

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
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Корпоративная культура предприятий сервиса
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
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**

Знать:
правила и технологии эффективного межкультурного взаимодействия
Уметь:
анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
Владеть:
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
	Раздел 1. Лекционные и практические занятия						
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
Раздел 2. Самостоятельная работа							
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	
Раздел 3. Контроль							
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, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90800
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, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142471

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.