

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Дальневосточный государственный университет путей сообщения"  
(ДВГУПС)

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой

(к802) Международные коммуникации,  
сервис и туризм

Агранат Ю.В., канд.  
пед. наук



07.06.2021

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины Межкультурные коммуникации в сфере сервиса

для направления подготовки 43.04.01 Сервис

Составитель(и): к.э.н., доцент, Ковынева Л.В.

Обсуждена на заседании кафедры: (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от 07.06.2021г. № 10

Обсуждена на заседании методической комиссии учебно-структурного подразделения: Протокол от 07.06.2021 г. № 10

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_\_ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от \_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Агранат Ю.В., канд. пед. наук

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_\_ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от \_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Агранат Ю.В., канд. пед. наук

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_\_ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от \_\_\_\_\_ 2025 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Агранат Ю.В., канд. пед. наук

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_\_ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от \_\_\_\_\_ 2026 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Агранат Ю.В., канд. пед. наук

Рабочая программа дисциплины Межкультурные коммуникации в сфере сервиса  
разработана в соответствии с ФГОС, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 518

Квалификация **магистр**

Форма обучения **очная**

**ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах:	
в том числе:		зачёты (семестр)	2
контактная работа	36		
самостоятельная работа	72		

**Распределение часов дисциплины по семестрам (курсам)**

Семестр (<Курс>.<Семес тр на курсе>)	2 (1.2)		Итого	
	15 2/6			
Неделя				
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	16	16	16	16
Практические	16	16	16	16
Контроль самостоятельной работы	4	4	4	4
В том числе инт.	10	10	10	10
Итого ауд.	32	32	32	32
Контактная работа	36	36	36	36
Сам. работа	72	72	72	72
Итого	108	108	108	108

**1. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

1.1	Коммуникация как процесс, формы, аспекты, компоненты и функции коммуникации. Понятие культуры. Культурные ценности. Классификации культур. Влияние культуры на процесс коммуникации. Факторы и условия успешной коммуникации. Процесс восприятия в межкультурной коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация. Результаты межкультурной коммуникации. Культура и управление конфликтами. Межкультурная коммуникация в многонациональных корпорациях. Формирование межкультурной компетенции.
-----	--

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Код дисциплины:	Б1.В.ДВ.01.01
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Корпоративная культура предприятий сервиса
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Преддипломная практика
2.2.2	Организационно-управленческая практика

**3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ****УК-5: Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия**

<b>Знать:</b>
правила и технологии эффективного межкультурного взаимодействия
<b>Уметь:</b>
анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
<b>Владеть:</b>
Методами и навыками эффективного межкультурного взаимодействия

**4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	<b>Раздел 1. Лекционные и практические занятия</b>						
1.1	Коммуникация как процесс. Компоненты, характеристики и модели коммуникации. Влияние культуры на коммуникацию /Лек/	2	4	УК-5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	
1.2	Вербальная коммуникация (язык) и культура, компоненты и характеристики вербального кода. Влияние культур на вербальное общение /Лек/	2	4	УК-5	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	0	
1.3	Невербальное общение и культура, характеристики и функции невербальной коммуникации. Типы невербальных кодов, влияние культуры на невербальную	2	4	УК-5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	
1.4	Культура. Компоненты и характеристики культуры. Типы субкультур.  /Лек/	2	4	УК-5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	
1.5	Процесс восприятия, этапы восприятия. Влияние культуры на восприятие /Пр/	2	4	УК-5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	4	дискуссия
1.6	Классификации культур. Классификация Г. Хофштеде. Типология культур Э.Холла. Классификация ценностных ориентаций К. Клакхона и Ф. Стродбека /Пр/	2	6	УК-5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	2	дискуссия

1.7	Межкультурные конфликты. Виды, причины, этапы и фазы конфликтов. Пути урегулирования межкультурных конфликтов. /Пр/	2	6	УК-5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	4	тренинг
<b>Раздел 2. Самостоятельная работа</b>							
2.1	Изучение литературы теоретического курса /Ср/	2	36	УК-5	Л1.1Л2.2 Э1 Э2	0	
2.2	Подготовка к практическим занятиям /Ср/	2	36	УК-5	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
<b>Раздел 3. Контроль</b>							
3.1	Сдача зачета /Зачёт/	2	0	УК-5	Л1.1	0	

## 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Размещены в приложении

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Перечень основной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Максимова Ю.С.	Основы межкультурной коммуникации: учеб. пособие	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2013,

#### 6.1.2. Перечень дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Чулкина Н. Л.	Основы межкультурной коммуникации	Москва: Евразийский открытый институт, 2010, <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=90800">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=90800</a>
Л2.2	Маклакова Е. А., Литвинова Ю. А., Илунина А. А.	The Basics of Business Intercultural Communication: основы деловой межкультурной коммуникации	Воронеж: Воронежская государственная лесотехническая академия, 2011, <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=142471">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=142471</a>

#### 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Э1	Электронный каталог НТБ	
Э2	научная электронная библиотека e-library	elibrary.ru

#### 6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

##### 6.3.1 Перечень программного обеспечения

Windows 7 Pro - Операционная система, лиц. 60618367
Windows XP - Операционная система, лиц. 46107380
Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition - Антивирусная защита, контракт 469 ДВГУПС
Adobe Reader, свободно распространяемое ПО
Mozilla Firefox, свободно распространяемое ПО
Zoom (свободная лицензия)
Free Conference Call (свободная лицензия)

##### 6.3.2 Перечень информационных справочных систем

ИСС Гарант и Консультант

## 7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Аудитория	Назначение	Оснащение
2402	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	комплект учебной мебели: столы, стулья, меловая доска, интерактивная доска
3241	Учебная аудитория для проведения	комплект учебной мебели: столы, стулья, доска, тематические

Аудитория	Назначение	Оснащение
	практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	плакаты
343	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи. Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
423	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. зал электронной информации	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
1303	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
3317	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
3322	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.

#### **8. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

С целью эффективной организации учебного процесса обучающимся в начале семестра (на первом занятии) предоставляется учебно-методическое и информационное обеспечение, приведенное в данной рабочей программе.

В процессе обучения студенты должны, в соответствии с планом выполнения самостоятельной работы (табл.: приложения), изучать теоретический материал по предстоящему занятию и формулировать вопросы, вызывающие у них затруднения для рассмотрения на лекционных и/или практических занятиях.

Также в процессе подготовки к практическим занятиям по данной дисциплине, студенты должны просмотреть и проанализировать представленную в электронном виде видео информацию и быть готовыми к участию в ситуационных играх, диалогах, решению ситуационных задач.