

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт географии, геологии, туризма и сервиса

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор



Т.А. Хагуров

Т.А. Хагуров

«28» мая 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.14 КРОСС-КУЛЬТУРНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Направление подготовки	<u>43.03.01 «Сервис»</u>
Направленность (профиль)	<u>Конгрессно-выставочная деятельность</u>
Форма обучения	<u>Очная</u>
Квалификация	<u>Бакалавр</u>

Краснодар 2021

Рабочая программа дисциплины Кросскультурные коммуникации составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО), по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»

Программу составил:

Д.В. Жаворонков, доцент кафедры
международного туризма и менеджмента, канд. социол. наук


_____ подпись

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 9 от 29.04.2021 г.
Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю.


_____ подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 9 от 29.04.2021 г.
Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю.


_____ подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Института географии, геологии, туризма и сервиса протокол № 4 от 29.04.2021 г.
Председатель УМК ИГГТС Филобок А.А.


_____ подпись

Рецензенты:

1. Студеникина Е. С., канд. соц. наук, доцент кафедры социологии Кубанского государственного университета.
2. Кочергин А.А., заместитель руководителя программной дирекции ГУП КК «ТРК НТК», г. Краснодар.

1. Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель дисциплины – дать студентам основы знаний в области мировой культуры, коммуникации и ознакомить с проблемами и решениями в сфере межкультурного взаимодействия.

1.2 Задачи дисциплины – познакомить студентов с новейшими исследованиями и теориями в области межкультурной коммуникации; научить студентов методам бесконфликтного взаимодействия с представителями разных культур; освоить основные принципы понимания невербальной коммуникации, заложить основы толерантного поведения.

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Кросскультурные коммуникации» относится к обязательной части Блока 1 Дисциплины. В соответствии с рабочим учебным планом дисциплина изучается на 1 курсе. Вид промежуточной аттестации: экзамен.

Изучение дисциплины «Кросскультурные коммуникации» базируется на изучении дисциплины «История» и довузовской подготовке по обществознанию. Данная дисциплина является предшествующей дисциплинам «Краеведение и экскурсионная деятельность», «Методы ведения деловых переговоров и публичных выступлений».

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Кросскультурные коммуникации»

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующей компетенции:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
УК-3 – Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.	
ИУК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде	Знает теории развития коллектива, внутригрупповой динамики и командообразования, теории мотивации и лидерства. Умеет подбирать наиболее эффективные стили лидерства на соответствующих стадия развития группы. Владеет навыками мотивации и контроля подчиненных, навыками решения и предупреждения конфликтов в группе, навыками объединения и сплочения подчиненных.
УК-5 – Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.	
ИУК-5.1. Имеет базовые представления о межкультурном разнообразии общества в этическом и философском контекстах	Знает: о культурном многообразии мира, основы западных и восточных культур, основы мировых религий, историю развития цивилизации. Умеет: вникать и понимать конкретные элементы различных культур, с которыми может столкнуться в образовательной и профессиональной деятельности. Владеет основами вербальной и невербальной коммуникации, имеет навык общения и понимания представителей различных культур, навыки работы в различных корпоративных культурах

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2 Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зач. ед. (144 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице.

Виды работ		Всего часов	Форма обучения
			очная
			1 курс (часы)
Контактная работа, в том числе:		68,3	68,3
Аудиторные занятия (всего):		64	64
занятия лекционного типа		32	32
практические занятия		32	32
Иная контактная работа:		0,3	0,3
Контроль самостоятельной работы (КСР)		4	4
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,3	0,3
Самостоятельная работа, в том числе:		40	40
<i>Практическая работа (подготовка)</i>		15	15
<i>Самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к практическим занятиям)</i>		20	20
Подготовка к текущему контролю		5	5
Контроль:		35,7	35,7
Подготовка к экзамену		35,7	35,7
Общая трудоёмкость	час.	144	144
	в том числе контактная работа	68,3	68,3
	зач. ед	4	4

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоёмкости по разделам

Разделы дисциплины, изучаемые на 1 курсе ОФО

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	
1	Понятие и сущность культуры	13	4	4	5
2	История мировой культуры	13	4	4	5
3	Понятие и сущность коммуникации	13	4	4	5
4	Невербальная коммуникация	13	4	4	5
5	Механизмы межкультурного взаимодействия	13	4	4	5
6	Межнациональные конфликты	13	4	4	5
7	Национальное в корпоративной культуре	13	4	4	5
8	Современные тенденции в культуре	13	4	4	5
<i>Итого по разделам дисциплины:</i>		104	32	32	40
Контроль самостоятельной работы (КСР)		4			
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,3			
Подготовка к текущему контролю		35,7			
Общая трудоёмкость по дисциплине		144			

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Форма текущего контроля
Понятие и сущность культуры	Понятие культуры. Структура культуры. Функции культуры в обществе. Культура питания	И
История мировой культуры	Появление культуры. Традиционная культура. Античная культура. Религиозная культура средневековья. Культура Нового времени 17-19 вв. Особенности российской культуры.	И
Понятие и сущность коммуникации	Понятие коммуникации. Структура коммуникации. Функции коммуникации. Коммуникационные каналы. Язык. Вербальная коммуникация.	Л
Невербальная коммуникация	Понятие и специфика невербальной коммуникации. Структура невербальной коммуникация. Проксемика. Такесика. Кинесика.	И
Механизмы межкультурного взаимодействия	Культурный шок. Этноцентризм. Виды взаимодействия культур: адаптация, интеграция, ассимиляция. Культура сервиса	И
Межнациональные конфликты	Сущность и функции конфликта. Межэтнические и межконфессиональные конфликты. Толерантность. Мультикультурализм. Принципы разрешения межнациональных конфликтов.	И
Национальное в корпоративной культуре	Понятие, содержание и функции корпоративной культуры. Влияние национальной культуры на корпоративную. Модель Хофстида. Корпоративные культуры российских, американских, японских предприятий сервиса.	И
Современные тенденции в культуре	Глобализация культуры. мода. Фрагментация культуры. Субкультура и контркультура. Молодежные субкультуры.	И
Примечание: Л – лекция-дискуссия, И – информационная лекция		

2.3.2 Занятия семинарского типа

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Форма текущего контроля
Понятие и сущность культуры	1. Понятие культуры. Структура культуры. 2. Функции культуры в обществе. Культура питания	У, П
История мировой культуры	1.Появление культуры. Традиционная культура. Античная культура. 2. Религиозная культура средневековья. Культура Нового времени 17-19 вв. Особенности российской культуры.	У
Понятие и сущность коммуникации	1. Понятие коммуникации. Структура коммуникации. Функции коммуникации. Коммуникационные каналы. 2. Язык. Вербальная коммуникация.	У, С
Невербальная коммуникация	1.Понятие и специфика невербальной коммуникации. Структура невербальной коммуникация. Проксемика. 2. Такесика. Кинесика. Просодика. Ольфакторная коммуникация.	У
Механизмы межкультурного	1.Культурный шок. Этноцентризм. 2.Виды взаимодействия культур: адаптация, интеграция,	У

взаимодействия	ассимиляция. Культура сервиса	
Межнациональные конфликты	1. Сущность и функции конфликта. Межэтнические и межконфессиональные конфликты. 2. Толерантность. Мультикультурализм. Принципы разрешения межнациональных конфликтов.	У, С
Национальное в корпоративной культуре	1. Понятие, содержание и функции корпоративной культуры. Влияние национальной культуры на корпоративную. Модель Хофстида. 2. Корпоративные культуры российских, американских, японских предприятий сервиса.	У
Современные тенденции в культуре	1. Глобализация культуры. мода. Фрагментация культуры. 2. Субкультура и контркультура. Молодежные субкультуры.	У, П
Примечание: С- семинар-дискуссия, У-устный опрос, П - практическая работа		

При изучении дисциплины могут применяться электронное обучение, дистанционные образовательные технологии в соответствии с ФГОС ВО.

2.3.3 Примерная тематика курсовых работ.

1. Понятие, сущность и структура культуры.
2. Функции культуры в обществе.
3. Культура питания
4. Становление и развитие сервиса в античности.
5. Культура сервиса Средневековья.
6. Культура сервиса Нового времени 17-20 вв.
7. Истоки и становление российского сервиса.
8. Понятие, сущность и структура коммуникации.
9. Функции коммуникации в сервисе.
10. Коммуникационные каналы в сервисе.
11. Вербальная коммуникация в сфере услуг.
12. Специфика невербальной коммуникации и ее роль в сфере услуг.
13. Виды невербальной коммуникации.
14. Роль коммуникации в сервисе.
15. Культурный шок.
17. Виды взаимодействия культур.
18. Культура сервиса.
19. Сущность и функции конфликта.
20. Межэтнические и межконфессиональные конфликты.
21. Приемы взаимодействия с «трудными людьми» в работе и обслуживании.
22. Психологические аспекты конфликта
23. Работа с различными конфликтологическими типами личности в сфере услуг.
24. Трудовой конфликт в организации сферы услуг.
25. Межгрупповой конфликт – причины возникновения и способы разрешения
26. Особенности конфликтов в сфере сервиса.
27. Конфликты с потребителями – причины и виды.
28. Медиаторство как способ урегулирования конфликтов в сфере услуг
29. Технологии предупреждения конфликтов в сфере услуг.
30. Толерантность и мультикультурализм.
31. Принципы разрешения межнациональных конфликтов.
32. Понятие, содержание и функции корпоративной культуры.
33. Влияние национальной культуры на корпоративную.
34. Корпоративная культура американских предприятий сервиса.
35. Корпоративная культура японских предприятий сервиса.
36. Корпоративная культура российских предприятий сервиса.

37. Влияние глобализации культуры на сферу услуг.
38. Влияние моды на сферу услуг.
39. Влияние фрагментации и локализации культуры на сферу услуг.
40. Новые виды услуг на основе молодежных субкультур.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Кросс-культурные коммуникации»

№	Наименование раздела	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	Подготовка к устному опросу	Подготовка к текущему контролю, промежуточной и государственной итоговой аттестации: Методические указания / В.В. Миненкова, А.В. Мамонова, А.В. Коновалова. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2019.
2	Подготовка к информационной лекции	
3	Подготовка к семинару-дискуссии	
4	Подготовка к экзамену	

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся

3. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины

В ходе изучения дисциплины предусмотрено использование следующих образовательных технологий: лекции, практические занятия, проблемное обучение, модульная технология, подготовка письменных аналитических работ, самостоятельная работа студентов.

Компетентностный подход в рамках преподавания дисциплины реализуется в использовании интерактивных технологий и активных методов (проектных методик, мозгового штурма, разбора конкретных ситуаций, анализа педагогических задач, педагогического эксперимента, иных форм) в сочетании с внеаудиторной работой.

Информационные технологии, применяемые при изучении дисциплины: использование информационных ресурсов, доступных в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Адаптивные образовательные технологии, применяемые при изучении дисциплины – для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные и методические материалы

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Кросс-культурные коммуникации». Оценочные средства включают контрольные материалы для проведения **текущего контроля** в форме информационного сообщения по проблемным вопросам, устного опроса, выступления на семинаре-дискуссии и **промежуточной аттестации** в форме вопросов к экзамену.

Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

№ п/п	Код и наименование индикатора (в соотв. с п. 1.4)	Результаты обучения (в соответствии с п. 1.4)	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	ИУК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде	Знает теории развития коллектива, внутригрупповой динамики и командообразования, теории мотивации и лидерства. Умеет подбирать наиболее эффективные стили лидерства на соответствующих стадия развития группы. Владеет навыками мотивации и контроля подчиненных, навыками решения и предупреждения конфликтов в группе, навыками объединения и сплочения подчиненных.	Опрос Практическая работа	Вопросы на экзамене 9-20, 34-43
2	ИУК-5.1. Имеет базовые представления о межкультурном разнообразии общества в этическом и философском контекстах	Знает: о культурном многообразии мира, основы западных и восточных культур, основы мировых религий, историю развития цивилизации. Умеет: вникать и понимать конкретные элементы различных культур, с которыми может столкнуться в образовательной и профессиональной деятельности. Владеет основами вербальной и невербальной коммуникации, имеет навык общения и понимания представителей различных культур, навыки работы в различных корпоративных культурах	Опрос Практическая работа	Вопросы на экзамене 1-8, 21-33

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Пример материала для устного опроса к занятиям семинарского типа:

Семинар № 2. Тема: Невербальная коммуникация

Основные вопросы для опроса:

1. Понятие и специфика невербальной коммуникации.
2. Структура невербальной коммуникация.
3. Проксемика.
4. Такесика.
5. Кинесика.

Пример материала тем для проведения семинаров-дискуссий.

Семинар-дискуссия № 3. Тема: Межнациональные конфликты

Основные вопросы для дискуссии:

1. Сущность и функции конфликта.
2. Межэтнические и межконфессиональные конфликты.
3. Толерантность. Мультикультурализм.
4. Принципы разрешения межнациональных конфликтов.

Пример практической работы:

Практическая работа № 1. Национальная культура питания

Описать культуру питания какого-либо народа, по следующим пунктам:

1. Основные продукты питания
2. Самые известные блюда
3. Напитки
4. Традиции приема пищи, использования обеденных принадлежностей, пищевые запреты
5. Традиции гостеприимства

Работа выполняется письменно, объем 4-5 печатных листов.

Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (экзамен)

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Понятие культуры. Структура культуры.
2. Функции культуры в обществе.
3. Культура питания
4. Появление культуры. Традиционная культура.
5. Античная культура.
6. Религиозная культура средневековья.
7. Культура Нового времени 17-19 вв.
8. Особенности российской культуры.
9. Понятие коммуникации. Структура коммуникации.
10. Функции коммуникации.
11. Коммуникационные каналы.
12. Язык. Вербальная коммуникация.
13. Понятие и специфика невербальной коммуникации.
14. Структура невербальной коммуникации.
15. Проксемика.
16. Такесика.
17. Кинесика.
18. Просодика.
19. Ольфакторная коммуникация.
20. Колористика
21. Понятие этноса и природа этничности.
22. Сферы проявления этнокультурных особенностей.
23. Культурный шок.
24. Этноцентризм и ксенофобия.
25. Адаптация как метод взаимодействия культур.
26. Интеграция как метод взаимодействия культур
27. Ассимиляция как метод взаимодействия культур
28. Культура сервиса. Дилемма торговца
29. Понятие и сущность конфликта
30. Функции конфликта.
31. Межэтнические и межконфессиональные конфликты.
32. Толерантность и мультикультурализм.
33. Принципы разрешения межнациональных конфликтов.
34. Понятие и содержание корпоративной культуры.
35. Функции корпоративной культуры
36. Влияние национальной культуры на корпоративную. Модель Хофстида.
37. Корпоративная культура американских предприятий сервиса
38. Корпоративная культура японских предприятий сервиса
39. Корпоративная культура российских предприятий сервиса

40. Глобализация культуры.
 41. Мода.
 42. Фрагментация культуры. Субкультура и контркультура.
 43. Молодежные субкультуры.

Оценка	Критерии оценивания по экзамену
Высокий уровень «5» (отлично)	оценку «отлично» заслуживает студент, освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень «4» (хорошо)	оценку «хорошо» заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый уровень «3» (удовлетворительно)	оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, многие учебные задания либо не выполнил, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Минимальный уровень «2» (неудовлетворительно)	оценку «неудовлетворительно» заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

5 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

5.1 Учебная литература

Основная литература:

1. Боголюбова Н. М. Межкультурная коммуникация: учеб. / Н. М. Боголюбова, Ю.В. Николаева. – М.: Юрайт, 2017. - 30 экз. в библиотеке КубГУ.
2. Марков В.И. Межкультурная коммуникация: учеб. пособ. / В.И. Марков, О.В. Ртищева. - Кемерово: КГИК, 2016. - 111 с. - [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=472671>
3. Культурология: учеб. / Т.Ю. Быстрова, О.И. Ган, Л.Б. Вожева и др. - Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2014. - 192 с. - [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275745>
4. Культурология. История мировой культуры: учеб. / Ф.О. Айсина, И.А. Андреева, С.Д. Бородина и др. – М.: Юнити-Дана, 2015. - 759 с. - [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115386>

Дополнительная литература:

1. Гузикова М. О. Основы теории межкультурной коммуникации / М. О. Гузикова, П.Ю. Фофанова. – М.: Юрайт, 2019. - 121 с. - URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/441444>.
2. Козлова М. А. Антропология / М. А. Козлова, А. И. Козлов. – М.: Юрайт, 2019. - 319с. - URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/434031>.
3. Колесников А.В. Корпоративная культура / А. В. Колесников. – М.: Юрайт, 2015. – 167 с. – <https://biblio-online.ru/book/BDF2BE7-104B-44E1-95B8-443B2AC121E7>.
4. Кулинич М.А. Теория и практика межкультурной коммуникации / М.А. Кулинич, О.А. Кострова. – М.: ФЛИНТА, 2017. - 248 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/92713>.
5. Курумчина А. Э. Социокультурные коммуникации. Проекты социальных трансформаций и всемирные выставки / А. Э. Курумчина. – М.: Юрайт, 2019. - 119 с. - URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/431503>.
6. Культурология / С. Н. Иконникова и др. – М.: Юрайт, 2019. - 206 с.: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437941>.
7. Тхорик В. И. Лингвокультурология и межкультурная / В. И. Тхорик, Н. Ю. Фанян, А.В. Зиньковская. - Краснодар: Просвещение-Юг, 2016. - 80 экз. в библиотеке КубГУ.
8. Фортунатов В. В. История мировых цивилизаций [Текст] / В. Фортунатов. - СПб.: Питер, 2012. - 528 с. – в библиотеке КубГУ 5 экз.
9. Этнология / Т.А. Титова, В.Е. Козлов, Е.В. Фролова. - Казань: Издательство Казанского университета, 2017. - 402 с. : ил. - [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480107>

5.2 Периодическая литература

1. Базы данных компании «Ист Вью» <http://dlib.eastview.com>
2. Электронная библиотека GREBENNIKON.RU <https://grebennikon.ru/>
3. Вестник Национальной академии туризма
4. Современные проблемы сервиса и туризма
5. Русское искусство
6. Современная Европа

5.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» www.biblioclub.ru

3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» www.znanium.com
5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>

Профессиональные базы данных:

1. Web of Science (WoS) <http://webofscience.com/>
2. Scopus <http://www.scopus.com/>
3. ScienceDirect www.sciencedirect.com
4. Журналы издательства Wiley <https://onlinelibrary.wiley.com/>
5. Научная электронная библиотека (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>
6. Полнотекстовые архивы ведущих западных научных журналов на Российской платформе научных журналов НЭИКОН <http://archive.neicon.ru>
7. Национальная электронная библиотека (доступ к Электронной библиотеке диссертаций Российской государственной библиотеки (РГБ) <https://rusneb.ru/>
8. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина <https://www.prlib.ru/>
9. Электронная коллекция Оксфордского Российского Фонда <https://ebookcentral.proquest.com/lib/kubanstate/home.action>
10. Springer Journals <https://link.springer.com/>
11. Springer Materials <http://materials.springer.com/>
12. Springer eBooks: <https://link.springer.com/>
13. "Лекториум ТВ" <http://www.lektorium.tv/>
14. Университетская информационная система РОССИЯ <http://uisrussia.msu.ru>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки)

Ресурсы свободного доступа:

1. Полные тексты канадских диссертаций <http://www.nlc-bnc.ca/thesescanada/>
2. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>);
3. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <https://www.minobrnauki.gov.ru/>;
4. Федеральный портал "Российское образование" <http://www.edu.ru/>;
5. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" <http://window.edu.ru/>;
6. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов <http://school-collection.edu.ru/> .
7. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru/>);
8. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина "Образование на русском" <https://pushkininstitute.ru/>;
9. Справочно-информационный портал "Русский язык" <http://gramota.ru/>;
10. Служба тематических толковых словарей <http://www.glossary.ru/>;
11. Словари и энциклопедии <http://dic.academic.ru/>;
12. Образовательный портал "Учеба" <http://www.uceba.com/>;
13. Законопроект "Об образовании в Российской Федерации". Вопросы и ответы http://xn--273--84d1f.xn--plai/voprosy_i_otvety

Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ:

1. Среда модульного динамического обучения <http://moodle.kubsu.ru>
2. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://mschool.kubsu.ru/>

3. Библиотека информационных ресурсов кафедры информационных образовательных технологий <http://mschool.kubsu.ru>;
4. Электронный архив документов КубГУ <http://docspace.kubsu.ru/>
5. Электронные образовательные ресурсы кафедры информационных систем и технологий в образовании КубГУ и научно-методического журнала "ШКОЛЬНЫЕ ГОДЫ" <http://icdau.kubsu.ru/>

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации по самостоятельной работе студента

Успешное овладение знаниями по дисциплине предполагает постоянную и кропотливую самостоятельную работу студентов на лекциях, семинарах, при подготовке к контрольным работам и т.д. Под самостоятельной работой следует понимать совокупность всей самостоятельной деятельности студентов, как в учебной аудитории, так и вне ее, в контакте с преподавателем и в его отсутствие.

Самостоятельная работа реализуется:

1. Непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических и семинарских занятиях (аудиторная самостоятельная работа).
2. В контакте с преподавателем вне рамок расписания – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д. (аудиторная самостоятельная работа).
3. В библиотеке, дома, в общежитии, на кафедре при выполнении студентом учебных и творческих задач (внеаудиторная самостоятельная работа).

Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:

1. Усвоение текущего учебного материала;
2. Конспектирование первоисточников;
3. Работа с конспектами лекций;
4. Самостоятельное изучение материала;
5. Изучение специальной литературы;
6. Написание реферативных работ по заданным темам;
7. Подготовка к семинарским занятиям;
8. Подготовка к экзамену.

Важнейшей работой, которую студент проводит при подготовке к семинарским занятиям, является изучение нормативных документов (законов, стандартов). Самостоятельная работа имеет своей целью сформировать способность анализировать и систематизировать данные при описании, изучении территории..

Работа с нормативными документами и литературой – важнейший метод обучения, включающий ряд приемов самостоятельной работы:

1. Конспектирование – краткое изложение, краткая запись прочитанного. Конспект – эффективное средство закрепления в памяти прочитанного текста, дисциплинирующее и развивающее мышление студента, побуждающее глубоко осмыслить прочитанное и найти важное, существенное, выразить его в сжатых и точных фразах.
2. Составление плана – разбивание прочитанного самостоятельные по смыслу фрагменты и грамотное наименование каждого фрагмента.
3. Тезисирование – краткое изложение основных мыслей, тезисов прочитанного.
4. Цитирование – дословная выдержка из текста с обязательным указанием выходных данных цитируемого издания: автор, название работы, место издания, издательство, год издания, страница, пункт, абзац.
5. Аннотирование – краткая характеристика содержания, перечисление вопросов, рассматриваемых автором или авторами.
6. Рецензирование – написание краткого отзыва с выражением своего отношения к прочитанному тексту.
7. Составление справки – подборка сведений, имеющих статистический,

биографический, библиографический, терминологический и прочий характер, полученных в результате поиска.

8. Составление формально-логической модели - словесно-схематическое изображение прочитанного материала.

9. Составление тематического тезауруса – составление упорядоченного комплекса базовых понятий по определенному разделу или теме.

10. Составление матрицы идей – подбор сравнительных характеристик однородных предметов, явлений в трудах различных авторов.

Критерии оценки самостоятельной работы:

– оценка «отлично» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, изложил ответы, сформировал точные научные знания;

– оценка «хорошо» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, но полностью не раскрыл материал, не смог сформировать точные научные понятия;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент полностью не выполнил самостоятельную работу и не предоставил вовремя их на проверку;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

– оценка «зачтено» выставляется, если студент самостоятельно выполнил все задания по предлагаемым темам, логически изложил ответы, сформировал точные научные знания, оценка «зачтено» может быть выставлена, если студент выполнил работу объеме 70% и выше;

– оценка «не зачтено» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

Перечень вопросов для самостоятельного изучения

№	Наименование раздела	Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы	Форма контроля
1.	Понятие и сущность культуры	Понятие культуры. Структура культуры. Функции культуры в обществе. Культура питания	У, С
2.	История мировой культуры	Появление культуры. Традиционная культура. Античная культура. Религиозная культура средневековья. Культура Нового времени 17-19 вв. Особенности российской культуры.	У, С
3.	Понятие и сущность коммуникации	Понятие коммуникации. Структура коммуникации. Функции коммуникации. Коммуникационные каналы. Язык. Вербальная коммуникация.	У, С
4.	Невербальная коммуникация	Понятие и специфика невербальной коммуникации. Структура невербальной коммуникация. Проксемика. Такесика. Кинесика.	У
5.	Механизмы межкультурного взаимодействия	Культурный шок. Этноцентризм. Виды взаимодействия культур: адаптация, интеграция, ассимиляция. Культура сервиса	У, С
6	Межнациональные	Сущность и функции конфликта. Межэтнические и	У

	конфликты	межконфессиональные конфликты. Толерантность. Мультикультурализм. Принципы разрешения межнациональных конфликтов.	
7	Национальное корпоративной культуре	в Понятие, содержание и функции корпоративной культуры. Влияние национальной культуры на корпоративную. Модель Хофстида. Корпоративные культуры российских, американских, японских предприятий сервиса.	У
8	Современные тенденции в культуре	Глобализация культуры. Мода. Фрагментация культуры. Субкультура и контркультура. Молодежные субкультуры.	У
У – устный опрос, С – семинар-дискуссия			

Методические рекомендации по проведению лекции-дискуссии.

Лекция-дискуссия – один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога. Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе.

Особая роль в лекции-дискуссии отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; заинтересовать студентов темой лекции и кругом обсуждаемых проблем, стимулировать активное участие студентов в лекции-дискуссии, поощрять высказывание студентами собственного мнения по обсуждаемым вопросам; подобрать основную и дополнительную литературу по теме лекции для дополнительной подготовки студентов; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

Методические рекомендации по проведению устного опроса.

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого студента. Также после изучения каждого раздела студенты для закрепления проеденного материала пишут реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения. После окончания устного опроса студентам выставляются оценки:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с картографическим материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;

– оценка «не зачтено» выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не умение работать с картографическим материалом.

Методические рекомендации по проведению семинара-дискуссии.

Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен: научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

Условие разворачивания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Частью семинара-дискуссии могут быть элементы «мозгового штурма», «деловой игры».

Особая роль в семинаре отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; подобрать основную и дополнительную литературу по теме семинара для докладчиков и выступающих; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

Критерии оценки качества семинара-дискуссии:

1. Целенаправленность – постановка проблемы, стремление связать теорию с практикой, с использованием материала в будущей профессиональной деятельности.

2. Планирование – выделение главных вопросов, связанных с профилирующими дисциплинами, наличие новинок в списке литературы.

3. Организация семинара – умение вызвать и поддержать дискуссию, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого педагога.

4. Стиль проведения семинара – оживленный, с постановкой острых вопросов, возникающей дискуссией или вялый, не возбуждающий ни мыслей, ни интереса.

5. Отношение «педагог-студент» – уважительные, в меру требовательные, равнодушные, безразличные.

6. Управление группой – быстрый контакт со студентами, уверенное поведение в группе. Разумное и справедливое взаимодействие со студентами или наоборот, повышенный тон, опора в работе на лидеров. Оставляя пассивными других студентов. Замечания педагогу – квалифицированные, обобщающие или нет замечаний. Студенты ведут записи на семинарах – регулярно, редко, не ведут.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания практической работы:

Практическая работа является письменной самостоятельной работой студента по заданной теме и служит для усиления интереса студента к дисциплине, проявлению его способностей. Работа выполняется по определенному плану. При написании работы студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при написании работы может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения. После сдачи и проверки работы студентам выставляются оценки:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с литературой, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;

– оценка «не зачтено» выставляется, если не раскрыто основное содержание задания; обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части задания; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; неумение работать с литературой.

Методические рекомендации для подготовки к экзамену

Итоговым контролем уровня усвоения материала студентами является экзамен. Экзамен проводится по билетам, содержащим по 2 вопроса из материала изученного курса.

Для эффективной подготовки к экзамену процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях, но и с различными текстами, документами и информационными ресурсами.

Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к экзамену требует обращения не только к учебникам, но и к информации нормативными, содержащейся в СМИ, а также в Интернете. В разделе «Литература» приведен список книг, учебников, периодических изданий и ресурсов Интернета, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам экзамена студенту выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

Экзамен проводится в форме устного опроса по билетам с предварительной подготовкой студента в течении 30 минут. Каждый билет содержит 2 вопроса из тем изученных на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Экзаменатор вправе задавать дополнительные вопросы сверх билета. Экзаменатор может проставить экзамен опроса и собеседования тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях. Преподаватель принимает экзамен только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат экзамена объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе экзамена студент использовал недопустимые дополнительные материалы (шпаргалки), то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить оценку «неудовлетворительно».

При выставлении оценки экзаменатор учитывает:

- знание фактического материала по программе;
- степень активности студента на семинарских занятиях;
- логику, структуру, стиль ответа;
- культуру речи, манеру общения;
- готовность к дискуссии, аргументированность ответа;
- уровень самостоятельного мышления.
- наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

7. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащенность
Лекционные занятия	Лекционные аудитории (И207, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет. Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели
Практические (семинарские) занятия	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (И200, И201, И205, И208) оснащены учебной доской, проектором, экраном
Групповые (индивидуальные) консультации	Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет, МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов, мобильным экраном для проектора
Текущий контроль, промежуточная	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа (И200, И201, И205, И207, И208, И211, И218, И219) оснащены необходимыми

аттестация	техническими средствами обучения
Самостоятельная работа студента	Кабинет для самостоятельной работы студента (И205а), оснащен компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета

Материально-техническое обеспечение дисциплины*

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И218	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели - 52 шт.; доска учебная; Система компьютеризированная отображения аудиовизуальной информации; проектор Sharp PG-D2500X; экран;	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И205	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 24 стола + 48 стульев;; доска учебная; видеопроектор Optoma; экран; преподавательская трибуна; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И205а	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола + 3 стула шт.; 2 – компьютера Linovo ThinkCentre M53 Tiny в комплекте, ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.

* согласно справке о материально-техническом обеспечении основной ООП ВО кафедры международного туризма и менеджмента, Института географии, геологии, туризма и сервиса, по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» направленность (профиль) «Конгрессно-выставочное обслуживание», 2021 г.