

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)



по учебно-методической работе

А.А.Панфилов

« 20 » *сентябрь* 2016 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Направление подготовки 43.03.03 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО  
Профиль/программа подготовки ГОСТИНИЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ  
Уровень высшего образования БАКАЛАВРИАТ  
Форма обучения ЗАОЧНАЯ 2013, 2015

Семестр	Трудоемкость зач. ед., час	Лекций, час	Практич. занятий, час	Лаборат. занятия, час	СРС, час	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
9-ый	3 ЗЕ; 108	4	4		100	Зачет
Итого	3 ЗЕ; 108	4	4		100	Зачет

Владимир 2016

## **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Дисциплина «Межкультурные коммуникации» предназначена для студентов, обучающихся по направлению «Гостиничное дело», с учётом специфики получаемого образования. Дисциплина является важной частью в изучении современных межкультурных взаимодействий между народами, а также в вопросах межкультурной коммуникации в деловой многонациональной среде.

Практическое значение данной дисциплины обусловлено тем, что в настоящее время знание особенностей межкультурных коммуникаций оказывает влияние на становление и развитие сотрудничества во всех сферах жизни, будь то культура, политика, экономика или бизнес.

Цель изучения данной дисциплины - формирование системных знаний в области межкультурных коммуникаций, развитие культурной восприимчивости, способности к правильной интерпретации различных видов коммуникативного поведения на основе инструментов и приемов анализа культур; формирование умений и навыков применения полученных знаний в конкретных ситуациях межкультурного общения в гостиничном бизнесе.

Задачами изучения дисциплины является формирование знаний, умений, навыков и компетенций в области межкультурных коммуникаций. Основными задачами изучения дисциплины «Межкультурные коммуникации» являются следующие:

- анализ зарубежной и отечественной литературы по социальным, психологическим, лингвистическим и культурологическим аспектам межкультурной коммуникации;
- культурно-антропологические основы, механизмы, виды и теории межкультурной коммуникации;
- рассмотрение основных принципов межкультурного общения;
- описание итогов и результатов эффективной межкультурной коммуникации.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО**

Дисциплина «Межкультурные коммуникации» является дисциплиной по направлению подготовки «Гостиничное дело». Реализуется в объеме 108 часов.

В течение изучения дисциплины проводятся проверка и уточнение усвоенных ранее знаний (с помощью контрольных вопросов), обсуждение наиболее значимых для дисциплины «Межкультурные коммуникации» проблем, решение тестов. В рамках практических занятий осуществляется решение ситуаций общения представителей различных культур, проводятся деловые ситуационные игры, по материалам выбранной проблематики. Итоговый контроль проводится в форме зачета.

Из дисциплин «Межкультурные коммуникации» имеют логическую и содержательно-методическую взаимосвязь с дисциплинами «Деловые коммуникации», «Сервисная деятельность», «Основы социального государства», «Иностранный язык», «Введение в гостеприимство».

## **3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Процесс освоения дисциплины «Межкультурные коммуникации» направлен на формирование и развитие следующей компетенции:

- способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6).

В результате изучения дисциплины «Межкультурные коммуникации» обучающиеся должны:

**Знать:**

- основные принципы коммуникации между культурами (ОК-6).

**Уметь:**

- определять собственную культурную идентичность и соотносить ее с другими культурными идентичностями (ОК-6);

- критически анализировать реальные ситуации межкультурной коммуникации (ОК-6).

**Владеть:**

- навыками социокультурной и межкультурной коммуникации, обеспечивающими адекватность социальных и профессиональных контактов (ОК-6);

- необходимыми контекстными знаниями, необходимыми для преодоления влияния стереотипов и адаптации к изменяющимся условиям при контакте с представителями различных культур (ОК-6).

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

№ п/п	Тема дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)					Объем учебной работы с применением интерактивных методов (в часах/%)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Контрольные работы	СРС		
1.	Теория межкультурной коммуникации	9						11		
2.	Культура как социальный феномен	9						12		
3.	Культура: функции, основные характеристики и элементы	9	2					11	1/50	
4.	Сущность и формы межкультурной коммуникации. Виды коммуникации	9			2			11	1/50	
5.	Коммуникация в разных культурах	9						11		
6.	Межкультурные различия при употреблении языка	9			2			11	1/50	
7.	Социально-психологические основы межкультурной коммуникации	9	2					11	1/50	
8.	Межкультурные коммуникации в сфере бизнеса	9						11		
9	Кросскультурные тренинги	9						11		
<b>Всего</b>				<b>4</b>	<b>4</b>			<b>100</b>	<b>4/50</b>	<b>Зачет</b>

## СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### **Тема 1. Теория межкультурной коммуникации**

Межкультурная коммуникация: структура и виды; комплексность и процессуальность коммуникации; основные понятия в коммуникации; характеристики коммуникации: контекстуальность (зависимость от места, времени, обстоятельств), динамичность, символический характер; актуальность межкультурной коммуникации; отечественная и зарубежные школы изучения межкультурных коммуникаций; проблемы междисциплинарного метода в межкультурных коммуникациях

### **Тема 2. Культура как социальный феномен**

Определения и подходы к изучению культур (элементы культуры, виды культур). Понятие «диалог культур». Культура как социальный феномен. Социокультурная память (социологический, культурологический, психологический и исторический подходы). Культурный релятивизм и этноцентризм, культурные универсалии. Культура как совокупность ценностей, норм, символов, верований, реализующихся в социальных представлениях, восприятии и особенностях поведения различных групп (субкультуры и контркультуры). Проблемы личности в контексте культуры. Соотношение понятий «культура» и «цивилизация». Общее и различное в культурном развитии западной и восточной цивилизаций в постиндустриальную эпоху. Место и роль российской культуры в контексте современности.

### **Тема 3. Культура: функции, основные характеристики и элементы**

Сущность культуры; основное назначение и функции культуры; связь культуры и коммуникации; основные характеристики культуры; доминирующая культура и субкультура; обучение культуре, социализация и инкультурация; многообразие культурных паттернов; этноцентризм как характеристика культуры

### **Тема 4. Сущность и формы межкультурной коммуникации. Виды коммуникации**

Формы межкультурной коммуникации: межрасовая, межэтническая, межсубкультурная. Модель межкультурной коммуникации. Элементы межкультурной коммуникации: восприятие, вербальные процессы, невербальные процессы. Восприятие и культура; убеждения, ценности, установки; мировоззрение. Влияние социальной организации на культурное восприятие. Виды коммуникации. Вербальные процессы: вербальный язык и мышление. Невербальные процессы: телесное поведение («язык тела»), пространственное поведение (проксемика), восприятие времени.

### **Тема 5. Коммуникация в разных культурах**

Модели коммуникации. Проблема адекватной интерпретации сообщения. Социальная коммуникация, как осознанная и кооперативная деятельность. Смысловой контакт в межкультурной коммуникации. Возможности возникновения «псевдокоммуникации» и «квазикоммуникации» в инокультурном контексте общения. Фреймы как способы познания разных культур. Понятие коммуникативной неудачи. Типологии коммуникативных неудач. Специфика использования различных средств коммуникации (ВК и НВК), каналов, видов коммуникации при взаимодействии с представителями других культурных ареалов. Гендерные особенности коммуникативного поведения. Механизмы и типичные ошибки восприятия. Специфика текстовой деятельности в процессе межкультурной коммуникации.

### **Тема 6. Межкультурные различия при употреблении языка**

Концепция Э. Сепира о соотношении языка и культуры. Языковые лакуны и безэквивалентная лексика. Возникновение общих заимствований в ходе взаимодействия

языков и культур. Языковые стили: прямой, косвенный, детализированный, развернутая речь. Стратегии и тактики убеждения. Способы поддержания темы диалога и глубина их обсуждения (очередность реплик в диалоге). Понимание молчания и улыбки в разных культурах. Понятие «языковая картина мира». Отражение «своего» менталитета и национального характера в процессе межкультурной коммуникации. Сравнительно-сопоставительный анализ невербального поведения в разных коммуникативных ситуациях представителей восточных и западных культур.

#### **Тема 7. Социально-психологические основы межкультурной коммуникации**

Социально-психологические закономерности общения и взаимодействия людей; групповая психология; большие и малые социальные группы, межгрупповые отношения между представителями различных этнических и национальных групп; вербальные и невербальные стили общения в различных этнических культурах.

#### **Тема 8. Межкультурные коммуникации в сфере бизнеса**

Классификация культур; понятие корпоративной культуры; организационная культура во внешнеэкономических отношениях; основные атрибуты корпоративной (организационной) культуры; типология корпоративных культур; связь корпоративной культуры с успешной деятельностью организации; специфика коммуникации в контексте бизнеса; организация бизнес — взаимодействия с представителями различных этнических и национальных групп; ведение переговоров с представителями различных этнических и национальных групп; деловой протокол: назначение встречи, приветствие и знакомство, формальности, коммуникационные стили.

#### **Тема 9. Кросскультурные тренинги**

Основные цели и задачи тренинговых программ. Формирование практических навыков межкультурного общения. Осознание уникальности своей и чужой культуры, умение вести диалог, разрешение и избежание межкультурных конфликтных ситуаций, преодоление этнокультурной предубежденности, понимание символов другой культуры, адекватная интерпретация вербального и невербального поведения иностранца в разных коммуникативных ситуациях и сферах. Способы ведения деловых переговоров и деловой переписки. Межкультурная сензитивность и методы её повышения («культурные ассимиляторы»).

### **Перечень тем практических занятий**

#### **Тема 1. Сущность и формы межкультурной коммуникации. Виды коммуникации**

Культура и язык. Картина мира: понятие, формы существования, основные характеристики, проблемы отражения картины мира в языке. Языковая и концептуальная картина мира. Речевые стратегии и способы ведения дискурса в разных культурах. Частотность использования тех или иных речевых актов и языковые способы их реализации. Оценка коммуникативных действий со стороны участников коммуникации. Политкорректность как социокультурное и лингвистическое явление: содержание термина «политкорректность», история его возникновения, языковые средства выражения «политкорректности». Принципы культурного релятивизма. Основные этапы развития межкультурной коммуникации.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные виды коммуникации: межличностная, внутригрупповая, массовая, межкультурная.
2. Функции коммуникации.

3. Этико-правовой аспект массовой коммуникации.
4. Информативная коммуникация.
5. Эффективность коммуникации и факторы, влияющие на нее (понятие успешной коммуникации. Личностные факторы коммуникации. Ситуационные факторы коммуникации).

#### **Тема2. Межкультурные различия при употреблении языка**

Формы межкультурной коммуникации (косвенная, непосредственная или опосредованная). Факторы, способствующие межкультурной коммуникации и затрудняющие её. Детерминанты межкультурной коммуникации (отношение к природе, времени, пространству, общению, личной свободе, природе человека). Роль фоновых знаний в межкультурной коммуникации. Языковые реалии. Понятие «обоюдного кода».

Вопросы для обсуждения:

1. Различия культур по ориентации на прошлое, настоящее и будущее.
2. Понятие «информационных потоков».
3. Пространство: личное пространство и отношение к нему в разных культурах.
4. Избегание неопределенности.
5. Теория культурной грамотности Э. Хирша.
6. Культурная грамотность как компонент межкультурной компетенции.

### **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

– *опережающая самостоятельная работа* – изучение студентами нового материала до его изложения преподавателем на лекции и других аудиторных занятиях;

– *компьютерные информационные технологии* – применение компьютеров для доступа к Интернет-ресурсам, использование обучающих программ с целью расширения информационного поля, повышения скорости обработки и передачи информации, обеспечения удобства преобразования и структурирования информации для трансформации её в компетенции;

– *case-study* – анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности и поиск вариантов лучших решений;

– *проблемное обучение* – стимулирование студентов к самостоятельной «генерации» знаний, умений и навыков, необходимых для решения конкретной проблемы;

– *контекстное обучение* – мотивация студентов к усвоению знаний путем выявления связей между конкретным знанием и его применением;

– *обучение на основе опыта* – активизация познавательной деятельности студента за счет ассоциации его собственного опыта с предметом изучения.

### **6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

#### **Самостоятельная работа студента (вне аудитории)**

Самостоятельная работа студентов призвана сформировать у него такие знания, умения и навыки, которые способствуют становлению научно подготовленного специалиста, квалифицированно и ответственно выполняющего на практике свои профессиональные обязанности.

В связи с этим, студент выполняет следующие виды самостоятельной работы:

1. *Подготовка к лекциям.* Студент должен иметь потенциальный запас знаний по теме будущей лекции. Для этого необходимо:

- ознакомиться с лекционным материалом, изложенным в учебниках, электронных источниках и т.п.;
- изучить категории и понятия, которые будут использованы в лекции;
- ознакомиться с дискуссионными проблемами будущей лекции;
- подготовить вопросы, требующие разъяснения или объяснения в ходе изложения лекции.

2. *Подготовка к практическим занятиям.* Практическое занятие – одна из широко применимых форм изучения учебного материала, заключающаяся в организованном обсуждении поставленных вопросов. На них обучающиеся углубляют, систематизируют и закрепляют знания, полученные на других видах занятий и в ходе самостоятельной работы. Подготовка к практическим занятиям предполагает:

- изучение материалов лекций, учебников, учебных пособий, первоисточников и материалов в электронных средствах информации;
- формирование умения выделять проблемные вопросы, отвечать по существу на поставленный вопрос, как в плане практического занятия, так и в индивидуальном задании студенту;
- формирование умения обобщать изучаемый материал, а также строить достаточно убедительные и аргументированные, обоснованные выводы;
- выработка навыков самостоятельного поиска научной информации, умения составлять библиографию или список литературы по теме, умения цитировать первоисточники по изучаемой проблеме, которые необходимы при составлении докладов, эссе, презентаций проектов и других видов сообщений.

3. *Самостоятельная работа при подготовке к различным формам промежуточного контроля знаний:*

- осмысление и систематизация знаний, полученных на лекциях, практических занятиях, в ходе самостоятельной работы;
- знакомство с вопросами для самоконтроля и их уяснение;
- обращение к ранее изученным материалам по курсу;
- выделение непонятных вопросов и обращение за консультацией к преподавателю.

Изучение данной дисциплины предполагает выполнение следующих видов самостоятельной работы студентов:

- ознакомиться с лекционным материалом, изложенным в учебниках, электронных источниках и т.п.;
- выполнение тестовых заданий;
- самостоятельное решение задач;
- изучение основной и дополнительной литературы;

### **Темы, вынесенные на самостоятельное изучение:**

#### **1. Теория межкультурной коммуникации**

Понятие коммуникации. Природа и цели коммуникации. Основные формы коммуникации: межличностная, групповая, массовая; монокультурная и межкультурная; вербальная и невербальная и др. Национально-культурный аспект коммуникации. Функции коммуникации.

#### **2. Культура как социальный феномен**

Понятие и сущность культуры. Элементы культуры. Функции культуры. Основные модели культурных различий. Культура и поведение. Понятия культурной нормы и культурной ценности. Динамика и комплексность культуры. Оппозиция «свой-чужой» и культурная идентичность. Динамика культуры: источники и механизмы изменений культуры. Культура и поведение. Культура и ценности.

### **3. Коммуникация в разных культурах**

Культурная специфика. Модели культурно-коммуникативной вариативности: концепция «культурной грамматики» Э.Т. Холла, параметрическая модель культуры Г. Хофстеде и др. Критерии описания культур. Система взаимоотношений: индивидуалистские и коллективистские культуры. Социальная структура: высококонтекстуальные и низкоконтекстуальные культуры (имплицитная, невербальная культура и эмплитная, вербальная культура). Модели восприятия времени: монокронные и полихронные культуры; линейная, гибкая и круговая модели. Коммуникативная дистанция: иерархическая и демократическая. Отношения власти, признаки и символы власти (уровень образования, профессия, семейные связи, возраст, пол, язык, произношение, стиль одежды, титулы и звания, организация рабочего места). Пространственная коммуникация (контактные и неконтактные культуры). Маскулинность – фемининность.

### **4. Межкультурные коммуникации в сфере бизнеса**

Особенности деловой коммуникации в условиях межкультурного общения. Этноспецифика делового этикета. Организация и проведение встреч международного уровня (деловые переговоры, интервью, брифинги, пресс-конференции и т.д.). Повседневные ситуации общения в рамках профессиональной межкультурной коммуникации.

### **5. Кросскультурные тренинги**

Метод тренинга в обучении межкультурной коммуникации. Подготовка, проведение, анализ тренингов. Виды тренингов. Имитационные и ролевые игры в кросскультурных тренингах. Оценка эффективности тренингов.

*Контрольные вопросы для оценки качества освоения дисциплины*

#### **Вопросы к зачету**

1. Предмет и задачи курса «Межкультурная коммуникация». Место дисциплины в системе социогуманитарных наук.
2. Понятие коммуникации. Структура коммуникации. Субъекты коммуникации.
3. Основы коммуникации.
4. Вербальная и невербальная коммуникация. Уровни, формы и каналы коммуникации.
5. Функции коммуникации.
6. Социокультурный и исторические аспекты межкультурной коммуникации.
7. Понятие межкультурной коммуникации.
8. Универсальные и культурно - специфические аспекты коммуникации.
9. Межкультурная коммуникация: её структура и виды.
10. Определение культуры.
11. Компоненты культуры.
12. Типология культур.
13. Проблема культурных различий между народами.
14. Понятие «культурного шока». Барьеры межкультурной коммуникации.
15. Эффективная межкультурная коммуникация и факторы, способствующие её достижению.



16. Проблема этноцентризма.
17. Формирование межкультурной компетентности.
18. Типы и функции символов.
19. Социально коммуникативная и регулирующая функция обрядов и традиций.
20. Понятие организационной культуры.
21. Корпоративная культура и её составляющие.
22. Доминирующая культура и субкультуры.
23. Статус компании и особенности организации.
24. Типология корпоративных культур. Классификация Дила и Кеннеди, Тромпенаарса.
25. Сильная корпоративная культура и её роль в успехе компании.
26. Психологические аспекты межкультурной коммуникации.
27. Этнокультурные особенности невербального поведения (роль символов).
28. Деловой этикет в разных странах.
29. Межкультурные конфликты и способы их разрешения.
30. Классификация корпоративных культур
31. Роль сильной корпоративной культуры в успехе компании

**Вопросы и задания для контроля самостоятельной работы студента  
по дисциплине «Межкультурные коммуникации»**

**Примерные темы для написания рефератов**

1. Культура и восприятие
2. Культура и коммуникация
3. Культура и поведение
4. Ценностные ориентации культуры (Ф. Клахон, Ф. Стробек)
5. Культурная идентичность – статический и динамический аспекты.
6. Этноцентризм как культурный феномен.
7. Кризисы в обществе и их влияние на культурную идентичность.
8. Массовая культура как межкультурная коммуникация.
9. Границы и возможности понимания себя, другого человека, чужой культуры.
10. Межличностная аттракция в межкультурном взаимодействии. Особенности восприятия других культур.
11. Атрибуция в межкультурной коммуникации. Ошибки атрибуции.
12. Предвзвещения и стереотипы в межкультурном взаимодействии.
13. Теория межкультурной коммуникации Э.Холла
14. Теория межкультурной коммуникации Г. Хофстеде
15. Теория межкультурной коммуникации Р. Льюиса
16. Перспективы развития межкультурной коммуникации
17. Нетерпимость и толерантность в межкультурном взаимодействии.
18. Межкультурная компетентность и её аспекты: культурный, языковой, коммуникативный.
19. Освоение чужой культуры
20. Понятие и виды аккультурации.
21. Культурные барьеры.
22. Культурный шок: причины, этапы развития, способы преодоления.
23. Модель освоения чужой культуры М. Беннета.

24. Туризм, война и оккупация как способы освоения чужой культуры.
25. Понятие и основные подходы к пониманию национальной культуры
26. Национальные культуры Востока и Запада
27. Русский тип культуры (характерные черты и особенности)
28. Национальные культуры и процесс глобализации
29. Этноцентризм и культурный релятивизм.
30. Этнические стереотипы как источник информации о национальном характере.
31. Межкультурный аспект массовой коммуникации.
32. Межкультурная коммуникация в сфере бизнеса.

### **Письменный опрос**

Письменный опрос является неотъемлемой частью учебного процесса и призван закрепить и упорядочить знания студента, полученные на занятиях и самостоятельно.

Из предложенных ниже вопросов преподавателем формируются девять вариантов для письменного ответа студентами.

1. Экологический фактор влияния на адаптацию.
2. Семья и традиционная система воспитания как фактор влияния на интеркультурную адаптацию.
3. Психологические типы семьи в русской и американской культурах.
4. Внутренние и внешние проявления культуры и влияние их на адаптацию.
5. Социальные последствия культуры как детерминанты межкультурного общения.
6. Маскулинные и феминные культуры в современном мире.
7. Экстенсивные и интенсивные культуры по классификации И. И. Янжула.
8. Православные и протестантские культуры и проблема взаимопонимания.
9. Перечислить страны, относящиеся к открытым и закрытым культурам.
10. Перечислить страны, относящиеся к индивидуалистическим и коллективистским культурам.
11. Привести примеры стран, относящихся по-разному ко времени.
12. Перечислить страны, относящиеся к типу культур с высоким уровнем избегания неопределенности и с низким уровнем этого же показателя.
13. Опишите регулятивную функцию культуры.
14. Раскройте значение ведущих признаков культуры (язык, знания, убеждения, ценности и идеология).
15. Чем различаются моноактивные, полиактивные и реактивные культуры.
16. Понятие времени у типичных представителей различных культур.
17. Основные факторы, влияющие на адаптацию к иной культуре.
18. Этнические стереотипы и процесс стереотипизации.
19. Психологический, социально-культурный и экономический типы адаптации.
20. Анализ механизма интеркультурной адаптации по однотипному, биполярному и мультикультуралистскому типу взаимодействий.
21. Дать понятие культурной дистанции.
22. «Культурный шок» и его стадии.
23. Концепция «культурного шока».
24. Составляющие (аспекты) культурного шока.
25. «Три волны» русской эмиграции и особенности психологической адаптации.
26. Современная трудовая эмиграция и проблемы адаптации иностранцев за границей.

27. Психологические проблемы этнических миграций (ностальгия и др.)
28. Как измерить «культурную дистанцию».
29. Социально-культурные аспекты интеркультурной адаптации.
30. Межкультурная коммуникация и здоровье.
31. Анализ биполярного межкультурного взаимодействия (на примерах).
32. Анализ однотипного межкультурного взаимодействия (на примерах).
33. Анализ мультикультуралистского межкультурного взаимодействия (на примерах).
34. Космополитизм как мировоззренческая основа для мультикультурализма.
35. Концепция «культурного шока» и практика межкультурного общения.
36. Реадаптация и ее особенности.
37. Интеркультурная коммуникация на уровне межличностных и межгрупповых контактов.
38. Понятие о «лице». «Лицо» - как понятие в разных культурах.
39. Культурные универсалии и межкультурные различия в мышлении и познавательной деятельности.
40. Сформулируйте специфические особенности межличностной коммуникации в интеркультурных контактах.
41. Какие черты личности влияют на успешный процесс межкультурной коммуникации?
42. Приведите примеры разных стилей общения у разных народов.
43. Что значит «создать лицо», «сохранить лицо» в ситуациях межкультурного общения?
44. Особенности межличностного интеркультурного общения.
45. Особенности межгруппового интеркультурного общения.
46. «Свой - чужой» в понимании русских.
47. Тип традиционной русской личности и влияние его на межкультурное общение.
48. Особенности интеркультурной адаптации в межэтнических браках.
49. «Создание лица» в индивидуалистических культурах.
50. «Создание лица» в коллективистских культурах.
51. Кросскультурные исследования половых ролей.
52. Межкультурные исследования особенностей мировосприятия, памяти и интеллекта.
53. Культурные универсалии и особенности их проявления на примере 1–2 стран.
54. «Эмик» и «этик» - подходы в современных кросскультурных исследованиях.

#### **Варианты ситуативных задач**

**Ситуация 1. Определить эффективность/неэффективность начала коммуникации, причины коммуникативной неудачи и разработать возможные стратегии поведения участников ситуации:**

На стене офиса закупщика компании British Petroleum висела фотография гоночной яхты. Сначала его бесили торговые представители начинающие встречу с восторженных вздохов «Какая чудесная яхта!». А затем он начал этим пользоваться. Когда к нему приходил очередной менеджер по продажам и начинал: «Какая красивая фотография. Должно быть, вы очень любите парусный спорт?», то в ответ он слышал: «Терпеть его не могу. Эта фотография висит здесь для того, чтобы напоминать менеджерам по продажам, как много времени тратится на пустую болтовню. Итак, по какому вопросу вы хотели меня видеть?»

**Ситуация 2. Прочитайте статью об особенностях поведения переговоров с зарубежными партнёрами. Сгруппируйте страны по типам на основании классификации Э. Холлса.**

Если вы проводите переговоры с зарубежной компанией, выясните предварительно основные культурные особенности страны, которую представляют Ваши партнёры. Американцы сразу перейдут с Вами «на ты», что отнюдь не означает, что переговоры будут лёгкими. Американские менеджеры обычно прекрасно подготовлены, имеют чётко определённую цель, а также ряд альтернативных стратегий. По стилю поведения они очень напористые, активные, мало уступчивые. Для успешной работы с американцами нужно соответствовать их активному стилю общения, иначе они вас просто забудут, и приготовить помимо основной цели и стратегии ряд альтернативных. Чем больше выбор альтернативных стратегий, тем выше вероятность подписания соглашения.

Европейцы будут держать дистанцию некоторое время, обращаясь к вам формально. Причём будьте готовы, что немцы, например, могут называть Вас со всеми Вашими титулами, перечисленными в вашей визитной карточке. Предложить обращаться друг к другу по имени можно через некоторое время, когда вы лучше узнаете друг друга и почувствуете, что ваши отношения это допускают. Поведение немцев, швейцарцев, австрийцев на переговорах обычно очень конструктивное, их отличает основательное знание фактического материала, известная жёсткость и мало уступчивость. Они довольно формальны, во всяком случае, в начале знакомства. Французы привнесут в переговоры кажущуюся лёгкость, за которой скрыта железная воля и строго определённая позиция. Они часто применяют тактику «дожимания» партнёров, могут заставить Вас вернуться к тем вопросам, в которых вы уже, казалось бы, достигли согласия, чтобы получить дополнительные преимущества. Англичане с удовольствием рассмотрят Ваши альтернативные идеи, ознакомят вас со своими, т.е. подойдут к решению поставленной задачи очень творчески. Общение с итальянцами, на первый взгляд, не вызывает трудностей. Они довольно открытые, дружелюбные, разговорчивые. Однако здесь не надо путать личные качества характеров и интересы бизнеса. Просто рассматриваемые вопросы они будут обсуждать более шумно и с большими эмоциями, но при необходимости окажут давление, проявят твёрдость и неуступчивость, если это входит в стратегию их команды. Скандинавы очень похожи на немцев, здесь вы встретитесь с обстоятельной неторопливостью, фундаментальностью точек зрения, сдержанным поведением. Поведение представителей Азии довольно сильно отличается от поведения, как американцев, так и европейцев из-за различия в культурах и традициях. Будьте готовы ответить поклоном на поклон японцам, следите за жестами китайцев и корейцев. Культура представителей Азии построена на соблюдении жёсткой иерархии и беспрекословном подчинении младшего старшему и не только по возрасту, но и по служебному положению. Обычно представителей Азии роднит железная дисциплина, отсутствие споров внутри команды, полное единодушие всех членов команды по отношению к предлагаемому ими решению. Если же руководитель команды представителей Азии отклонит какое-то бы ни было предложение второй стороны, это также встретит бурную поддержку всей команды. Слабыми сторонами этих партнёров являются излишняя жёсткость, ограниченное число альтернативных предложений, известная обособленность.

**Ситуация 3.** Вам предстоит встречать и провожать в аэропорту туристов из разных стран: американцев, испанцев, французов, итальянцев. Определите дистанцию общения, комфортную для каждого из туристов в соответствии с их принадлежностью к национальной культуре страны, из которой они прибыли, а также нормы времени, которыми они руководствуются в принятии решений и планировании собственных действий.

**Ситуация 4.** Этнические стереотипы выполняют ориентирующую функцию в процессе межкультурной коммуникации. Какие известные стереотипы являются реальным отражением действительности и могут / должны быть использованы в процессе принятия решений в условиях диалога культур? В качестве аргументов необходимо привести примеры наиболее распространенных этнических стереотипов (о русских, американцах, немцах, англичанах, итальянцах, японцах, китайцах).

#### **Вопросы для самоконтроля**

1. История межкультурной коммуникации
2. Коммуникация как процесс и её составляющие
3. Основные атрибуты корпоративной (организационной) культуры
4. Доминирующая культура и субкультуры.
5. Этнокультурные основы теории межнационального общения
6. Культурное разнообразие многонациональных корпораций
7. Синергические навыки, необходимые для успешной деятельности международного руководителя
8. Стадии отбора и подготовки сотрудников для работы в зарубежных филиалах многонациональных корпораций
9. Вербальная и невербальная коммуникация. Виды невербальных средств коммуникации.
10. Актуальность межкультурной коммуникации в процессе глобализации.
11. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура
12. Функции, основные характеристики и элементы культуры
13. Социальная коммуникация: её сущность, типология
14. Социология межкультурного конфликта
15. Место русской культуры среди мировых культур
16. Психология межэтнической напряжённости
17. Этнокультура и национальное самосознание
18. Культура делового общения
19. Язык и межкультурная коммуникация
20. Воспитание деловой культуры
21. Протокол и этикет в деловой обстановке
22. Этнокультурные основы теории межнационального общения
23. Обычай и нравы и их роль в деловом социальном взаимодействии
24. Обрядовая культура в межкультурной коммуникации
25. Символ в международных и межкультурных коммуникациях

### **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **а) основная литература:**

1. Рот, Ю. Межкультурная коммуникация. Теория и тренинг : учебно-методическое пособие / Ю. Рот, Г. Коптельцева. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 223 с. URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114542](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114542)
2. Борисова, Е.Н. Введение в межкультурную коммуникацию : учебно-методическое пособие / Е.Н. Борисова. - М. : Согласие, 2015. - 96 с. URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=430106](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=430106)
3. Яшин, Б.Л. Культура общения: теория и практика коммуникаций : учебное пособие / Б.Л.

Яшин. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 243 с. URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429211](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429211)

б) дополнительная литература:

1. Захаров, К. Речевая коммуникация в туризме / К. Захаров. - М. : Флинта, 2013. - 211 с. URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375570](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375570)
2. Котов, В.Д. Кросс-культурные процессы и массовая коммуникация / В.Д. Котов. - М. : Лаборатория книги, 2012. - 98 с. URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140549](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140549)
3. Тангалычева, Р.К. Теории и кейсы межкультурной коммуникации в условиях глобализации / Р.К. Тангалычева. - СПб. : Алетейя, 2012. - 247 с. URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=110113](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=110113)

в) периодические издания

Журнал «Антропологический форум»

Журнал «Теория языка и межкультурная коммуникация»

Журнал «Вестник Российской коммуникативной ассоциации»

г) интернет-ресурсы:

<http://www.kwintessential.co.uk/cultural-services/articles-intercultural.html>

<http://www.cross-culturalcommunications.com/>

<http://www.mindtools.com/CommSkill/Cross-Cultural-communication.htm>

<http://www.crossculture.com/> <http://www.crossculture.com/rlcintro.html>

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Учебный процесс по дисциплине обеспечен всеми необходимыми материально-техническими ресурсами:

1. Лекционная аудитория, оснащенная мультимедиа-проектором
2. Аудитории для проведения практических занятий, отражающих научную и прикладную проблематику данного курса.
3. Полный комплект демонстрационных материалов, включая слайд-лекции, видеотренинги.
4. Библиотека ВлГУ.

**Примечание:** В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело»

Рабочую программу составил

к.п.н. Крамцова М.В.

Рецензент

директор ООО "Мономах" П.А. Корвент



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры КИТ\* протокол № 8 от 18.01.2016 года.

Заведующий кафедрой: к.э.н., доцент О. Б. Ярьс О. Б. Ярьс

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

протокол № 3 от 20.01.2016 года.

Председатель комиссии

Полоцкая

О. П. Полоцкая