

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по
УР

_____ А.Е. Рудин

«30» июня 2020 года

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.32

Межкультурные коммуникации и деловой этикет в туризме

Учебный план: ФГОС3+_2020-2021_43.03.02_ИБК_ОО_ Тех и орг гостиничных услуг.plx

Кафедра: **51** Туристского бизнеса

Направление подготовки:
(специальность) 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки: Технология и организация гостиничных услуг
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
	Лекции	Практ. занятия				
8	УП	18	72	36	4	Экзамен
	РПД	18	72	36	4	
Итого	УП	18	72	36	4	
	РПД	18	72	36	4	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516

Составитель (и):

кандидат психологических наук, Доцент

Гордиенко Наталья
Николаевна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой туристского бизнеса

Бабанчикова Ольга
Анатольевна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Бабанчикова Ольга
Анатольевна

Методический отдел: Макаренко С.В.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: сформировать компетенции обучающегося в области международных коммуникаций и делового этикета в туризме.

1.2 Задачи дисциплины:

- охарактеризовать специфику и раскрыть проблемы межкультурных коммуникаций в туризме;
- показать роль межкультурных коммуникаций в развитии туризма;
- дать представление об особенностях делового этикета в аспекте межкультурных коммуникаций в туризме;
- сформировать у обучающихся понятие о современных требованиях к подготовке специалистов в области межкультурных коммуникаций и делового этикета в туризме;
- сформировать практические ситуации с целью закрепления полученных знаний и умений.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

Социально-культурные технологии в туризме

Деловые коммуникации в профессиональной сфере

Этнопсихологические аспекты профессиональной деятельности

Психология управления

Основы организации и технологии обслуживания в сфере туризма

Менеджмент в туризме

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПК-4: Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта

Знать: специфику межкультурных коммуникаций и делового этикета в сфере продвижения и реализации туристского продукта.
--

Уметь: выявлять особенности потребителей, партнеров и конкурентов с целью организации эффективной коммуникации в процессе продвижения и реализации туристского продукта.

Владеть: навыками межкультурной коммуникации в процессе продвижения и реализации туристского продукта.

3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)			
Раздел 1. Межкультурные коммуникации в сфере туризма	8					Д
Тема 1. Характеристика межкультурных коммуникаций в деловой сфере туризма. Практическое занятие: "Характеристика межкультурных коммуникаций в деловой сфере туризма".		2	2	6	НИ	
Тема 2. Роль межкультурных коммуникаций в развитии туризма. Практическое занятие: "Роль межкультурных коммуникаций в развитии туризма".		1	1	4	ИЛ	
Тема 3. Формирование межкультурной компетентности специалистов в сфере туризма. Практическое занятие: "Формирование межкультурной компетентности специалистов в сфере туризма".		2	2	4	ГД	
Раздел 2. Событийный туризм как фактор развития межкультурных						Д
Тема 4. Особенности и характеристика событийного туризма, его роль в развитии межкультурных коммуникаций. Практическое занятие: "Роль событийного туризма в развитии межкультурных коммуникаций".		1	1	4	АС	
Тема 5. Характеристика Недели Моды как события. Роль Недели Моды в формировании и развитии межкультурных коммуникаций (на примере Недели Моды в г. Санкт-Петербурге, г. Милане, г. Хельсинки).		1		10	АС	
Тема 6. Международные коммуникации в туризме в формате Международных выставок в г. Милане (на примере «SUPER», «WHITE MILANO», «The One Milano»).		1		10	ИЛ	
Раздел 3. Международный деловой этикет в туризме						Д
Тема 7. Понятие и значение делового этикета в туризме. Практическое занятие: "Понятие и значение делового этикета в туризме".	1	2	4	АС		
Тема 8. Национальные особенности и деловой этикет в сфере туризма. Практическое занятие: "Национальные особенности и деловой этикет в сфере туризма".	2	2	6	АС		
Тема 9. Профилактика конфликтов в межкультурной коммуникации в деловой сфере туризма. Практическое занятие: "Профилактика и преодоление конфликтов в межкультурной коммуникации в деловой сфере туризма".	2	2	6	НИ		

Раздел 4. Техники и технологии эффективной межкультурной коммуникации в деловой сфере туризма					
Тема 10. Национальные стили делового общения в туризме. Особенности невербальных компонентов делового общения. Практическое занятие: "Национальные стили делового общения в туризме. Особенности невербальных компонентов делового общения".	2	2	6	АС	Д
Тема 11. Организация различных форм делового общения в межкультурной среде. Практическое занятие: "Организация различных форм делового общения в межкультурной среде".	2	2	6	АС	
Тема 12. Коммуникационные барьеры в межкультурных коммуникациях и способы их преодоления. Практическое занятие: "Коммуникационные барьеры в межкультурных коммуникациях и способы их преодоления".	1	2	6	ГД	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)	18	18	72		
Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен)	2,5		33,5		
Всего контактная работа и СР по дисциплине	38,5		105,5		

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ОПК-4	- Развернуто и логично излагает содержание вопроса, понимает особенности межкультурных коммуникаций и специфику делового этикета в туризме, в том числе в сфере продвижения и реализации туристского продукта; - определяет культурные и национальные особенности потребителей, партнеров и конкурентов с целью организации эффективной коммуникации в сфере туризма; - применяет полученные теоретические знания, формирует навыки межкультурной коммуникации в процессе выполнения практико-ориентированных заданий.	Вопросы для устного собеседования. Практико-ориентированное задание. Практико-ориентированное задание.

5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
5 (отлично)	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	
4 (хорошо)	Ответ полный, основанный на проработке всех обязательных источников информации. Подход к материалу ответственный, но стандартный. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или	

	несущественные ошибки. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	
3 (удовлетворительно)	Ответ воспроизводит в основном только лекционные материалы, без самостоятельной работы с рекомендованной литературой. Демонстрирует понимание предмета в целом, без углубления в детали. Присутствуют существенные ошибки или пробелы в знаниях по некоторым темам. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	
2 (неудовлетворительно)	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 8	
1	Потенциал г. Санкт-Петербурга в развитии межкультурных коммуникаций в событийном туризме.
2	Международные коммуникации в туризме в формате Международных выставок в г. Милане (на примере «SUPER», «WHITE MILANO», «The One Milano»).
3	Характеристика Недели Моды как события. Роль Недели Моды в формировании и развитии межкультурных коммуникаций (на примере Недели Моды в г. Санкт-Петербурге, г. Милане, г. Хельсинки).
4	Особенности и характеристика событийного туризма, его роль в развитии межкультурных коммуникаций.
5	Профилактика конфликтов в межкультурной коммуникации в деловой сфере туризма.
6	Технологии управления конфликтами в туризме.
7	Конфликты и межкультурные коммуникации в туризме.
8	Понятие конфликта. Специфика конфликтов в сфере туризма.
9	Коммуникативные технологии ведения переговоров с зарубежными партнерами в сфере туризма.
10	Особенности электронного делового дискурса в туризме.
11	Основные правила деловой переписки.
12	Функции делового этикета.
13	Национальные особенности и деловой этикет в сфере туризма.
14	Понятие и значение делового этикета в туризме.
15	Стратегия и тактика ведения переговоров в сфере туризма.
16	Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры в деловой сфере туризма.
17	Межкультурные различия в деловой коммуникации в туризме.
18	Деловая коммуникация как знаковая система культуры.
19	Влияние невербального общения на межкультурное общение.
20	Национальные стили невербального общения.
21	Представители различных культур в переговорном процессе.
22	Особенности вербальной коммуникации в различных культурах.
23	Вербальный и невербальный аспекты делового дискурса.
24	Пути преодоления коммуникационных барьеров в туризме.
25	Культура: понятие, сущность, структура, функции. Культура и туризм.
26	Влияние культурного многообразия мира на индустрию туризма.
27	Способы эффективной коммуникации в сфере туризма.
28	Особенности межкультурной коммуникации в деловой сфере туризма.

29	Общее понятие межкультурной коммуникации в деловой сфере туризма. Значение эффективной коммуникации в сфере туризма.
30	Формирование межкультурной компетентности специалистов в сфере туризма.
31	Характеристика межкультурных коммуникаций в деловой сфере туризма.
32	Характеристика межкультурных коммуникаций: значение, понятие и классификация.

5.2.2 Типовые тестовые задания

не предусмотрены

5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Практическое задание 1.

Международная выставка «SUPER» в г. Милане функционирует в период Недели Моды и представляет собой новый формат, ориентированный на конкретные требования рынка. В феврале 2019 г. в выставке приняли участие 108 брендов из различных стран, 5900 байеров. Платформа «SUPER TALENTS» представлена молодыми креативными дизайнерами из Армении, Бразилии и Аргентины. В коллекциях дизайнеров прослеживается тесная связь с национальными и культурными особенностями. Вам, как представителям сферы туризма, представляется возможность выяснить у дизайнеров, какова роль моды в развитии туризма в их странах. Сформулируйте общие требования к ведению деловой беседы в межкультурной среде.

Практическое задание 2.

Вам предоставляется возможность выступить в роли экскурсовода для гостей нашего города из Финляндии, Италии, Франции, Германии и Китая. Каким образом Вы будете учитывать культурные и национальные особенности представителей данных стран при построении беседы?

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная Письменная Компьютерное тестирование Иная

5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Экзамен проводится в устной форме по заранее утвержденным экзаменационным билетам. В каждом билете два теоретических вопроса и одно практическое задание. Обучающимся запрещается пользоваться всеми вспомогательными материалами.

Время, отводимое на подготовку к ответу – 30 минут.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
6.1.1 Основная учебная литература				
Бабаева, А. В., Мамина, Р. И., Маминой, Р. И.	Деловое общение и деловой этикет	Санкт-Петербург: Петрополис	2019	http://www.iprbookshop.ru/84671.html
Доброштан В. М., Доброштан Т. П.	Мировые культуры и межкультурные коммуникации. Взаимосвязь культуры, искусства и мировоззрения	СПб.: СПбГУПТД	2019	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2019193
6.1.2 Дополнительная учебная литература				
Василенко, С. А., Исаков, В. А., Кожеурова, Н. С., Полунина, О. С., Кожеурова, Н. С.	Эффективная коммуникация	Москва: Московский городской педагогический университет	2013	http://www.iprbookshop.ru/26671.html

6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Информационные справочные системы (Информационно – правовой портал ГАРАНТ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru> , компьютерная справочно-правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru>.

6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

Microsoft Windows

Microsoft Office Standart Russian Open No Level Academic

6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Стандартно оборудованная аудитория, видеопроектор с экраном, компьютер.

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска