс познания, отношение к риску, межличностное общение.
11. Лидерство в кросс-культурном аспекте. Модели лидерства.
12. Российская модель управления организацией. Эволюция российской деловой культуры. Современное состояние российской деловой культуры.
13. Российская деловая культура среди других культур в современном деловом мире
уровень взаимного восприятия и уровень взаимодействия.

Тема 8. Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризме.

Цель занятия: конкретизация и детализация теоретических знаний, полученных в ходе лекционных занятий.

Вопросы для обсуждения:

1. Современные модели управления культурным разнообразием.
2. Работа мультикультурной команды. Кросс-культурная синергия.
3. Стратегии кросс-культурного взаимодействия в индустрии гостеприимства и туризме:
 - культурное доминирование,
 - культурное расхождение,
 - культурный компромисс, культурное приспособление и культурная синергия.
4. Взаимодействие в новой культурной среде. Процесс аккультурации. Кривая процесса аккультурации.
5. Основные этапы и принципы разрешения конфликтов. Альтернативные подходы к улаживанию конфликта.
6. Мониторинг коммуникаций, поведенческих различий и эмоционального напряжения.

7. Глобальные организации. Глобальное лидерство и изменение знаний о культурных различиях.
8. Лидерство в изменении организационной культуры. Проблемы глобального лидерства в индустрии гостеприимства и туризме

Тематика рефератов и методические рекомендации по их написанию

В рамках изучения данного курса студентам предлагается самостоятельное изучение указанной основной литературы. Систематическое изложение основной проблематики дисциплины осуществляется в ходе лекционных занятий. На семинарских занятиях происходит детальная отработка наиболее важных вопросов курса.

Подготовка устного или письменного реферата предполагает изучение нескольких источников по списку литературы и написание самостоятельной работы:

- по одной из тем программы курса (по выбору студента);
- предложенной примерной тематике письменных (контрольных) работ;

Порядок выполнения реферата предполагает ряд последовательных действий.

Определив номер или название темы, необходимо внимательно ознакомиться с кругом входящих в нее вопросов, а также с приведенными методическими советами, которые помогут сориентироваться в теме, обратят внимание на наиболее важные проблемы.

Затем следует:

- прочитать и изучить соответствующие разделы рекомендованной литературы и дополнительный учебный материал по выбранной теме в Интернете.
- изучить конспекты учебных лекций;

Далее, на основе переработанного материала необходимо дать самостоятельное изложение основных вопросов темы. В случае затруднений

следует обратиться к словарю важнейших терминов и понятий, дополнительной справочной литературе.

Работы, просто переписанные из учебников и методических пособий, «позаимствованные» из Интернета, не зачитываются.

Тема должна быть изложена в соответствии с планом, который выписывается на первую страницу реферата. Раскрывая тему, важно излагать материал четко и логически последовательно, не пропуская определений ключевых для данной темы понятий. Рассматривая теоретические вопросы, привлекайте доступные материалы других общественных и специальных дисциплин. Желательно использовать свой личный опыт делового общения по месту работы, в Вашей организации.

Реферат имеет следующую структуру:

- Титульный лист (см.образец ниже);
- Оглавление;
- Введение;
- Основное содержание с разбивкой на главы (параграфы), со сносками на использованную литературу;
- Заключение;
- Список источников и литературы, оформленные в соответствии с требованиями;
- Приложения.

Следите за правильным оформлением работы. Текст следует оформлять на компьютере в соответствии с «Правилами оформления письменных работ», подготовленными Методической комиссией исторического факультета ТвГУ, они размещены на сайте исторического факультета. Какие-либо малопонятные сокращения не допускаются. Обязательно оставляйте поля для замечаний и вопросов преподавателя. Текст должен быть разбит на абзацы, разделы, главы. В конце реферата обязательно приводится список используемой литературы, указываются соответствующие сайты Интернета.

Критерии оценивания реферата:

1. Актуальность темы.

2. Степень изученности литературы.
3. Соответствие плана теме реферата.
4. Соответствие содержания плану и теме реферата.
5. Степень раскрытия основных понятий проблемы.
6. Умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу.
7. Стиль и оформление работы.

Темы рефератов

- 1..... А.
Дженкинсон и его карта России.
- 2..... Инструкции английских купцам, отправляющимся в Россию (XVI в).
- 3..... Дипломатия и кросскультурные взаимодействия Русского государства и Западной Европы при Иване Грозном.
- 4..... Шведский военный агент Э. Пальмквист в Твери и Торжке в 1674 г.
- 5..... Рисунки Верхневолжских городов и селений в альбоме А. Мейерберга (1661-62 г.)
6. Н. Я. Данилевский о Западной Европе.
7. Значение картографических и изобразительных источников XVI-XVII веков западноевропейского происхождения для изучения истории России.
8. Открытие России англичанином Р. Ченслером.
9. Значимость труда в различных бизнес-культурах.
- 10..... Патри к Гордон и его русские дневники.

11. Г.
Штаден – немец-опричник и его впечатления о России.
12. Старица XVI века глазами А. Поссевино.
13.
Смутное время в польских сочинениях о России.
14.
«Русская энциклопедия» С. Гербенштейна.
15.
Шведско-русские дипломатия и кросскультурные взаимодействия в сочинении Ю. Видекинда.
16.
Астольф де Кюстин о гостеприимстве в России в 1839 году: дороги, гостиницы, кухня.
17. Барон Гакстгаузен о Тверской губернии XIX века.
18. Иностранцы путешественники о Санкт-Петербурге времени правления Анны Иоанновны.
19. Санкт-Петербург петровских времен в записках иностранцев.
20. Записки и Джемса Александра о сфере гостеприимства в России первой половины XIX века.
21. Путешествие стольника Петра Толстого по Европе в 1697-1698 гг.
22. Европа в записках Екатерины Дашковой.
23. Тверь и Верхневолжье в записках иностранных путешественников.
24. Н. В. Гоголь об особенностях Рима и Италии.
25. Основные мировые центры кросскультурного взаимодействия в сфере сервиса: Париж, Рим, Лондон, Стамбул, Вена, Берлин и др.
26. Протестантская этика и западная деловая культура.

27. Ислам и восточная деловая культура.
28. Католицизм и его влияние на формирование западноевропейской деловой культуры.
29. Православие, его базовые ценности и их отражение в российской деловой культуре.
30. Мультикультуризм в обществе: благо или зло?

Требования к рейтинг-контролю

Качество усвоения обучающимся каждой дисциплины оценивается по 100-балльной шкале. Интегральная рейтинговая оценка (балл) по каждому модулю (периоду обучения) складывается из оценки текущей работы обучающихся на занятиях семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), оценки индивидуальной работы обучающихся и оценки за выполнение заданий рейтингового контроля успеваемости. При этом доля баллов, выделенных на рейтинговый контроль не должна превышать 50% общей суммы баллов данного модуля (периода обучения).

Программа изучения дисциплины предусматривает в течение семестра два модуля.

В течение первого модуля студент может набрать 40 баллов:

1. Баллы за работу на семинарских и практических занятиях – 20 баллов.
2. Контрольная работа – 20 баллов.

В течение второго модуля студент может набрать 60 баллов:

1. Баллы за работу на семинарских и практических занятиях – 30 баллов
2. Подготовка реферата, презентации, интеллект-карты – 10 баллов.
3. Контрольная работа – 20 баллов.

Первый модуль - 40 баллов:

Он включает следующие темы:

Тема 1. Введение в курс

Тема 2. Кросс-культурные коммуникации и их специфика

Тема 3. История кросс-культурных взаимодействий русских и европейцев

Тема 4. Типичные ошибки общения с представителями разных культур и причины кросс-культурного шока

Контрольная работа включает теоретический материал по пройденным темам, она проводится в письменном виде.

Образец контрольной работы № 1:

Вариант 1.

1. Объясните термин: кросс-культурная коммуникация.
2. Поясните, как влияет национальная культура на процесс переговоров.
3. Укажите условия эффективной межкультурной коммуникации
4. Объясните, как на восприятие партнера по общению влияет установка.
5. Сравните понятия «национальные традиции» и «этнические символы»

Оценка контрольных работ

Контрольная работа является важным видом проверки знаний студента, сформированности компетенций, навыков практических действий. Она может состоять из нескольких вопросов и практических заданий по одной или нескольким темам. В зависимости от целей контрольной работы она может быть оценена в баллах или «зачтено» или «не зачтено».

Оценивание: за каждый верный ответ – 2 балл; ответ с незначительными недочетами, не искажающими смысл – 1 балл; полностью неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов.

Второй модуль: 60 баллов.

Он включает следующие темы:

Тема 5. Культура и ее основные параметры

Тема 6. Модели анализа культуры

Тема 7. Культура европейских стран. Кластеризации культур.

Тема 8. Воздействие национальной культуры на систему управления

Тема 9. Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризме.

Образец контрольной работы № 2:

Вариант 2.

1. Поясните соотношение национальной и корпоративной деловой культуры
2. Какие факторы влияют на стиль управления в компании?
3. Что такое «культурный шок»?
4. Приведите примеры влияния национальных культурных особенностей на модели управления компаниями.
5. Какие невербальные средства способствуют успеху в межкультурном общении (с примерами).
6. Укажите типичные ошибки межнационального общения
7. Приведите примеры потребностей в различных культурах
8. Приведите примеры конфликта культур в деловой коммуникации

Оценивание: за каждый верный ответ – 2 балла; ответ с незначительными недочетами, не искажающими смысл – 1 балл; полностью неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов.

Вопросы для самоконтроля

1. Культура и ее элементы.
2. Эволюция предмета кросскультурных исследований.
3. Психологические особенности различных народностей.
4. Понятие «национальный характер».
5. Воздействие культурных факторов на постановку целей в организации.
6. Лидерство и его определяющие факторы на Западе и на Востоке.
7. Воздействие национальной культуры на организационную культуру корпораций.

8. Факторы, влияющие на отношение к труду, национальные особенности.
9. Межкультурные сопоставления моделей мотивации в различных странах.
10. Национальные модели лидерства.
11. Специфика бизнес-культуры России.
12. Коммуникационный разрыв как следствие недостатка взаимопонимания между представителями разных культур.
13. Кросскультурный шок и типичные ошибки общения.
14. Этноцентризм.
15. Фазы кросскультурного шока.
16. Определение потребностей в различных культурах.
17. Понятие «культурная идентичность».
18. Понятие культуры. Функциональная общность культур, культурная специфика.
19. Культурная дистанция, конфликт культур
20. Прикладной аспект кросс-культурной коммуникации.
21. Проблема понимания в кросс-культурной коммуникации
22. Российская культура глазами иностранцев.
23. Сравнение культур. Европейские культуры.
24. Сущность культурных ценностей и их место в кросс-культурной коммуникации.

Методические рекомендации по составлению интеллект-карт

Диаграмма связей, известная также как *интеллект-карта*, (англ. *Mind map*) – это метод графического выражения процессов восприятия, обработки и

запоминания информации, творческих задач, инструмент развития памяти и мышления, благодаря которому можно задействовать оба полушария для формирования учебно-познавательной компетенции обучающихся. Этот метод был разработан психологом Тони Бьюзеном.

Майндмэппинг (создание интеллект-карт) можно применять для создания новых идей, фиксации идей, анализа и упорядочивания информации, принятия решений и много чего еще. Это не очень традиционный, но очень естественный способ организации мышления.

Майндмэппинг реализуется в виде древовидной схемы, на которой изображены слова, идеи, задачи или другие понятия, связанные ветвями, отходящими от центрального понятия или идеи. В основе этой техники лежит принцип «радиантного мышления», относящийся к ассоциативным мыслительным процессам, отправной точкой или точкой приложения которых является центральный объект (Радиант – точка небесной сферы, из которой как бы исходят видимые пути тел с одинаково направленными скоростями, например, метеоров одного потока). Это показывает бесконечное разнообразие возможных ассоциаций и, следовательно, неисчерпаемость возможностей мозга. Подобный способ записи позволяет диаграмме связей неограниченно расти и дополняться. Диаграммы связей используются для создания, визуализации, структуризации и классификации идей, а также как средство для обучения, организации, решения задач, принятия решений, при написании статей.

Иногда в русских переводах термин может переводиться как «карты ума», «карты разума», «интеллект-карты», «карты памяти» или «ментальные карты». Наиболее адекватный перевод – «схемы мышления».

Постепенно вы разовьете свой личный стиль майндмэппинга, но на первом этапе, для того, чтобы почувствовать дух этой техники, которая в корне отличается от привычной нам традиционной системы записи, необходимо придерживаться следующих правил. Рассмотрим советы Тони Бьюзена по технике создания ментальных карт:

- Важно помещать слова **НА ветках**, а не во всевозможных пузырях и параллелепипедах, на этих ветках висящих. Важно и то, что ветки должны быть

живыми, гибкими, в общем, органическими. Рисование ментальной карты в стиле традиционной схемы полностью противоречит идее майндмэппинга. Это сильно затруднит движение взгляда по ветвям и создаст много лишних одинаковых, а, следовательно, монотонных, объектов.

- Пишите на каждой линии **только одно** ключевое слово. Каждое слово содержит тысячи возможных ассоциаций, поэтому склеивание слов уменьшает свободу мышления. Раздельное написание слов может привести к новым идеям.

- Длина линии должна **равняться длине слова**. Это экономнее и чище.

- Пишите **печатными буквами**, как можно яснее и четче.

- **Варьируйте** размер букв и толщину линий в зависимости от степени важности ключевого слова.

- Обязательно **используйте разные цвета** для основных ветвей. Это помогает целостному и структурированному восприятию.

- Часто **используйте рисунки и символы** (для центральной темы рисунок обязателен). В принципе ментальная карта вообще может целиком состоять из рисунков.

- Старайтесь **организовывать пространство**, не оставлять пустого места и не размещать ветви слишком плотно. Для небольшой ментальной карты используйте лист А4, для большой темы – А3.

- Разросшиеся ветви можно **заключать в контуры**, чтобы они не смешивались с соседними ветвями.

- Располагайте лист **горизонтально**. Такую карту удобнее читать.

Для лучшего понимания приведем ещё один вариант правил составления интеллект-карт, несмотря на то, что некоторые из них повторяются:

1. Чем больше лист бумаги, тем лучше. Наименьший формат – А4, лист размещается горизонтально.
2. Используются цветные карандаши и фломастеры.
3. В центре листа размещается центральный образ проблемы, задачи, объекта, отрасли знаний. Используются наиболее вдохновляющие вас в данный момент цвета (три или более) и рисунки.

4. От центра отходят толстые основные ветви с подписями с целью понятности иерархичности элементов карты.
5. Нумеруются ветви цифрами – 1,2,3, ..., подсказывая, в каком порядке их следует просматривать. Желательно, чтобы длина линии была равна длине слова, которое она подчеркивает.
6. Основные ветви делятся на более тонкие, максимум 3-4 ответвления (дополнительные разделы, подтемы). Ветви должны быть изогнутыми как ветви дерева, подписаны ключевыми словами, побуждающими вспомнить конкретное понятие.
7. Желательно использовать печатные литеры и разнообразное визуальное оформление (формы, цвета, объемы, стрелки, рисунки, шрифты).
8. Разросшиеся ветви можно заключить в контуры, чтобы они не смешивались с соседними ветвями.
9. Информация карты считывается по кругу. Начиная с центра и продолжая с правого верхнего угла далее по часовой стрелке.

Основные правила и последовательность составления интеллект-карты наглядно представлена на схеме (см. рис. 1).

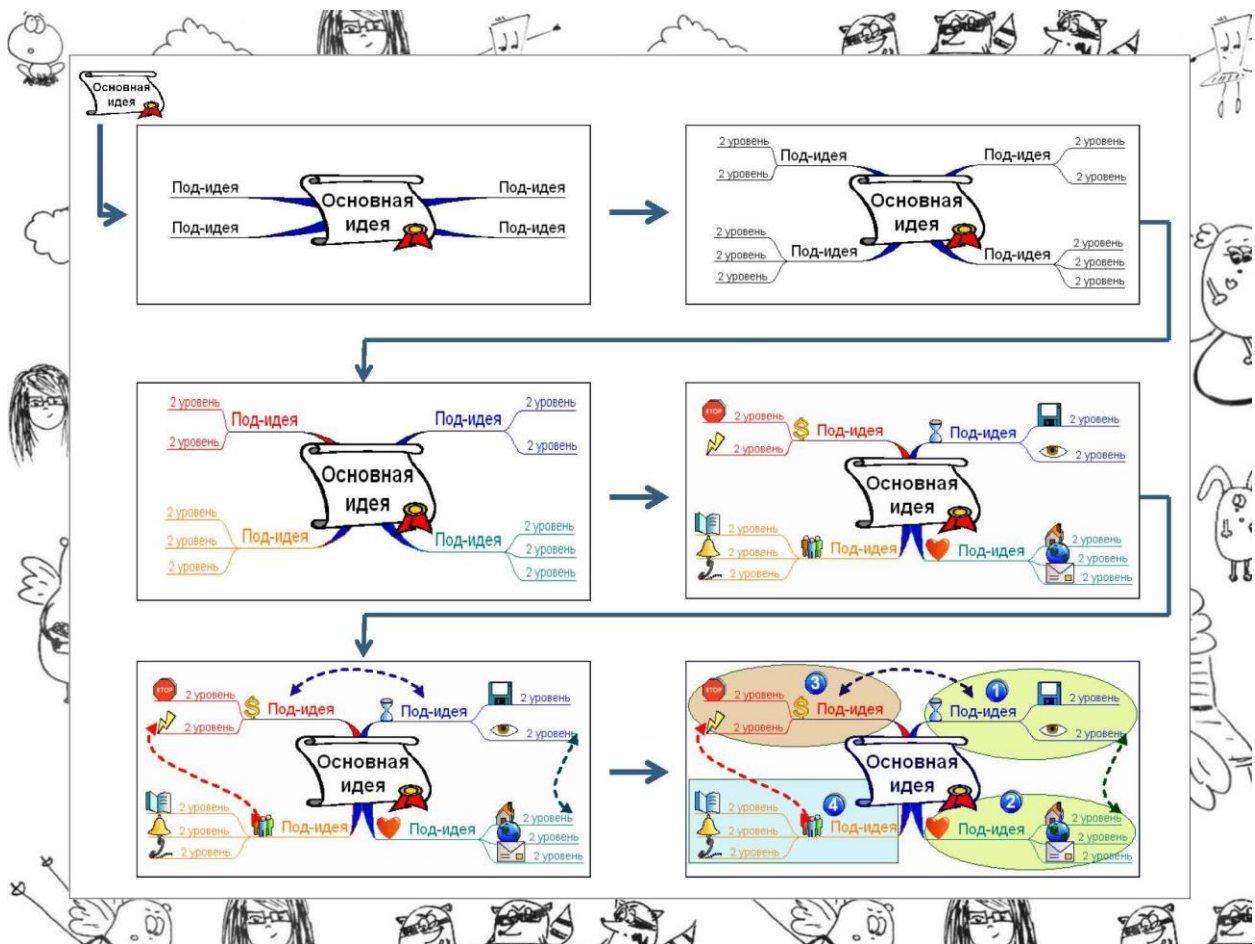


Рис. 1. Алгоритм составления интеллект-карты

Обращайте внимание на форму получившейся ментальной карты – она многое выражает. Цельная, крепкая, живая форма показывает, что вы хорошо разобрались в теме. Бывает и так, что все ветви карты получились красивые, а одна – какая-то корявая и путаная. Это верный признак того, что этой части следует уделить дополнительное внимание – она может быть ключом к теме или слабым местом в ее понимании.

Следует заметить, что жестких правил составления интеллект-карт нет, как и нет неправильных карт, лишь бы мышление становилось продуктивнее, поэтому к заключительной рекомендации можно отнести: не бойтесь экспериментировать, искать и находить лучшие способы представления информации, подходящие именно для вас. Чем индивидуальнее ваша ментальная карта, тем лучше. Ведь именно ваше личное мышление её осмысляет. Это выводит нас к вопросу о понимании, которое все-таки происходит в наших головах, а не в книгах и учебниках.

Идея Тони Бьюзена как раз и заключается в создании такой «несущей конструкции», призванной помочь восстановить живые мысли, находящиеся за скучным текстом, или создать их, если использовать майндмэппинг в качестве инструмента для создания новых идей. Ведь память и креативность – в сущности, две стороны одного процесса: память воссоздаёт прошлое, а креативность создаёт будущее.

Изначально интеллект-карты рисовались вручную, во многих случаях вместо слов изображались картинки, рисунки, образы. В Интернете имеются примеры интеллект-карт, представляющих собой настоящие произведения искусства (см. напр.: Куварина Е. Интеллект карты – гениальный метод для запоминания информации. Б. м., 2014 // Денежный Бриз [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://domhozka.ru/lichnoe-razvitie/mindmap/>; Работа с информацией. Интеллект-карты. Б. м., 2015 // ПРЕобразовательный блог Тани Эммануэль [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://emanuelt.ru/2015/01/09/info/>). Сейчас эту работу можно автоматизировать на компьютере. Одним из признанных лидеров в этой области является программа Mind Manager. В Mind Manager Pro реализован современный интерфейс, помимо версии для Windows существуют версии для Macintosh, Mind Manager Web для веб-клиентов.

В заключение хотелось бы отметить, что майндмэппинг – это в каком-то смысле искусство, поэтому требуется практика для того, чтобы научиться рисовать красивые майндмэпы.

Глоссарий

Аккультурация – процесс освоения «чужой» культуры, вхождение в «чужую» культуру; процесс присвоения инокультурным субъектом новой для себя системы релевантных сведений; вторичная социализация.

Альтернативные коммуникации – коммуникации, противоположные по идейной направленности стандартным моделям монополизированной

информационно-развлекательной индустрии. Охватывают альтернативные СМИ, популярные концерты, театральные представления, карнавалы, шествия, фестивали, ярмарки, митинги.

Антипатия - чувство неприязни, нерасположения, проявляющиеся в межличностных или межгрупповых отношениях.

Аттракция — привлекательность, влечение одного человека к другому, сопровождающееся положительными эмоциями.

Барьеры коммуникации – помехи, мешающие осуществлению контактов и взаимодействию между коммуникатором и реципиентом. Они препятствуют адекватному приему, пониманию и усвоению сообщений в процессе осуществления коммуникативных связей. Барьер психологический — внутреннее препятствие психологической природы (нежелание, боязнь, неуверенность и т. д.), мешающее человеку успешно выполнять некоторые действия. Часто возникает в деловых и личных взаимоотношениях людей и препятствует установлению открытых и доверительных отношений между ними. Барьер семантический — несовпадение смыслов высказанных требований, просьб и т. п. у партнеров в общении, усложняющее взаимопонимание.

Вербальные средства коммуникации - устная и письменная разновидности языка.

Деловой разговор – это устный речевой контакт между людьми, связанными интересами дела, которые имеют необходимые полномочия для установления деловых отношений и решения деловых проблем.

Деловая беседа – обмен сведениями, сопровождающийся принятием решений.

Деловые переговоры – это взаимозависимые процессы выработки, обмена и выполнения определенных наборов обещаний, которые удовлетворяют основные интересы договаривающихся сторон. В свою очередь понятие "*наборы обещаний*" означает контракты, соглашения, договоры, конвенции, меморандум о взаимопонимании, декреты о согласии, а также рукопожатия.

Дискуссия – (от лат. discussio – рассмотрение, исследование), обсуждение какого-либо спорного вопроса, проблемы на собрании, в печати, в беседе.

Инкультурация – процесс «освоения»/присвоения «своей» культуры, вхождения в «свою» культуру; процесс адаптации к принятым в определенной культуре социально значимым нормам, традициям, обычаям, конвенциям; процесс первичной социализации.

Коммуникация – обмен мыслями, сообщениями, информацией с помощью различного рода вербальных или невербальных сигналов.

Каузальная атрибуция— феномен межличностного восприятия. Заключается в интерпретации, приписывании причин действий другого человека в условиях дефицита информации о действительных причинах его действий.

Коммуникативная личность – личность, обладающая совокупностью индивидуальных свойств и характеристик, которые обеспечивают умение выбрать схему передачи информации в конкретной ситуации и адекватно воспринимать информацию. Коммуникативная личность характеризуется мотивационными, когнитивными и функциональными параметрами.

Коммуникативный процесс - непрерывное взаимодействие участников коммуникации. В целях анализа и описания выделяют дискретные единицы коммуникации (коммуникативные акты).

Коммуникативное лидерство – это особый вид лидерства, сопряжённые с навыками использования всех видов коммуникации для достижения своих целей.

Конфликт - перерастание конфликтной ситуации в открытое столкновение; борьба за ценности и претензии на определенный статус, в которой целями являются нейтрализация, нанесение ущерба или уничтожение соперника. При анализе конфликта выделяют:

- субъектов конфликта - участников конфликтного взаимодействия;
- объект конфликта - предмет противодействия у участников конфликта;
- инцидент - причина столкновения интересов.

Кросс-культурная (межкультурная) коммуникация – общение между индивидами, представляющими разные культуры. Кросс-культурные

исследования – изучение межкультурного общения, предполагающее сопоставительный анализ соответствующих культур в целях выявления в них различий и сходств в избранной области описания.

Культура – число определений понятия «культура» превышает более двухсот пятидесяти. О сущности культуры и перспективах ее развития высказываются противоречивые точки зрения. В определении культуры подчеркивается то, что это специфический способ организации и развития человеческой жизнедеятельности, представленной в продуктах материального и духовного труда, в системе социальных норм и учреждений, в духовных ценностях, в совокупности отношений людей к природе, между собой и к самим себе. Понятие культуры связывается с гуманистическими идеалами народа, с развитием цивилизации, с физическим, нравственным, эстетическим и духовным развитием человека, В России с конца XVII в. и до середины XIX в. понятие «культура» почти не встречается. Оно передавалось словами «гуманность», «образованность» «просвещение», «воспитанность», «разумность». В «Карманном словаре иностранных слов» Н. Кириллова (1864) слово впервые расшифровывается как целенаправленная деятельность для пробуждения дремлющих в предмете сил и как известная степень развития этой деятельности. Затем в культуре стали подчеркивать специфическую систему ценностей и идей, обусловленную реальной историей народа и его духовно-психологическим складом. Насущная необходимость диалектического рассмотрения понятия ведет к различным тенденциям, с одной стороны – попыткам определить набор «культурных инвариантов» народов (Сэпир-Уорф), а с другой стороны – желанию представить содержание культуры как универсальную сущность. Фундаментальное основание (Э. Гуссерль, К.Г. Юнг). Основные элементы культуры – язык; знания, убеждения; ценности, идеология.

Культурные нормы – правила, регулирующие человеческое поведение (традиции, обычаи, обряды, законы, нравы).

Культурные ценности – выполняют самые различные функции в механизмах жизни человека: координирующую (между человеком и миром природы), стимулирующую, регулирующую и др. Ценности – абсолютные (вечные), общественные, личностные, биологического выживания. Языковая информация о системе ценностей свидетельствует об особенностях мировосприятия народа.

Культурный шок – особое психологическое состояние, неизбежно развивающееся в процессе адаптации индивида к новому культурному окружению (см. Аккультурация). В развитии этого состояния выделяются несколько последовательных фаз, связанных не только с отрицательными, но и с положительными эмоциональными и физическими ощущениями, которые испытывает человек в другой культуре. Причины, вызывающие культурный шок, накапливаются постепенно и незаметно, их дифференцировать и проанализировать индивид, как правило, не может. После долгого пребывания вне родной культуры человек, адаптировавшийся к другой культуре, может испытывать состояние обратного культурного шока при возвращении на родину. Обратный культурный шок также имеет свои характерные особенности и стадии развития.

Культуроцентризм (этноцентризм) – чувство превосходства собственной культуры (этнической группы) над другими.

Межкультурная коммуникация – непосредственный или опосредованный обмен информацией между представителями разных культур.

Межличностное общение – это процесс взаимодействия по крайней мере двух лиц, направленный на взаимное познание, установление и развитие взаимоотношений и предполагающий взаимовлияние на состояния, взгляды, поведение и регуляцию совместной деятельности участников этого процесса.

Мораль - (лат. *moralis* – нравственный, от *mos*, множественное число *mores* – обычаи, нравы, поведение) – один из основных способов нормативной регуляции действий человека в обществе; особая форма общественного сознания

и вид общественных отношений (моральные отношения); предмет специального изучения этики.

Невербальные средства коммуникации– средства общения, включающие:

- первичные языки: система жестов, отличная от жестового языка глухонемых, пантомима, мимика; и

- вторичные языки: азбука Морзе, музыкальная нотация, языки программирования.

Стереотипы – упрощенные представления о людях (например, об их поведении, чертах характера, внешности), событиях, фактах и отношениях между ними и т.д., служащие когнитивными образцами для категоризации мира и помогающие человеку адаптироваться в мире и обществе. В стереотипах обобщается социальный опыт носителей определенной языковой культуры в отношении не только других культур, но и своей собственной культуры. Стереотипы о своей культуре называют автостереотипами; стереотипы о других культурах – гетеростереотипами. Стереотипы, сложившиеся в результате личного контакта индивида с иной культурой, определяют как прямые, а те, что восприняты от других людей и из других источников, – как переносные. Стереотипы также могут быть оценочными (положительными и отрицательными) или нейтральными.

Ценностные ориентации – 1) идеологические, политические, моральные. Эстетические и другие основания оценок субъектом окружающей действительности и ориентации в ней; 2) способ дифференциации объектов индивидом по их значимости.

Эмпатия (от англ. empathy сочувствие, сопереживание) – способность индивида эмоционально отзываться на переживания др. людей. Э. это в основном пассивно созерцательное отношение к переживаниям другого без активной действенной помощи.

Этика (греч. *ethiká*, от *ethikós* – касающийся нравственности, выражающий нравственные убеждения, *ethos* — привычка, обыкновение, нрав) – совокупность норм поведения, мораль какой-нибудь общественной группы.

Этикет, речевой (франц. *étiquette* от ст.-франц. *estichier* – "втыкать, ставить") – система норм, принципов, правил, стандартов, ритуалов, традиций, обычаев и представлений, регулирующих процесс речевого взаимодействия между людьми.

VII. Материально-техническое обеспечение

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, учебная аудитория для занятий семинарского типа 213 (170100, Тверская область, г. Тверь, ул. Трехсвятская, д. 16/31);</p> <p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного</p>	<p>Парты, стулья, доска, интерактивная доска, компьютер, проектор</p> <p>Парты, стулья, доска,</p>	<p>Google Chrome – бесплатно</p> <p>Яндекс Браузер – бесплатно</p> <p>Kaspersky Endpoint Security 10 - Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г.</p> <p>Многофункциональный редактор ONLYOFFICE</p> <p>ОС Linux Ubuntu</p>

<p>типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации,</p> <p>учебная аудитория для занятий семинарского типа 204 (170100, Тверская область, г. Тверь, ул. Трехсвятская, д. 16/31);</p> <p>Помещение для самостоятельной работы, учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, практики, помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, лаборатория,</p> <p>компьютерный класс:</p>	<p>интерактивная доска, компьютер, проектор</p> <p>Портативные компьютеры, клавиатуры, компьютерные мыши, ноутбук и проектор (переносной), стулья, компьютерные столы, доска</p>	<p>Google Chrome – бесплатно</p> <p>Яндекс Браузер – бесплатно</p> <p>Kaspersky Endpoint Security 10 - Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г.</p> <p>Многофункциональный редактор ONLYOFFICE</p> <p>ОС Linux Ubuntu</p> <p>Google Chrome – бесплатно</p> <p>Яндекс Браузер – бесплатно</p> <p>Kaspersky Endpoint Security 10 - Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г.</p> <p>Многофункциональный редактор ONLYOFFICE</p> <p>ОС Linux Ubuntu</p>
--	--	---

<p>лаборатория по бронированию и резервированию,</p> <p>аудитория для самостоятельной работы, помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования 210 (170100, Тверская область, г. Тверь, ул. Трехсвятская, д. 16/31)</p>		
--	--	--

VIII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

№п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины	Описание внесенных изменений	Реквизиты документа, утвердившего изменения
1.			
2.			
3.			