

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
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	3	108
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>		45
В том числе:		
Лекции		15
Практические занятия (ПЗ)		30
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены
<b>Самостоятельная работа обучающихся (всего)</b>		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
<b>Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)</b>		0

### ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 1б. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

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

Вид учебной работы	Зачетные единицы	Академические часы
<b>Самостоятельная работа обучающихся (всего)</b>		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
<b>Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)</b>		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>		<b>108</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	-	<b>63</b>

### 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>		<b>108</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	-	<b>96+4</b>

### 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	<b>Модуль 2.</b> 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	<b>Модуль 1.</b> Цель: анализ сущности и форм межкультурной коммуникации	Межкультурное взаимодействие и его виды. Проблемы и перспективы диалога культур.	2
2	<b>Модуль 2.</b> 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](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.