

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель образовательной программы

доц., к.э.н., доц.

(должность, уч. степень, звание)

С.В. Шепелева

(инициалы, фамилия)

(подпись)

«10» февраля 2026 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Межкультурные коммуникации в гостеприимстве»
(Наименование дисциплины)

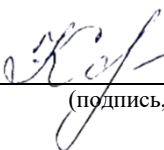
Код направления подготовки/ специальности	43.03.03
Наименование направления подготовки/ специальности	Гостиничное дело
Наименование направленности/ специализации	Организация гостиничных услуг
Форма обучения	заочная
Год приема	2026

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

доц., к.ф.н.

(должность, уч. степень, звание)



09.02.2026

(подпись, дата)

А.А. Карцева

(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«10» февраля 2026 г, протокол № 7

Заведующий кафедрой № 62

д.э.н., проф.

(уч. степень, звание)



10.02.2026

(подпись, дата)

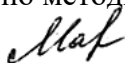
К.В. Лосев

(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

ст. преподаватель

(должность, уч. степень, звание)



10.02.2026

(подпись, дата)

М.Б. Капелюш

(инициалы, фамилия)

Аннотация

Дисциплина «Межкультурные коммуникации в гостеприимстве» входит в образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата по направлению подготовки/ специальности 43.03.03 «Гостиничное дело» направленности/специализации «Организация гостиничных услуг». Дисциплина реализуется кафедрой «№62».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

УК-3 «Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде»

УК-4 «Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)»

УК-5 «Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с теоретическими основами межкультурной коммуникации, спецификой культурных различий (ценности, нормы, стереотипы) и их влиянием на взаимодействие в сфере гостеприимства. В фокусе — вербальные и невербальные барьеры, культурный шок, а также практические аспекты: деловая коммуникация (переговоры, переписка), особенности сервиса для гостей из разных культур, стратегии предотвращения и разрешения межкультурных конфликтов в гостиничном и туристическом бизнесе.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме зачета (8 семестр), зачета (9 семестр).

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Язык обучения по дисциплине «русский»

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины – сформировать у студентов системные знания о межкультурных коммуникациях в сфере гостеприимства, развить культурную восприимчивость и научить применять полученные знания для решения профессиональных задач (обслуживание международных гостей, работа в мультикультурной команде, предотвращение конфликтов). Дисциплина входит в состав обязательной части образовательной программы.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Универсальные компетенции	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.3.1 знать основы социального взаимодействия
Универсальные компетенции	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.У.1 уметь осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах), в том числе с использованием цифровых средств УК-4.В.1 владеть навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языке(ах), в том числе с использованием цифровых средств
Универсальные компетенции	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.Д.1 демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям УК-5.Д.2 находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп УК-5.Д.3 проявляет в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- «Культурология»;
- «Иностранный язык профессионального общения»;
- «Деловые коммуникации».

3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам	
		№8	№9
1	2	3	4
Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)	3/ 108	2/ 72	1/ 36
Из них часов практической подготовки			
Аудиторные занятия, всего час.	24	12	12
в том числе:			
лекции (Л), (час)	16	8	8
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	8	4	4
лабораторные работы (ЛР), (час)			
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)			
экзамен, (час)			
Самостоятельная работа, всего (час)	84	60	24
Вид промежуточной аттестации: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.)	Зачет, Зачет,	Зачет,	Зачет,

4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ)	ЛР (час)	КП/КР (час)	СР (час)
Семестр 8					
Раздел 1. Теоретические основы. Тема 1.1. Понятие межкультурной коммуникации, её структура и виды. Тема 1.2. Междисциплинарный характер. Роль культурной антропологии. Современные концепции (Э. Холл, Д. Хаймс).	4	2	-	-	30

Раздел 2. 2. Барьеры и компетенции. Тема 2.1. Культурные барьеры (языковые, ценностные, стереотипы). Тема 2.2. Концепция культурного шока. Тема 2.3. Формирование культурной компетенции как условия эффективной коммуникации.	4	2	-	-	30
Итого в семестре:	8	4			60
Семестр 9					
Раздел 3. Межкультурные коммуникации в сфере гостеприимства. Тема 3.1. Деловая межкультурная коммуникация в гостиничном бизнесе. Тема 3.2. Особенности общения с гостями из разных культур (вербальные и невербальные аспекты). Тема 3.3. Жанры коммуникации (онлайн и офлайн).	4	2	-	-	12
Раздел 4. Конфликты в межкультурной коммуникации и пути их решения. Тема 4.1. Стратегии разрешения межкультурных конфликтов. Этноспецифика сервиса (например, особенности обслуживания гостей из Азии, Ближнего Востока, Европы). Тема 4.2. Социальные изменения культурных практик в сфере гостеприимства в условиях глобальных систем коммуникаций.	4	2	-	-	12
Итого в семестре:	8	4			24
Итого	16	8	0	0	84

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
Раздел 1.	Теоретические основы. Тема 1.1. Понятие межкультурной коммуникации, её структура и виды. Тема 1.2. Междисциплинарный характер. Роль культурной антропологии. Современные концепции (Э. Холл, Д. Хаймс). Методические основы, ее междисциплинарный характер. Роль культурной антропологии в формировании межкультурной коммуникации. Современные концепции межкультурной коммуникации. Концепция Э. Холла «культура как коммуникация». Этнография коммуникации как инструмент фиксации, анализа и интерпретации культурно- коммуникативных феноменов (Д. Хаймс).
Раздел 2.	Барьеры и компетенции.

	Тема 2.1. Культурные барьеры (языковые, ценностные, стереотипы). Тема 2.2. Концепция культурного шока. Тема 2.3. Формирование культурной компетенции как условия эффективной коммуникации. Культурные барьеры. Концепция культурного шока. Формирование культурной компетенции как условия эффективной межкультурной коммуникации. Сферы межкультурной коммуникации: Деловая межкультурная коммуникация. Межкультурная коммуникация в образовании. Межкультурная коммуникация в гостеприимстве.
Раздел 3	Межкультурные коммуникации в сфере гостеприимства. Тема 3.1. Деловая межкультурная коммуникация в гостиничном бизнесе. Тема 3.2. Особенности общения с гостями из разных культур (вербальные и невербальные аспекты). Тема 3.3. Жанры коммуникации (онлайн и офлайн).
Раздел 4.	Конфликты в межкультурной коммуникации и пути их решения. Тема 4.1. Стратегии разрешения межкультурных конфликтов. Этноспецифика сервиса (например, особенности обслуживания гостей из Азии, Ближнего Востока, Европы). Тема 4.2. Социальные изменения культурных практик в сфере гостеприимства в условиях глобальных систем коммуникаций. Анализ форм социальных взаимодействий: «турист – турист», «турист – сотрудник турфирмы», «турист – местный житель», «турист - СМИ».

4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 8					
1.	Теоретические основы межкультурной коммуникации. Сущность, формы, функции. Основные концепции (например, Э. Холла «культура как коммуникация»).	семинар	1	-	1
2.	Барьеры межкультурной коммуникации. Культурные различия как источник недопонимания. Понятие	семинар	1	-	2

	культурного шока. Стратегии преодоления барьеров.				
3.	Невербальная коммуникация в межкультурном контексте. Жесты, дистанция общения, проксемика, отношение ко времени в разных культурах. Практикум: анализ ситуаций, где невербальные сигналы привели к конфликту.	Практическое занятие в аудитории	2	-	3
Семестр 9					
4.	Межкультурная коммуникация в конкретных сферах гостеприимства. Разбор кейсов: встреча и сопровождение гостей (аэропорт, отель), экскурсионное обслуживание, организация мероприятий. Акцент на культурно- специфичных ожиданиях.	Практическое занятие в аудитории Контрольная работа	2	-	3
5.	Деловая коммуникация в индустрии гостеприимства. Этноспецифика делового этикета. Подготовка и проведение международных переговоров, деловая переписка. Практикум: моделирование ситуаций (например,	Практическое занятие Контрольная работа	2	-	3

	адаптация сервиса под гостей из Азии или Ближнего Востока).				
6.	Коммуникативные стратегии и разрешение конфликтов. Как выстраивать диалог при различиях в ценностях. Тактики предотвращения и конструктивного выхода из межкультурных конфликтов.	семинар	2	-	4
Всего			8	-	

4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено				
Всего				

4.5. Выполнение курсового проекта/ курсовой работы

Учебным планом не предусмотрено

4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 8, час	Семестр 9, час
1	2	3	4
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	40	30	10
Курсовое проектирование (КП, КР)	-	-	-
Расчетно-графические задания (РГЗ)	-	-	-
Выполнение реферата (Р)	-	-	-
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	15	10	5
Домашнее задание (ДЗ)	7	5	2

Контрольные работы заочников (КРЗ)	7	5	2
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	15	10	5
Всего:	84	60	24

5. Перечень учебно-методического обеспечения

для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. разделов 6-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий

Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.

Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр/ URL адрес	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463 Режим доступа: по подписке.	Емельянова, Е. А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е. А. Емельянова ; Томский Государственный университет систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР). – Томск : Эль Контент, 2014. – 122 с.	
URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=686535 Режим доступа: по подписке.	Введение в теорию межкультурной коммуникации : учебное пособие : Н. Агапова, И. А. Горшенева, С. Е. Зайцева [и др.] ; под ред. Р. З. Хайруллина. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 328 с.	
URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480142 Режим доступа: по подписке.	Фатюшина, Е. Ю. Основы теории межкультурной коммуникации: учебно-методическое пособие: [16+] / Е. Ю. Фатюшина. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2017. – 98 с.	

7. Перечень электронных образовательных ресурсов

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

URL адрес	Наименование
https://pro.guap.ru/	Элементы электронного курса по дисциплине

	размещены внутри ЭИОС ГУАП «Интегрированная среда обучения»
--	--

8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
1	Электронная информационно-образовательная среда ГУАП «Интегрированная среда обучения» (https://pro.guap.ru/ разработана сотрудниками ГУАП (введена в эксплуатацию приказом ГУАП от 06.06.2017 № 05-215/17), перечень модулей и их функциональное назначение изложены по ссылке https://guap.ru/it/system/iso
2	Официальный сайт образовательной организации в сети «Интернет» (https://guap.ru/), разработан сотрудниками ГУАП (введен в эксплуатацию Приказом ГУАП от 23.03.2023 № 05-145/23)
3	Microsoft Office 2019 (договор ГУАП, информация о лицензии представлена по ссылке https://guap.ru/it/system/iso/po)
4	LibreOffice 5 (Лицензия LGPLv3)
5	MozillaFirefox(лицензии GPL/LGPL/MPL)
6	VLC mediaplayer (Лицензия: GNU LesserGeneralPublicLicense v2.1+)

8.2. Перечень информационно-справочных систем,используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
	Электронные библиотечные ресурсы и системы
1	Электронный каталог библиотеки ГУАП с доступом к базе полнотекстовых изданий (https://lib.guap.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП
2	Научная электронная библиотека «eLIBRARY» (https://elibrary.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
3	ЭБС «Лань» (https://e.lanbook.com/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
4	ЭБС Znanium (https://znanium.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
5	Образовательная платформа «Юрайт» (https://urait.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
6	Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» (https://cyberleninka.ru/), свободный доступ
	Информационные и справочно-правовые системы
1	"Консультант Плюс" (www.consultant.ru) сетевая версия для образовательных организаций, доступ по IP -адресам ГУАП

Современные профессиональные базы данных	
1.	Журнал «Современный отель» (https://ru.hotel.report/), свободный доступ
2.	Журнал «Ресторановедъ» (https://restoranoved.ru/articles/marina-naumova-dolzny-ostavatsya-shefy-kotorye-budut-nesti-tradiczii-i-kulturu-svoej-strany/), свободный доступ
3.	Журнал «Санаторно-курортная отрасль» (https://sko-online.ru/), свободный доступ
4.	Hotelier.PRO — онлайн-журнал для профессионалов отельного бизнеса и специалистов гостиничной индустрии, занимающихся управлением (https://hotelier.pro/), свободный доступ
5.	Welcome Times — сетевое издание для отельеров, рестораторов, топ-менеджеров гостиничного бизнеса и специалистов в сфере HoReCa (https://welcometimes.ru/), свободный доступ
6.	HoReCa Magazine — ежедневный деловой интернет-журнал для всех участников рынка индустрии гостеприимства и питания. Журнал охватывает все аспекты работы в гостиницах и ресторанах (https://www.horeca-magazine.ru/), свободный доступ
7.	Frontdesk.ru — интернет-портал, индустрии гостеприимства в России и странах СНГ (https://www.frontdesk.ru/), свободный доступ
8.	Hotel.Report — информационно-аналитический портал для профессионалов гостиничного бизнеса и туриндустрии (https://ru.hotel.report/), свободный доступ

9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Учебная аудитория для занятий лекционного типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации - Мультимедийная лекционная аудитория: Специализированная мебель; технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории; набор демонстрационного оборудования. Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	
2	Учебная аудитория для занятий семинарского типа (в том числе практических занятий), для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для воспитательной работы. Укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации. Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	

3	Библиотека, Интернет-класс ГУАП (для самостоятельной работы). Помещения укомплектованы специализированной мебелью, оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет». Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	
---	--	--

10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Зачет	Список вопросов; Тесты.

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 –Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
«отлично» «зачтено»	Обучающийся: – глубоко и всесторонне усвоил программный материал; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно связывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; – умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; – делает выводы и обобщения; – свободно владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 90% до 100% тестовых заданий**.
«хорошо» «зачтено»	Обучающийся: – твердо усвоил программный материал, грамотно и, по существу, излагает его, опираясь на знания основной литературы; – не допускает существенных неточностей; – увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; – аргументирует научные положения; – делает выводы и обобщения; – владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 70% до 89% тестовых заданий**.
«удовлетворительно» «зачтено»	– обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу, излагает его, опираясь на знания только основной литературы; – допускает несущественные ошибки и неточности; – испытывает затруднения в практическом применении знаний направления; – слабо аргументирует научные положения; – затрудняется в формулировании выводов и обобщений; – частично владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 51% до 69% тестовых заданий**.

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
«неудовлетворительно» «не зачтено»	– обучающийся не усвоил значительной части программного материала; – допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении; – испытывает трудности в практическом применении знаний; – не может аргументировать научные положения; – не формулирует выводов и обобщений. – правильно выполнил менее 51% тестовых заданий**.

10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена	Код индикатора
	Учебным планом не предусмотрено	

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета	Код индикатора
1.	Командная работа в индустрии гостеприимства: роли, функции и распределение обязанностей в мультикультурном коллективе.	УК-3.3.1
2.	Лидерство и стили управления в многонациональной команде отеля или ресторана.	УК-4.У.1
3.	Принципы эффективного взаимодействия в команде: коммуникативные барьеры и способы их преодоления.	УК-4.В.1
4.	Управление конфликтами в коллективе с учётом культурных особенностей сотрудников.	УК-5.Д.1
5.	Командная работа в индустрии гостеприимства: роли, функции и распределение обязанностей в мультикультурном коллективе.	УК-5.Д.2
6.	Лидерство и стили управления в многонациональной команде отеля или ресторана.	УК-5.Д.3
7.	Деловая коммуникация в гостеприимстве: устные и письменные формы профессионального общения.	УК-3.3.1
8.	Культура делового общения с гостем: этикет, речевые нормы, стандарты сервиса.	УК-4.У.1
9.	Технология переговоров и ведения деловой переписки с партнёрами из других стран.	УК-4.В.1
10.	Профессиональная терминология и клише в международной практике гостеприимства.	УК-5.Д.1
11.	Невербальные средства общения и их значение в межкультурном контексте.	УК-5.Д.2
12.	Понятие межкультурной коммуникации и её роль в индустрии гостеприимства.	УК-5.Д.3
13.	Классификация культур (Г. Хофстеде, Э. Холл) и их применение в сервисе.	УК-3.3.1
14.	Национально-культурные особенности гостей разных регионов и стран: стандарты обслуживания.	УК-4.У.1
15.	Этикет и традиции гостеприимства в разных культурах (западная, восточная, арабская, азиатская модели).	УК-4.В.1

Перечень тем для выполнения курсового проекта/ курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для выполнения курсового проекта / курсовой работы

№ п/п	Примерный перечень тем для выполнения курсового проекта/ курсовой работы
	Учебным планом не предусмотрено

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора										
	1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Согласно концепции Э. Холла, культуры, в которых большая часть информации передаётся через невербальные сигналы, контекст и невысказанные ожидания, называются: a) Высококонтекстными b) Низкоконтекстными c) Монохронными d) Полихронными 2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Какие из перечисленных параметров использует Г. Хофстеде для описания культурных различий? a) Дистанция власти b) Индивидуализм vs коллективизм c) Уровень вербальной агрессии d) Отношение к неопределенности 3. Прочитайте текст и соотнесите термины межкультурной коммуникации с их определениями. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам ABC. <table><tr><th>Термин</th><th>Определение</th></tr><tr><td>A) Культурный шок</td><td>1) Способность понимать и принимать культурные различия, эффективно взаимодействовать в инокультурной среде</td></tr><tr><td>B) Культурная компетенция</td><td>2) Чувство тревоги и дезориентации при погружении в новую культуру</td></tr><tr><td>C) Стереотип</td><td>3) Упрощенное, обобщенное представление о представителях другой культуры</td></tr><tr><td>D) Этноцентризм</td><td>4) Оценка других культур через призму своей собственной как эталонной</td></tr></table> 4. Прочитайте текст и установите правильную последовательность этапов адаптации к новой культуре (модель	Термин	Определение	A) Культурный шок	1) Способность понимать и принимать культурные различия, эффективно взаимодействовать в инокультурной среде	B) Культурная компетенция	2) Чувство тревоги и дезориентации при погружении в новую культуру	C) Стереотип	3) Упрощенное, обобщенное представление о представителях другой культуры	D) Этноцентризм	4) Оценка других культур через призму своей собственной как эталонной	УК-3.3.1
Термин	Определение											
A) Культурный шок	1) Способность понимать и принимать культурные различия, эффективно взаимодействовать в инокультурной среде											
B) Культурная компетенция	2) Чувство тревоги и дезориентации при погружении в новую культуру											
C) Стереотип	3) Упрощенное, обобщенное представление о представителях другой культуры											
D) Этноцентризм	4) Оценка других культур через призму своей собственной как эталонной											

	У-образной кривой). Запишите соответствующую последовательность цифр. 1) Адаптация и интеграция 2) Эйфория (туристический этап) 3) Культурный шок (кризис) 4) Постепенное восстановление 5) Возвращение в родную культуру (обратный шок) 5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Почему знание классификаций культур (Холл, Хофстеде) важно для сотрудников гостиничного бизнеса, работающих с международными гостями? Приведите примеры практического применения этих знаний в сервисе.											
	1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какое из следующих невербальных средств в некоторых культурах (например, в странах Ближнего Востока) может быть воспринято как оскорбление, если его использовать левой рукой? a) Рукопожатие b) Указательный жест c) Демонстрация подошвы обуви d) Передача предметов 2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Какие из перечисленных факторов относятся к вербальным барьерам в межкультурной коммуникации? a) Различия в грамматических структурах языков b) Использование сленга и идиом c) Разная дистанция общения d) Несовпадение темпа речи 3. Прочитайте текст и соотнесите тип невербального поведения с его характеристикой в разных культурах. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам ABC. <table><tr><th>Невербальный элемент</th><th>Культурные особенности</th></tr><tr><td>A) Визуальный контакт</td><td>1) В азиатских культурах длительный прямой взгляд считается неуважением</td></tr><tr><td>B) Дистанция общения</td><td>2) В странах Латинской Америки она меньше, чем в Северной Европе</td></tr><tr><td>C) Жесты</td><td>3) В разных культурах один и тот же жест может иметь противоположное значение (например, «ОК»)</td></tr><tr><td>D) Интонация и громкость</td><td>4) В некоторых культурах громкая речь воспринимается</td></tr></table>	Невербальный элемент	Культурные особенности	A) Визуальный контакт	1) В азиатских культурах длительный прямой взгляд считается неуважением	B) Дистанция общения	2) В странах Латинской Америки она меньше, чем в Северной Европе	C) Жесты	3) В разных культурах один и тот же жест может иметь противоположное значение (например, «ОК»)	D) Интонация и громкость	4) В некоторых культурах громкая речь воспринимается	УК-4.У.1 УК-4.В.1
Невербальный элемент	Культурные особенности											
A) Визуальный контакт	1) В азиатских культурах длительный прямой взгляд считается неуважением											
B) Дистанция общения	2) В странах Латинской Америки она меньше, чем в Северной Европе											
C) Жесты	3) В разных культурах один и тот же жест может иметь противоположное значение (например, «ОК»)											
D) Интонация и громкость	4) В некоторых культурах громкая речь воспринимается											

	как невоспитанность, в других – как искренность				
4. Прочитайте текст и установите последовательность действий сотрудника службы приёма при встрече иностранного гостя, чтобы избежать межкультурных недоразумений. Запишите соответствующую последовательность цифр. 1) Уточнить предпочтения гостя по питанию и услугам, учитывая возможные религиозные ограничения 2) Приветствовать гостя на его родном языке или на нейтральном английском с учётом культурных норм (рукопожатие, поклон и т.д.) 3) Использовать простые, чёткие фразы, избегая сленга и идиом 4) Наблюдать за невербальными реакциями гостя, чтобы скорректировать своё поведение 5) Предложить дополнительную информацию о достопримечательностях с учётом культурных интересов 5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Приведите примеры того, как невербальные сигналы (жесты, мимика, проксемика) могут привести к конфликту между сотрудником отеля и гостем из другой культуры. Предложите способы предотвращения таких ситуаций.					
1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. В какой культуре при деловой переписке принято начинать письмо с комплиментов и выражений уважения, а затем переходить к сути вопроса, в то время как в западной культуре ценятся прямота и лаконичность? a) В японской b) В немецкой c) В американской d) В шведской 2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Какие из перечисленных правил делового этикета являются универсальными, но имеют культурные нюансы в исполнении? a) Пунктуальность b) Обмен визитными карточками c) Одежда на переговорах d) Открытость к компромиссам 3. Прочитайте текст и соотнесите культурные особенности делового общения с типичной ситуацией в гостиничном бизнесе. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам ABC.	УК-5.Д.1 УК-5.Д.2 УК-5.Д.3 <table><tr><td>Культурная особенность</td><td>Пример в гостиничном сервисе</td></tr><tr><td>A) Высокий контекст (Э. Холл)</td><td>1) Гость ожидает, что сотрудник сам догадается о его</td></tr></table>	Культурная особенность	Пример в гостиничном сервисе	A) Высокий контекст (Э. Холл)	1) Гость ожидает, что сотрудник сам догадается о его
Культурная особенность	Пример в гостиничном сервисе				
A) Высокий контекст (Э. Холл)	1) Гость ожидает, что сотрудник сам догадается о его				

		потребностях без прямых просьб	
	В) Монохронное восприятие времени	2) Гость требует выполнения обещанных услуг строго по времени, без задержек	
	С) Полихронное восприятие времени	3) Гость спокойно относится к изменению времени заселения, если ему предложат компенсацию	
	Д) Индивидуализм	4) Гость предпочитает персонализированное обслуживание и индивидуальные решения	
	4. Прочитайте текст и установите последовательность этапов подготовки и проведения деловых переговоров с представителями другой культуры (например, с китайской компанией о проведении конференции в отеле). Запишите соответствующую последовательность цифр. 1) Изучение культурных особенностей партнёров и их делового этикета 2) Составление повестки и согласование её через официальные каналы 3) Начало переговоров с обмена визитными карточками и обмена любезностями 4) Обсуждение технических деталей, предложение компромиссов 5) Завершение переговоров с фиксацией достигнутых договорённостей, обмен подарками (если принято) 5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Как различаются стили деловой переписки в Японии, Германии и США? Какие рекомендации можно дать сотруднику гостиницы для эффективного общения с партнёрами из этих стран?		

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
1	Анализ концепций межкультурной коммуникации (Э. Холл, Г. Хофстеде) и их приложение к гостиничному сервису Провести сравнительный анализ двух концепций (например, высоко- и низкоконтекстные культуры, дистанция власти). Привести примеры из практики работы отеля, как эти параметры влияют на обслуживание гостей из разных стран.
2	Культурный шок: фазы, симптомы и способы преодоления у иностранных гостей и сотрудников Описать модель У-образной кривой, выделить симптомы культурного шока. Разработать рекомендации для службы персонала отеля по поддержке иностранных сотрудников и гостей, переживающих культурный шок.

3	Особенности невербальной коммуникации в межкультурном взаимодействии (жесты, проксемика, отношение ко времени) Составить таблицу, в которой указать различия в невербальных сигналах для 3–4 культур (например, европейской, азиатской, арабской). Для каждой культуры предложить рекомендации для персонала отеля.
4	Деловой этикет и протокол в международных гостиничных сетях Проанализировать правила приветствия, обращения, обмена визитными карточками, дресс-кода в разных странах. Разработать универсальную памятку для менеджера по работе с иностранными партнёрами.
5	Адаптация стандартов обслуживания для гостей из Азии (на примере Китая, Японии или Индии) Выбрать одну азиатскую страну, описать её культурные особенности, влияющие на восприятие сервиса (питание, коммуникация, требования к номеру). Предложить конкретные изменения в стандартах работы горничных, ресторана, стойки регистрации.
6	Управление межкультурными конфликтами в гостиничном бизнесе: кейс-стади Разобрать реальную или смоделированную конфликтную ситуацию (например, недовольство гостя из Саудовской Аравии отсутствием молитвенного коврика). Предложить пошаговый алгоритм разрешения с применением культурно-специфических подходов.
7	Межкультурная коммуникация в системе «сотрудник – сотрудник»: формирование эффективной мультикультурной команды На основе теории командных ролей и культурных измерений разработать план тренинга для команды ресторана отеля, состоящей из представителей 3–4 национальностей, с фокусом на улучшение взаимодействия и предотвращение конфликтов.
8	Языковые особенности деловой переписки с зарубежными партнёрами (английский язык: различия в британском, американском и международном стилях) Составить сравнительный анализ типичных формул вежливости, структуры письма, клише в деловой переписке. Подготовить шаблоны для запросов, ответов на претензии и коммерческих предложений для партнёров из США, Великобритании и ОАЭ.
9	Этноспецифика обслуживания гостей из стран Ближнего Востока: учёт религиозных и культурных норм (халяль, гендерные аспекты, гостеприимство) Разработать детальные рекомендации для всех служб отеля (приём, питание, дополнительные услуги) по работе с гостями из ОАЭ, Саудовской Аравии или Кувейта. Включить практические примеры разрешения нестандартных ситуаций.
10	Влияние глобализации и цифровых коммуникаций на трансформацию культурных практик в гостеприимстве Проанализировать, как социальные сети, онлайн-бронирование и международные стандарты изменяют ожидания гостей из разных культур. Оценить, в каких аспектах сохраняется необходимость культурной чувствительности, а где происходит унификация.

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Планируемые результаты при освоении обучающимися лекционного материала:

- получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;
- получение опыта творческой работы совместно с преподавателем;
- развитие профессионально-деловых качеств, любви к предмету и самостоятельного творческого мышления.
- появление необходимого интереса, необходимого для самостоятельной работы;
- получение знаний о современном уровне развития науки и техники и о прогнозе их развития на ближайшие годы;
- научиться методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходить к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);
- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий.

Лекции по дисциплине «Межкультурные коммуникации в гостеприимстве» читаются с использованием мультимедийных презентаций, видеоматериалов и раздаточного материала. Основное назначение лекций – дать системное представление о ключевых теориях, моделях и практических подходах к межкультурному взаимодействию.

11.2. Методические указания для обучающихся по участию в семинарах

Основной целью для обучающегося является систематизация и обобщение знаний по изучаемой теме, разделу, формирование умения работать с дополнительными источниками информации, сопоставлять и сравнивать точки зрения, конспектировать прочитанное, высказывать свою точку зрения и т.п. В соответствии с ведущей дидактической целью содержанием семинарских занятий являются узловые, наиболее трудные для понимания и усвоения темы, разделы дисциплины. Спецификой данной формы занятий является совместная работа преподавателя и обучающегося над решением поставленной проблемы, а поиск верного ответа строится на основе чередования индивидуальной и коллективной деятельности.

При подготовке к семинарскому занятию по теме лекции необходимо ознакомиться с планом его проведения, с литературой и научными публикациями по теме семинара.

Семинарские занятия направлены на углублённое обсуждение теоретических вопросов, анализ кейсов и отработку навыков межкультурной коммуникации. В 8-м семестре семинары посвящены основам теории и культурным барьерам, в 9-м – практическим аспектам работы с гостями и конфликтам.

11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практического занятия для обучающегося является привитие обучающимся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении обучающимся практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
- овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

Требования к проведению практических занятий:

- Заблаговременно получите план занятия и список дополнительных источников (журналы «Современный отель», Hotelier.PRO, Welcome Times и др.).
- Подготовьте краткие тезисы по каждому вопросу, используя основную и дополнительную литературу.
- Особое внимание уделите примерам из реальной гостиничной практики – их можно найти в профессиональных изданиях или в интервью с экспертами.
- Для активного участия в дискуссиях подготовьте собственные вопросы и примеры из личного опыта (если есть) или гипотетические ситуации.
- На практических занятиях, где предусмотрены ролевые игры (например, моделирование диалога с гостем из другой культуры), отрабатывайте предложенные сценарии, обращая внимание на вербальные и невербальные сигналы, а также на возможные ошибки.

11.4. Методические указания для обучающихся по выполнению лабораторных работ
Учебным планом не предусмотрено.

11.5. Методические указания для обучающихся по выполнению курсового проекта/курсовой работы
Учебным планом не предусмотрено.

11.6. Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Для обучающихся по заочной форме обучения выполнение контрольных работ является элементом текущего контроля успеваемости и самостоятельной работы.

В процессе выполнения самостоятельной работы у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет ему развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся являются:

- учебно-методический материал по дисциплине;
- методические указания по выполнению контрольных работ (для обучающихся по заочной форме обучения).

Самостоятельная работа включает изучение теоретического материала, выполнение домашних заданий, подготовку к текущему контролю и контрольной работе (для заочников), а также подготовку к зачётам.

Рекомендации по организации самостоятельной работы:

- Распределите время между семестрами: в 8-м семестре уделите больше внимания освоению базовых теорий и моделей (60 часов СР), в 9-м – практическим кейсам и конфликтологии (24 часа СР).

- Для изучения теоретического материала используйте учебные пособия, указанные в списке литературы, а также ресурсы Интернета (журналы, аналитические порталы).

- При выполнении домашних заданий (ДЗ) и контрольной работы (КРЗ) строго следуйте структуре, предложенной преподавателем: введение, основная часть с анализом, практические рекомендации, заключение и список литературы.

- Для подготовки к текущему контролю (ТКУ) используйте тестовые задания из ЭИОС ГУАП и примерные вопросы из раздела 10 РПД.

- Контрольная работа для заочников сдаётся в письменном виде и должна содержать не только теоретические выкладки, но и конкретные практические рекомендации, привязанные к реальным ситуациям гостиничного сервиса.

11.7. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся, осуществляемого в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины.

Текущий контроль проводится в течение семестра в виде устных опросов на семинарах, проверки домашних заданий, тестирования и оценки выполнения контрольной работы (для заочников).

Требования:

- Активно участвуйте в работе на семинарских занятиях – это даёт дополнительные баллы для допуска к зачёту.

- Своевременно выполняйте домашние задания, оформляя их в соответствии с требованиями преподавателя (шрифт Times New Roman 14, интервал 1,5, объём не менее 3–5 стр.).

- Для заочников – контрольная работа является обязательным элементом текущего контроля. Она должна быть сдана не позднее, чем за 10 дней до начала зачётной сессии. Результаты контрольной работы влияют на итоговую оценку («зачтено» может быть снижено при неудовлетворительном выполнении).

- При тестировании внимательно читайте вопросы, многие из них требуют не только знания фактов, но и понимания культурных нюансов.

11.8. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

- зачет – это форма оценки знаний, полученных обучающимся в ходе изучения учебной дисциплины в целом или промежуточная (по окончании семестра) оценка знаний обучающимся по отдельным разделам дисциплины с аттестационной оценкой «зачтено» или «не зачтено».

К промежуточной аттестации допускаются обучающиеся, которые прошли текущий контроль успеваемости, выполнили и защитили все практические работы.

Система оценок при проведении промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с требованиями Положений «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программы высшего образования».

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой