

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»
(ТвГТУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

_____ Э.Ю. Майкова

« _____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)»
«Межкультурные коммуникации в сервисе»

Направление подготовки бакалавров – 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис
Типы задач профессиональной деятельности: сервисная

Форма обучения – очная, заочная

Факультет управления и социальных коммуникаций
Кафедра «Социологии и социальных технологий»

Тверь 20 ____

Рабочая программа дисциплины соответствует ОХОП подготовки бакалавров в части требований к результатам обучения по дисциплине и учебному плану.

Разработчики программы: доцент кафедры ССТ

Е.О. Ковалева

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ССТ

«__» _____ г., протокол № ____.

Заведующий кафедрой

Э.Ю. Майкова

Согласовано:

Начальник учебно-методического
отдела УМУ

Е.Э. Наумова

Начальник отдела
комплектования
зональной научной библиотеки

О.Ф. Жмыхова

1. Цель и задачи дисциплины

Цель изучения дисциплины «Межкультурные коммуникации в социально-культурном сервисе» - формирование основ коммуникативной компетентности будущих специалистов сервисных предприятий, подготовка их к профессиональной деятельности в условиях межкультурного взаимодействия.

Задачи дисциплины – анализ процессов межкультурной коммуникации в сервисной деятельности; раскрытие значения межкультурной коммуникации, её роли во внутрироссийских и общемировых процессах; изучение видов, форм, средств и механизмов межкультурного взаимодействия в мультикультурной среде; анализ тенденций и проблем межкультурного взаимодействия в современном мире; выявление трудностей межкультурного взаимодействия в профессиональной деятельности и определение возможных способов их преодоления.

2. Место дисциплины в образовательной программе

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1 ОП ВО. Данный курс служит логическим звеном между курсами «Мировая культура и искусство», «Культурология», «Речевая и деловая коммуникация». Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин, сопряженных с профессиональными стандартами и профильной направленностью.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине.

3.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

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

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИУК-5.8 *Демонстрирует понимание особенностей различных культур и осуществляет сервисное обслуживание с их учетом.*

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31.1. социальные, этнокультурные, национальные и конфессиональные различия стран и народов мира;

31.2. теоретические и методологические основы межкультурной коммуникации;

31.3. социально-психологические аспекты межкультурной коммуникации;

31.4. методы и принципы осуществления делового общения в межкультурной среде;

31.5. особенности менталитета, деловых культур и этикета различных стран.

Уметь:

У1.1. ориентироваться в современных тенденциях и проблемах межкультурной коммуникации;

У1.2. строить эффективную межличностную и профессиональную коммуникацию на основе понимания многообразия культур в их взаимодействии, анализа и прогноза особенностей поведения и мотивации людей различной культурной принадлежности;

У1.3.осуществлять межкультурную коммуникацию в профессиональной деятельности, основываясь на знаниях этнокультурной специфики;

У1.4.эффективно разрешать конфликты и ситуации межкультурного непонимания, возникающие в процессе сервисного обслуживания иностранных гостей.

3.2. Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных занятий, практических занятий.

4. Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 1а. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Зачетные единицы	Академические часы
Общая трудоемкость дисциплины	3	108
Аудиторные занятия (всего)		45
В том числе:		
Лекции		15
Практические занятия (ПЗ)		30
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены
Самостоятельная работа обучающихся (всего)		63
В том числе:		
Курсовая работа		не предусмотрена
Курсовой проект		не предусмотрен
Расчетно-графические работы		не предусмотрены
Другие виды самостоятельной работы:		
- подготовка к практическим занятиям		30
- реферат		13
Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (зачет)		20
Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)		0

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 1б. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Зачетные единицы	Академические часы
Общая трудоемкость дисциплины	3	108
Аудиторные занятия (всего)		8
В том числе:		
Лекции		2
Практические занятия (ПЗ)		6
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены

Вид учебной работы	Зачетные единицы	Академические часы
Самостоятельная работа обучающихся (всего)		96+4(зачет)
В том числе:		
Изучение теоретической части		80
Курсовая работа		не предусмотрена
Курсовой проект		не предусмотрен
Расчетно-графические работы		не предусмотрены
Другие виды самостоятельной работы: - реферат		16
Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (зачет)		4
Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)		0

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 2а. Модули дисциплины, трудоемкость в часах и виды учебной работы

№	Наименование модуля	Труд-ть часы	Лекции	Практич. занятия	Лаб. работы	Сам. работа
1	Теоретические основы межкультурной коммуникации	40	6	10	-	24
2	Управление межкультурной коммуникацией в многонациональной деловой среде	68	9	20	-	39
<i>Всего на дисциплину</i>		108	15	30	-	63

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 2б. Модули дисциплины, трудоемкость в часах и виды учебной работы

№	Наименование модуля	Труд-ть часы	Лекции	Практич. занятия	Лаб. работы	Сам. работа
1	Теоретические основы межкультурной коммуникации	40	1	2	-	35+2(зач)
2	Управление межкультурной коммуникацией в многонациональной деловой среде	68	1	4	-	61+2(зач)
<i>Всего на дисциплину</i>		108	2	6	-	96+4

5.2. Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1 «Теоретические основы межкультурной коммуникации»

Основные черты современной мировой культуры. Тенденции культурной универсализации в мировом современном процессе. Этническая и культурная идентичность. Культурные ценности и нормы. Основные понятия: «коммуникация», «интеграция», «ассимиляция», «аккультурация», «социокультурная коммуникация», «культурные традиции», «инновации». Межкультурное взаимодействие и его виды. Этническая, национальная, региональная типологизация культур. Проблемы и перспективы диалога культур. Этноцентризм как характеристика культуры; сущность и формы проявления в межкультурной коммуникации. Определение межкультурной коммуникации. Формы межкультурной коммуникации: межрасовая, межэтническая, межсубкультурная. Модели межкультурной коммуникации. Элементы межкультурной коммуникации: восприятие, вербальные процессы, невербальные процессы. Восприятие и культура; убеждения, ценности, установки; мировоззрение. Влияние социальной организации на культурное восприятие. Вербальные процессы: вербальный язык и мышление. Невербальные процессы; телесное поведение ("язык тела"), пространственное поведение (проксемика), восприятие времени.

МОДУЛЬ 2 «Управление межкультурной коммуникацией в многонациональной деловой среде»

Роль межкультурной коммуникации в условиях глобализации экономических, политических культурных контактов. Сферы приоритетного развития межкультурной коммуникации. Специфика коммуникации в контексте социально-культурного сервиса. Международный бизнес как форма межкультурной коммуникации. Корпоративная и национальная культуры в многонациональных корпорациях на внешнем и внутреннем уровнях. Подготовка сотрудников к сервисному обслуживанию иностранных граждан. Методы профилактики и разрешения межкультурных конфликтов на основе межэтнической и межконфессиональной толерантности. Методы обучения сотрудников при поступлении на работу в сервисное предприятие, ориентированное на обслуживание представителей других культур. Международный деловой протокол: назначение встречи, приветствие и знакомство, формальности, коммуникационные стили и т.д. Различия в использовании времени в деловых контактах. Деловые беседы, переговоры, совещания, презентации: культурная обусловленность различных стратегий.

5.3. Лабораторные работы

Учебным планом не предусмотрены.

5.4. Практические занятия ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 3а. Тематика, форма практических занятий (ПЗ) и их трудоемкость

№ пп.	Порядковый номер модуля. Цели практических работ	Примерная тематика занятий и форма их проведения	Труд-ть в часах
1.			
1	Модуль 1.	Тенденции культурной универсализации в	10

№ пп.	Порядковый номер модуля. Цели практических работ	Примерная тематика занятий и форма их проведения	Труд-ть в часах
	Цель: анализ сущности и форм межкультурной коммуникации	мировом современном процессе. Этническая и культурная идентичность Межкультурное взаимодействие и его виды. Проблемы и перспективы диалога культур. Сущность, формы, модели и элементы межкультурной коммуникации.	
2	Модуль 2. Цель: освоение принципов и правил межкультурной коммуникации в сервисной деятельности	Основные подходы к управлению культурными различиями в профессиональной деятельности. Бизнес в кросс-культурной среде. Профессиональное взаимодействие с инокультурным клиентом в сфере сервиса. Подготовка сотрудников к сервисному обслуживанию иностранных граждан. Методы обучения сотрудников при поступлении на работу в сервисное предприятие, ориентированное на обслуживание представителей других культур.	20

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 3б. Тематика, форма практических занятий (ПЗ) и их трудоемкость

№ пп.	Порядковый номер модуля. Цели практических работ	Примерная тематика занятий и форма их проведения	Труд-ть в часах
1.			
1	Модуль 1. Цель: анализ сущности и форм межкультурной коммуникации	Межкультурное взаимодействие и его виды. Проблемы и перспективы диалога культур.	2
2	Модуль 2. Цель: освоение принципов и правил межкультурной коммуникации в сервисной деятельности	Основные подходы к управлению культурными различиями в профессиональной деятельности. Профессиональное взаимодействие с инокультурным клиентом в сфере сервиса. Подготовка сотрудников к сервисному обслуживанию иностранных граждан.	4

6. Самостоятельная работа обучающихся и текущий контроль их успеваемости

6.1. Цели самостоятельной работы

Формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

6.2. Организация и содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем курса по заданию преподавателя по рекомендуемой им учебной литературе, подготовке

к практическим занятиям, к текущему контролю успеваемости, зачету, написанию творческих работ.

После вводных лекций, в которых обозначается содержание дисциплины, ее проблематика и практическая значимость, студентам выдается индивидуальное творческое задание. Работа состоит из реферата, тема которого должна соответствовать модулям 1-4, оформляется на листах формата А4. Шрифт – 14 кегль, TimesNewRoman, интервал – 1,5. Объем реферата – 15 – 20 страниц. Максимальная оценка выполненную работу – 10 баллов, в т.ч. 5 баллов – за оформительскую часть, 5 баллов – за устный ответ на вопросы по содержанию работы. Возможная тематическая направленность реферативной работы для каждого учебно-образовательного модуля представлена в следующей таблице:

Таблица 4. Темы рефератов

№ п/п	Учебно-образовательный модуль	Возможная тематика самостоятельной реферативной работы
1.	Модуль 1	Культура: элементы, основные характеристики и функции
		Сущность и формы межкультурной коммуникации
		Модели межкультурной коммуникации.
		Роль межкультурной коммуникации в диалоге культур.
		Постигая культуру: описание ментальных программ
		Ценностная классификация культур по Г.Хофстенде
		Роль межкультурной коммуникации в условиях глобализации экономических, политических и культурных контактов
		Русские и американские культурные ценности: сравнительный анализ.
		Влияние ценностных ориентаций на межкультурную коммуникацию
		Типология культур М.Мид.
		Социализация и инкультурация в глобальном мире.
2.	Модуль 2	Этнические особенности и их влияние на поведение иностранных гостей
		Учет национальных особенностей личности в процессе сервисного обслуживания
		Культурные особенности в контексте межличностной коммуникации
		Значение межкультурной компетентности для решения профессиональных задач.
		Медиация в межкультурном взаимодействии.
		Методика М.Хаммера измерения культурных стилей конфликта.
		Межкультурная коммуникация и организационная культура.
		Значение межкультурной коммуникации для международного бизнеса
		Особенности деловой культуры Востока
		Особенности деловой культуры западноевропейских стран
		Природа межкультурных конфликтов и способы их разрешения.
		Роль СМИ в формировании этнокультурных стереотипов
		Ведение деловых переговоров: культурная обусловленность различных стратегий.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература по дисциплине

1. Теория межкультурной коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина [и др.] ; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 254 с. — (Высшее образование). —

ISBN 978-5-534-17178-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536693> (дата обращения: 04.01.2025). . - (ID=72545-0)

2. Юдина, А. И. Культурная политика: межкультурная коммуникация и международные культурные обмены: практическое пособие для вузов / А. И. Юдина, Л. С. Жукова. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 47 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11591-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542726> (дата обращения: 04.01.2025).- (ID=134264-0)

7.2. Дополнительная литература по дисциплине

1. Касьянов, В. В. История культуры: учебник для вузов / В. В. Касьянов. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 436 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07267-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537338> (дата обращения: 04.01.2025). - (ID=97037-0)
2. Большаков, В. П. История и теория культуры: учебное пособие для вузов / В. П. Большаков, К. Ф. Завершинский, Л. Ф. Новицкая; под общей редакцией В. П. Большакова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05382-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539815> (дата обращения: 04.01.2025).
3. Методология исследований культуры: учебно-методический комплекс по специальности 031401 «Культурология». - Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2012. - 78 с. - ЦОР IPR SMART. - Текст: электронный. - Дата обращения: 07.07.2022. - Режим доступа: по подписке. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/29683.html> . - (ID=149769-0)
4. Гузикова, М. О. Основы теории межкультурной коммуникации: учебное пособие для вузов / М. О. Гузикова, П. Ю. Фофанова. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 123 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16590-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540164> (дата обращения: 04.01.2025)- (ID=153719-0)
5. Садохин, А. П. Мировая культура и искусство: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению «Культурология», по социально-гуманитарным специальностям / А. П. Садохин. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 415 с. - ISBN 978-5-238-02207-9. - Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/74896.html> (дата обращения: 06.09.2022). - Режим доступа: для авторизир. Пользователей. - (ID=149771-0)

6. Садохин, А. П. История мировой культуры: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / А. П. Садохин, Т. Г. Грушевицкая. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 975 с. - ISBN 978-5-238-01847-8. - Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/81507.html> (дата обращения: 06.09.2022). - Режим доступа: для авторизир. пользователей. - (ID=149772-0)
7. История культуры повседневности: учебное пособие / под ред. В. П. Большакова, С. Н. Иконниковой. - Москва: Проспект, 2016. - 496 с. - Режим доступа: по подписке. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=443581> (дата обращения: 06.09.2022). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-392-19533-6. - Текст: электронный. - (ID=149770-0)
8. Межкультурная коммуникация в условиях глобализации: учеб. пособие для вузов / В.С. Глаголев [и др.]; ред.-сост. В.С. Глаголев; Моск. гос. ин-т междунар. отношений МИД РФ. - 2-е изд.; доп. и перераб. - Москва: Проспект, 2016. - ЭБС Университетская библиотека онлайн. - Текст: электронный. - Дата обращения: 07.07.2022. - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-392-19300-4. - URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=443618&sr=1. - (ID=47631-0)
9. Боголюбова, Н. М. Межкультурная коммуникация : учебник для вузов / Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 582 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16204-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544893> (дата обращения: 04.01.2025). - (ID=153718-0)
10. Таратухина, Ю. В. Межкультурная коммуникация. Семиотический подход : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, Л. А. Цыганова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 188 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17097-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532389> (дата обращения: 04.01.2025). - (ID=153717-0)
11. Бутенина, Е. М. Практикум по межкультурной коммуникации : учебник и практикум для вузов / Е. М. Бутенина, Т. А. Иванкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 184 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14071-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543745> (дата обращения: 04.01.2025) - (ID=139228-0)
12. Коммуникации и межкультурное взаимодействие : методические указания / составители Ю. И. Сидоренко [и др.]. — пос. Караваяево : КГСХА, 2020. — 65 с. — Текст : электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/171681> (дата обращения: 20.02.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. - (ID=153724-0)

13. Лебедева, В. Г. Межкультурное взаимодействие в современном мире: учебное пособие / В. Г. Лебедева; под редакцией О. В. Сапенюк. — Санкт-Петербург: СПбГЛТУ, 2022. — 84 с. — ISBN 978-5-9239-1318-7. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/288869> (дата обращения: 20.02.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. - (ID=153723-0)
14. Кузенко, С. Е. Коммуникативные технологии межкультурного взаимодействия и саморазвитие: учебное пособие / С. Е. Кузенко. — Уфа: УГНТУ, 2020. — 51 с. — ISBN 978-5-7831-2048-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/245210> (дата обращения: 20.02.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. - (ID=153721-0)
15. Иващенко, Т. С. Культура и межкультурное взаимодействие в современном мире: учебное пособие / Т. С. Иващенко. — Ханты-Мансийск: ЮГУ, 2018. — 58 с. — ISBN 978-5-9611-0118-8. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/148991> (дата обращения: 20.02.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. - (ID=153720-0)

7.3. Методические материалы

1. Оценочные средства промежуточной аттестации в форме зачета по дисциплине по выбору вариативной части Блока 1 "Межкультурные коммуникации в социально-культурном сервисе" направление подготовки бакалавров 43.03.01 Сервис. Профиль - Социокультурный сервис: в составе учебно-методического комплекса / Каф. Социология и социальные технологии; разработ. Е.О. Ковалева. - Тверь: ТвГТУ, 2016. - (УМК-В). - Сервер. - Текст: электронный. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/126041> . - (ID=126041-0)
2. Оценочные средства промежуточной аттестации в форме зачета по дисциплине по выбору вариативной части Блока 1 "Межкультурные коммуникации в бизнесе" направление подготовки бакалавров 38.03.03 Управление персоналом. Профиль - Управление персоналом организации: в составе учебно-методического комплекса / Каф. Социология и социальные технологии; разработ. Е.О. Ковалева. - Тверь: ТвГТУ, 2017. - (УМК-В). - Сервер. - Текст: электронный. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/126230> . - (ID=126230-0)
3. Оценочные средства промежуточной аттестации в форме зачета по дисциплине по выбору вариативной части Блока 1 "Культура речи и деловое общение" направление подготовки бакалавров 38.03.03 Управление персоналом. Профиль - Управление персоналом организации: в составе учебно-методического комплекса / Каф. Социология и социальные технологии ;разработ. Е.О. Ковалева. - Тверь :ТвГТУ, 2017. - (УМК-В). - Сервер. - Текст : электронный. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/126220> . - (ID=126220-0)

4. Учебно-методические материалы практических занятий по дисциплине по выбору цикла ГСЭ "Деловое общение" для специальности 040201 Социология: в составе учебно-методического комплекса / Тверской гос. техн. ун-т, Каф. СиСТ; сост.: И.К. Стялова, Е.О. Ковалева. - Тверь: ТвГТУ, 2011. - (УМК-П). - Сервер. - Текст: электронный. - 0-00. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/99522> . - (ID=99522-1)
5. Учебно-методические материалы по выполнению РГР по дисциплине по выбору цикла ГСЭ "Деловое общение" для специальности 040201 Социология : в составе учебно-методического комплекса / Тверской гос. техн. ун-т, Каф. СиСТ ; сост.: И.К. Стялова, Е.О. Ковалева. - Тверь :ТвГТУ, 2011. - (УМК-РГР). - Сервер. - Текст: электронный. - 0-00. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/99523> . - (ID=99523-1)
6. Методические материалы по контролю результативности изучения дисциплины (тестовые задания) по дисциплине по выбору цикла ГСЭ "Деловое общение" для специальности 040201 Социология: в составе учебно-методического комплекса / Тверской гос. техн. ун-т, Каф. СиСТ; сост.: И.К. Стялова, Е.О. Ковалева. - Тверь: ТвГТУ, 2011. - (УМК-В). - Сервер. - Текст: электронный. - 0-00. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/99524> . - (ID=99524-1)
7. Вопросы к зачету по дисциплине по выбору цикла ГСЭ "Деловое общение" для специальности 040201 Социология: в составе учебно-методического комплекса / Тверской гос. техн. ун-т, Каф. СиСТ; сост.: И.К. Стялова, Е.О. Ковалева. - Тверь: ТвГТУ, 2011. - (УМК-В). - Сервер. - Текст: электронный. - 0-00. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/99525> . - (ID=99525-1)
8. Деловое общение : учебно-метод. материалы для студентов спец. 100103 - Социально-культурный сервис и туризм, 040201 - Социология, 080109 - Бухгалтерский учет, анализ и аудит всех форм обучения ТГТУ / Тверской гос. техн. ун-т, Каф. СиСТ ; сост.: Е.О. Ковалева, И.К. Стялова. - Тверь :ТвГТУ, 2009. - Сервер. - Текст: электронный. - 0-00. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/79829> . - (ID=79829-1)
9. Учебно-методический комплекс дисциплины обязательной части Блока1 "Дисциплины (модули)" "Межкультурные коммуникации в сервисе". Направление подготовки бакалавров – 43.03.01 Сервис. Направленность (профиль) –Социально-культурный сервис : ФГОС 3++ / Каф. Социология и социальные технологии ; сост. Е.О. Ковалева. - 2024. - (УМК). - Текст : электронный. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/164993> . - (ID=164993-0)

7.4. Программное обеспечение по дисциплине

Операционная система Microsoft Windows: лицензии № ICM-176609 и № ICM-176613 (Azure Dev Tools for Teaching).

Microsoft Office 2007 Russian Academic: OPEN No Level: лицензия № 41902814.

WPS Office: MPL 1.1/GPL 2.0/LGPL 2.1.

LibreOffice: MPL 2.0.

LMS Moodle: GPL 3.0.

7.5. Специализированные базы данных, справочные системы, электронно-библиотечные системы, профессиональные порталы в Интернет

ЭБС и лицензионные ресурсы ТвГТУ размещены:

1. Ресурсы: <https://lib.tstu.tver.ru/header/obr-res>
2. ЭКТвГТУ: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/Web>
3. ЭБС "Лань": <https://e.lanbook.com/>
4. ЭБС "Университетская библиотека онлайн": <https://www.biblioclub.ru/>
5. ЭБС «IPRBooks»: <https://www.iprbookshop.ru/>
6. Электронная образовательная платформа "Юрайт" (ЭБС «Юрайт»): <https://urait.ru/>
7. Научная электронная библиотека eLIBRARY: <https://elibrary.ru/>
8. База данных учебно-методических комплексов: <https://lib.tstu.tver.ru/header/umk.html>

УМК размещен: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/164993>

8. Материально-техническое обеспечение

При изучении дисциплины «Межкультурные коммуникации в сервисе» используются современные средства обучения: наглядные пособия, диаграммы, схемы, презентации, учебные фильмы.

Возможна демонстрация лекционного материала с помощью проекционного оборудования.

9. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

9.1. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена

Учебным планом экзамен по дисциплине не предусмотрен.

9.2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме зачета

1. Шкала оценивания промежуточной аттестации – «зачтено», «не зачтено».

2. Вид промежуточной аттестации в форме зачета.

Промежуточная аттестация в форме зачета устанавливается преподавателем по результатам текущего контроля знаний и умений обучающегося без дополнительных контрольных испытаний.

При промежуточной аттестации без выполнения дополнительного итогового контрольного испытания студенту в обязательном порядке описываются критерии проставления зачёта:

«зачтено» – выставляется обучающемуся при условии выполнения им всех контрольных мероприятий, посещения лекций и практических занятий в объеме, соответствующем не менее чем 80% от количества часов, отведенного на контактную работу с преподавателем.

9.3. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме курсовой работы или курсового проекта

Учебным планом не предусмотрены.

10. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

При преподавании дисциплины необходимо ориентироваться на современные образовательные технологии. Изучение курса осуществляется на основе сочетания аудиторных занятий с самостоятельной работой студентов. Аудиторная и самостоятельная работы должны быть направлены на углубление и расширение полученных знаний, на закрепление приобретенных навыков и применение формируемой компетенции.

Чтение лекций обеспечивает передачу основных теоретических положений, их систематизацию, указание главных теоретических и практических проблем, концентрирует внимание студентов на наиболее сложных и значимых вопросах учебного курса. В связи с идущими в стране политическими и экономическими процессами право динамично развивается, учебная литература не всегда успевает отразить его развитие, а на лекциях дается самый важный и новый материал, поэтому особое значение приобретает конспектирование лекций.

Практические занятия имеют целью проверить степень усвоения пройденного материала, углубить и расширить знания студентов, полученные на лекциях и в процессе самостоятельной работы над источниками, научной и учебной литературой, способствовать развитию творческого мышления, привитию навыков поиска, обобщения, самостоятельного анализа и устного изложения учебного материала.

Самостоятельная работа студентов является важной частью учебного процесса и имеет целью закрепление и углубление знаний, полученных на лекциях, более детальное самостоятельное изучение отдельных тем в соответствии с программой и рекомендованной литературой. Рекомендуется использовать дифференцированное обучение с выдачей индивидуальных заданий.

Студенты, изучающие дисциплину «Межкультурные коммуникации в сервисе» обеспечены методическими указаниями по подготовке к практическим заданиям, а так же всех видов самостоятельной работы.

11. Внесение изменений и дополнений в рабочую программу дисциплины

Кафедра ежегодно обновляет содержание рабочих программ дисциплин, которые оформляются протоколами. Форма протокола утверждена Положением о структуре, содержании и оформлении рабочих программ дисциплин по образовательным программам, соответствующим ФГОС ВО с учетом профессиональных стандартов.