

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ

ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК

Кафедра культуры мира и демократии

МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ КОММУНИКАЦИИ
(на английском языке)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

43.03.02 Туризм

Код и наименование направления подготовки/специальности

Технология и организация экскурсионных услуг (международный туризм)

Наименование направленности (профиля)/ специализации

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *заочная*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2022

Межкультурные коммуникации (на английском языке)
Рабочая программа дисциплины

Составитель:

к.и.н., ст.преподаватель, А.А. Новикова

Ответственный редактор

к.и.н., ст.преподаватель, О.С. Силина

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

№ 6 от 25.03.2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	4
1.1. Цель и задачи дисциплины	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций	5
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	6
2. Структура дисциплины	6
3. Содержание дисциплины	6
4. Образовательные технологии	23
5. Оценка планируемых результатов обучения	23
5.1 Система оценивания	23
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине	24
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	25
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	27
6.1 Список источников и литературы	27
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Error! Bookmark not defined.
6.3. Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы	29
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	30
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	30
9. Методические материалы	31
9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий	31
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ	33
9.3 Иные материалы	Error! Bookmark not defined.
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины	34

1. Пояснительная записка

Методические материалы составлены на основе требований Федерального государственного стандарта высшего профессионального образования по данному направлению подготовки.

Курс призван подготовить специалиста, обладающего знаниями об основных принципах, компонентах и средствах построения эффективной межкультурной коммуникации, умениями и навыками коммуникативного поведения в современном мультикультурном и мультиэтническом обществе, профессиональной компетентностью, необходимой для успешного делового общения.

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины – сформировать систему знаний и выработать основные навыки и умения, необходимые для освоения практик общения в мультикультурных, полиэтнических и поликонфессиональных обществах, адаптации к новым культурным и культурным различиям и налаживания эффективной коммуникации с представителями других культур, для понимания растущей роли межкультурного диалога, компромисса и согласия в повседневной и профессиональной жизни современного общества. Достижение этой цели создает условия для развития диалогического мышления и дискурсивной коммуникации, ориентированных на свободное обсуждение и принятие мнений с целью организации совместных действий людей, на преодоление социокультурных барьеров, культурных предрассудков и связанных с ними культурных конфликтов, на принятие культурного разнообразия общества и мира.

Задачи дисциплины включают в себя: 1) знакомство с историей возникновения и теоретическими основами направления «межкультурная коммуникация»; 2) овладение дискурсом данного направления, его основными терминами и концептами; 3) формирование умений, навыков, способностей межкультурного общения, преодоления культурных барьеров и адекватного понимания средств и правил межкультурной коммуникации; 4) развитие способностей рефлексивного и толерантного отношения к культурным различиям, к иным формам культурной идентичности и культурного поведения. При решении этих задач учитывается следующее важное обстоятельство: традиционные системы формирования коммуникативных навыков и умений в виде обычной социализации, воспитания, дидактических моделей передачи знаний не всегда должным образом решают указанные задачи. Усложнение коммуникаций в современном глобализирующемся и информационно-сетевом мире должно сопровождаться развитием и усвоением специальных средств подготовки людей к усложняющимся условиям коммуникации как на социальном, так и на профессиональном уровне. Одним из таких средств, направленных на повышение и совершенствование

межкультурной компетентности, становится практическое обучение межкультурной коммуникации в форме разнообразных коммуникативных тренингов. Это обстоятельство учитывается в структуре курса.

Дисциплина реализуется на английском языке.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
<p><i>ПК-4</i> Способен организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства</p>	<p><i>ПК-4.1</i> Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности</p>	<p><i>Знать:</i> - структуру (средства, стили) межкультурной коммуникации; - закономерности освоения «чужой» культуры и механизм межкультурного понимания; - особенности, причины и способы преодоления межкультурных конфликтов;</p> <p><i>Уметь:</i> - моделировать ситуации достижения консенсуса и согласованности позиций в процессе межкультурных коммуникаций; - выявлять конкретные возможности и особенности осуществления диалога в различных сферах социальной и политической жизни и в мультикультурной среде.</p> <p><i>Владеть:</i> - навыками управления конфликтными ситуациями; - навыками ведения диалога, переговоров и обмена мнениями; - навыками согласования позиций, в случае их несовпадения; - методами и приемами предупреждения конфликтов в</p>

		<i>мультикультурной среде и малых социальных группах.</i>
--	--	---

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Межкультурные коммуникации (на английском языке)» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Устойчивое развитие туризма (на английском языке)», «Международные отношения в туризме», «Поведенческая экономика у туристической индустрии», «Организационно-управленческая практика».

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Геобрендинг территорий (на английском языке)», «Предпринимательство и инновации в туризме», «Преддипломная практика».

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часов.

Структура дисциплины для заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
8	Практические занятия	12
	Всего:	12

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 96 академических часа(ов).

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
	Тема 1. Введение. Проблемы, предмет и задачи курса. Культурные барьеры, их особенности и значение в жизни общества и человека	Смысловое поле и значение понятия «межкультурная коммуникация». Важность человеческого взаимопонимания и полноценного общения представителей различных культур. Что такое человеческое взаимопонимание и полноценное общение, и почему оно так необходимо в современной жизни и профессиональной деятельности? Барьеры на пути человеческого взаимопонимания и межкультурного общения - языковые, географические, социальные. Социальные. Возможности их преодоления. В XX веке преодолен барьер расстояний, в эпоху Интернета открываются и совершенствуются все новые все новые формы и виды общения и взаимодействия между людьми разных стран и культур. Но, даже преодолев языковые и географические барьеры, люди сталкиваются с

новыми препятствиями на пути к счастливой и спокойной жизни. И самые трудные из них, которые часто мы не можем и представить в качестве особого препятствия, - это барьеры культурные, трудности, а зачастую и драмы непонимания или нежелания понять представителей других культур. Культурно-антропологический смысл культурных барьеров: их порождает и сохраняет внутренний и внешний мир каждого человека – образ жизни, привычки, мировоззрение, повседневное поведение, мои и наши ценности – все то, что принято называть культурой. Сегодня на пути науки и техники, чудесным образом объединяющих человечество физически и технически, встают прежде всего барьеры культурные. Даже знание чужого языка не гарантирует радостей общения, культурные барьеры гораздо более трудные, коварные, а иногда просто опасные, чем барьеры языковые. Почему? В отличие от языкового, культурный барьер невидим и не ощущаем, столкновение с другими, чужими культурами всегда неожиданно. Наша родная культура потому и родная, что она воспринимается, как единственная возможность видеть мир вокруг себя определенным образом, жить и вести себя по «нашим» правилам, в соответствии с общепринятыми и кажущимися нам естественными нормами, привычками, традициями. Осознание своей культуры как одной из многих, но отдельной, особой, самоценной, приходит по-настоящему только при столкновении – непосредственном, поведенческом контакте с иным культурным укладом жизни, особенно если это уклад жизни далеких от нас стран. Но и в одной стране, у одного народа, объединенного одним языком, можно обнаружить весьма значительные культурные различия, определяемые самыми разными факторами. Конкретные примеры культурных барьеров, как эти барьеры можно увидеть – популярные и смешные для постороннего наблюдателя кинообразы непонимания поведения человека другой культуры («особенности национальной охоты или рыбалки», «любовь по-русски», «брак/развод по-итальянски» и т.д.).

Опасность культурных барьеров – в отличие от других жизненных препятствий, их нельзя быстро и даже после долгого времени убрать из человеческой жизни. Эти барьеры ощутимо, а порой – и значительно мешают мировой торговле и международному сотрудничеству. Хуже того, самые стойкие и непривычные из них могут становиться причинами острых культурных

		<p>конфликтов на бытовом и государственном уровнях. Конкретные примеры подобных конфликтов. Множественность современных конфликтов, их расширяющееся пространство и растущая взаимосвязь, роль в этом культурных барьеров.</p> <p>Цель и задачи курса. Смысл и значение межкультурных коммуникаций - стремление и важность преодоления или хотя бы частичного снятия культурных барьеров, способность и готовность общаться поверх этих барьеров, возможность научиться жизни и работе за их пределами, создавать настойчиво и целенаправленно пространство взаимопонимания и диалога, согласия и компромисса. Проблемное поле курса - из чего складываются и что поддерживает культурные барьеры; как они определяют жизнь отдельного человека и человечества в целом; как они взаимосвязаны и взаимодействуют; можно ли их преодолеть и возможен ли конец в конфликте языков и культур; что повлечет за собой полный мир между культурами и нужен ли он; достаточно ли для предотвращения культурных конфликтов просто терпимости к чужим культурным обычаям и правилам поведения или для этого необходимо развитие специальных навыков и умений общения с представителями других культур, как можно быстро научиться этим умениям и навыкам и использовать их в повседневной и деловой и какая сфера знаний ближе всего стоит к этим задачам?</p>
	<p>Тема 2. Становление теории межкультурной коммуникации. Ее предмет, основные понятия и походы</p>	<p>Разворачивающаяся на наших глазах ситуация «культурного шока» от становящегося все более интенсивным, спонтанным, неожиданным взаимодействия с представителями других культур, этнических, субкультурных и конфессиональных сообществ порождает небывалый ранее интерес к вопросам культурного сотрудничества, понимания и освоения «чужих» культур. На волне этого интереса и по мере осознания драматической роли культурных барьеров складывается новое междисциплинарное научное направление, получившее название «межкультурная коммуникация». Это одно из главных направлений бурно развивающейся в наши дни отрасли науки – коммуникативистики. Основу для нее создает стремительное развитие новых информационных технологий, социальных практик и отношений. Смысл социальных и культурных коммуникаций: целенаправленный информационный обмен – общение(контакт) – осмысленное усвоение информации, ее накопление и распространение.</p> <p>Зарождение теории направленных</p>

	<p>межкультурных взаимодействий (коммуникаций) после второй мировой войны в США под влиянием практических интересов американских политиков, бизнесменов, дипломатов. Новаторская работа американского лингвиста Эдварда Холла «The Silent Language», ставшая основой и программой дальнейшего развития теории межкультурной коммуникации. Открытие Э.Холлом теснейшей связи между культурой и коммуникацией («коммуникация это культура, культура – это коммуникация») и обоснование необходимости изучения не столько целых культур, сколько конкретных культурно-поведенческих моделей коммуникации. Вывод Холла о необходимости обучать культуре на основе изучения практических нужд представителей различных культур для их успешного общения друг с другом: «если культуру можно изучать, то это означает, что полученные знания можно преподавать». Становление нового научного направления в Европе и России. Изучение межкультурной коммуникации в отечественной науке продолжает сохранять тесную связь с языкознанием и преподаванием иностранных языков (лингвострановедение, этнолингвистика, лингвокультурология). Вместе с тем, начинает активно разрабатываться культурно-антропологический аспект межкультурных коммуникаций: наблюдение, регистрация, описание и интерпретация повседневного поведения сравнительно небольших групп людей и сообществ. Исследования коммуникативного поведения в профессионально-значимых ситуациях межкультурного общения, в ситуациях контакта культур, роль межкультурной коммуникации в современной деловой и корпоративной культуре. Предмет теории межкультурной коммуникации, ее основные понятия и концептуальные подходы. Предмет данной теории входит в самые разные области гуманитарного знания (философия, психология, социология, культурология, лингвистика), лишь в самое последнее время он стал приобретать черты самостоятельной предметной области знания, это проявляется в более четком и узком определении понятия «коммуникация». Исходный пункт в понимании предмета теории межкультурных коммуникаций – поворот гуманитарных наук к изучению проблем человеческого общения (в отечественной науке – 1950 – 1960-е годы). В психологии и лингвистике процесс общения начал пониматься как обмен мыслями идеями при помощи знаков, позднее – в социологии – как процесс взаимодействия –</p>
--	--

	<p>личностей, групп, социальных общностей, в котором происходит обмен деятельностью, информацией, опытом, способностями и т. д. Таким образом, общение впервые начало связываться с коммуникативной деятельностью, в основе которой лежит направленная информационная связь, сообщение, обмен мыслями, информацией, эмоциональными переживаниями. В 1980 – 1990-е годы, под влиянием начавшейся информационной революции и процесса глобализации, общение окончательно приобрело статус полноценного предмета научной теории. Все более широкое использование в социально-гуманитарном знании, наряду с понятием «общение», получает понятие «коммуникация». Иногда эти понятия отождествляются, но распространено понимание коммуникации как чисто информационного процесса. В последнем случае подчеркивается, что с помощью обычного человеческого общения осуществляется лишь небольшая часть собственно информационных обменов в обществе, а большая часть обмена информацией производится с помощью вещей, предметов, других носителей культурных значений. Однако все чаще признается, что понимание коммуникации только как обмена информацией не объясняет – понятно и наглядно – предметную специфику коммуникативной деятельности людей. Все чаще зарубежные и отечественные исследователи приходят к выводу: под коммуникацией следует понимать не само по себе сообщение или передачу информации, а в первую очередь степень взаимного понимания участников коммуникации. Таким образом, определяется более узкий и предметный подход к предмету коммуникативистики – взаимопонимание участников коммуникации и организация ими в этих целях совместных действий, т.е. собственно коммуникационная деятельность, направленная на понимание друг друга. Подчеркивается, что безрезультатная или малоэффективная передача какой-либо информации представляет собой только попытку коммуникации, примитивную форму общения, но не коммуникации в собственном смысле этого слова. Трактовка коммуникационного процесса как особой деятельности и организации информационного обмена очень важна для развития теории межкультурной коммуникации: достижение взаимопонимания в процессе передачи и интерпретации информации – это и есть условие снятия культурных барьеров. Таким образом, за основу теоретического подхода к проблеме</p>
--	--

		<p>культурных барьеров принимается следующее теоретическое определение коммуникаций: коммуникация - это социально обусловленный процесс обмена информацией различного характера и содержания, передаваемой целенаправленно при помощи различных средств и имеющий своей целью достижение взаимопонимания между партнерами; это процесс, который осуществляется в соответствии с определенными ценностями и нормами, образцами коммуникативного поведения.</p>
	<p>Тема 3. Понятие культуры и основные подходы к его определению. Культура как коммуникативно-смысловая деятельность</p>	<p>Инициаторами межкультурных исследований в науке являются лингвисты. Поэтому на протяжении довольно долгого времени межкультурная коммуникация рассматривалась главным образом как коммуникация между различными естественными языками. Для этого существует важное основание. Естественный язык – это основное средство общения. Именно язык – важнейшая и во многом загадочная знаковая система – сделал человека Разумным. Язык – это сокровищница, кладовая культуры. Это также передатчик культуры. Он передает сокровища родной культуры из поколения в поколение. Вместе с тем, и это надо признать с самого начала, проблемы коммуникации и в целом человеческого общения выходят далеко за рамки лингвистики. Однако определение собственно культурного содержания коммуникации наталкивается на серьезные препятствия. Самое главное из них – безграничность любой человеческой культуры в ее проявлениях и выражениях. Содержание культуры во всем богатстве ее содержания невозможно зафиксировать при помощи какой-либо строгой и общепризнанной научной дефиниции. Основные научные подходы к определению культуры – социологический, исторический, нормативный, психологический, дидактический, антропологический. Наибольшее значение для разработки проблем межкультурной коммуникации имеет антропологический подход – определение культуры как изначально связанной с человеком, его генезисом, жизнедеятельностью, выживанием человека как биологического вида. Антропологический подход придает также особое значение тому, как, каким образом человек может воспринимать, наблюдать, узнавать культуру. Культуру целиком как законченный продукт человеческой жизнедеятельности нельзя увидеть, почувствовать или попробовать. Можно наблюдать только ее отдельные проявления в виде заметных, бросающихся в глаза различий в человеческом поведении. Культура воспринимается, ощущается,</p>

		<p>переживается, фиксируется прежде всего через культурные различия., изучением которых и занимается культурная антропология. Но оказывается, что даже в рамках этого подхода мы не можем понять и сущность, и практическое значение культуры, отождествляя ее с жизнедеятельность человека вообще, не выделяя в это деятельности процесс общения и особо коммуникативную активность как процесс переживания и взаимного понимания/непонимания друг друга. На первое место в культурно-антропологическом подходе выходит не просто жизнедеятельность человека, а передача во всех ее видах и результатах, в обмене информацией смыслов и значений с помощью фиксированных и понятных знаков, названий, материальных предметов смыслов и значений. Антропологический подход надо дополнить знаково-смысловым (семиотическим): 1) понимание одним человеком другого невозможно без общего смыслового основания (поля) коммуникации – притяжения партнеров друг к другу; 2) смысловое основание коммуникации должно быть зафиксировано в системе значений, определенных и понятных для представителей данной культуры (непонятное, незначимое выпадает из сферы культурной коммуникации); 3) система значений, в свою очередь, фиксируется знаковой системой культуры и сливается с ней в одно целое. Благодаря знаковым (семиотическим) системам рождаются разветвленные системы значений, с помощью которых можно осуществлять коммуникационные процессы и при этом достигать необходимого уровня понимания, обмениваться индивидуальными смыслами и наделять их общими значениями. Культура и коммуникация соединяются в одно неразрывное целое: «культура – это коммуникация, коммуникация – это культура».</p>
	<p>Тема 4. Роль культурных различий в процессах коммуникации (семинар, закрепление теоретического материала)</p>	<p>Анализ и обсуждение - на конкретных примерах из своего личного опыта, опыта близких, друзей и коллег, материалов литературы, кино Интернета - роли межкультурных различий в общении и коммуникации представителей различных культур Вопросы для аналитических работ: 1. Культурные коды передачи и интерпретации (осмысления) информации, их значение для культуры и коммуникации. Почему в нашей культуре фиалка – это «цветок», а клевер – «травя»? 2. Как вы понимаете означивание вещей, явлений, действий? Какую роль в этом процессе играют знаки? Знаки и культурные различия. Почему</p>

		<p>незначимое, непонятное выпадает из сферы культуры?</p> <p>3. Может ли нечто бессмысленное, но выраженное в привычных знаках культуры, на языке ее смыслов, быть полностью непонятным и бессмысленным? (Попробуйте понять, о чем идет речь из следующих фраз: «Глокая куздра бодланула бокра и кудрячит бокренка. Воркалось, хливкие шорьки пырялись на нове. И хрюкали зелюки, как мумзики в нове»).</p> <p>4. Примеры чисто смысловых культурных различий. Как люди преодолевают смысловые различия?</p> <p>Вопросы для дискуссии:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Преодолимы ли культурные различия? 2. Хотели бы вы жить в мире, в котором были бы полностью устранены культурные различия? 3. Источники и значение культурных различий в истории и жизни различных народов. Роль различий в возникновении культурных барьеров.
	<p>Тема 5. Коммуникативное поведение и его составляющие</p>	<p>Коммуникативное поведение как практическое (жизненное) основание межкультурных коммуникаций. Восприятие культурных различий прежде всего через различия в коммуникативном поведении. Конкретные примеры различий коммуникативного поведения в культурах различных народов (прием гостей, поведение за столом, прием пищи и т.д.). Коммуникация как определенный тип поведения – составная часть и основа установления и развития контактов между людьми, которая формируется под влиянием опыта, традиций и значения их культуры, реализуется в идее конкретных, обязательных или принятых моделей поведения, определяется восприятием собственной культуры как центра и меры оценки других культур. Культурные факторы и элементы коммуникативного поведения: скрытая и открытая части культуры, соответственно, формальные (декларируемые) и неформальные (недекларируемые, само собой разумеющиеся) правила поведения; различные способы определения и контроля соблюдения этих правил – осознанные в первом случае и бессознательные, психоэмоциональные (удивление, страх, ужас) - в другом. Особенно сильное проявление восприятия культурных различий в сфере поведения. Другие культурные факторы формирования коммуникативного поведения: культурные стереотипы (шаблоны) восприятия окружающей обстановки, обстоятельств и времени суток, когда происходит коммуникация, места нахождения человека, количества отведенного на</p>

		<p>коммуникацию времени. Конкретные примеры влияния этих факторов на оценку поведения человека (можно ли кричать «ГОРЬКО!» на азербайджанской свадьбе или стрелять во время проезда свадебного кортежа по улицам Москвы?). Составляющие коммуникативного поведения, обеспечивающие сходный отбор информации у представителей данной культуры и, соответственно, автоматизм восприятия партнеров по коммуникации. Привычные для данной культуры представления о мире (культурная «картина мира»). Язык (языковая картина мира), на котором говорит данная культура (культурные категории – обобщенные имена целых классов явлений). Ценности и нормы, базовые для данной культуры, разделяемые большинством членов данного культурного сообщества (идеальная модель реальных объектов и отношений) и играющие роль смысловых регуляторов человеческой деятельности; основные, с точки зрения коммуникационного поведения сферы культурных ценностей: быт, религия, идеология, художественная культура, наиболее важна сфера – быт, бытовое, повседневное поведение. И как системная составляющая – культурная идентичность, выражающая на уровне человеческого самосознания (внутреннего «Я») принадлежность индивида к определенной культуре или культурной группе, формирующая ценностное отношение человека к самому себе, другим людям, обществу, миру в целом.</p>
	<p>Тема 6. Структура межкультурной коммуникации (семинарское занятие с элементами лекции)</p>	<p>Виды (средства) межкультурной коммуникации – вербальная (речевая), невербальная паравербальная или околовербальная. Определяющее значение в информационном обмене и достижении взаимопонимания речевой коммуникации. Каждому слову или звуку придается только ему свойственное значение. Для носителей данного языка это значение является общепринятым, правильным и потому понятным. Но в современном мире насчитывается около 3000 тыс. языков, и в каждом из них содержится своя особая языковая картина мира. Поэтому в коммуникации часто возникают ситуации языкового несоответствия, смыслового диссонанса. Несоответствие проявляется в отсутствии точного эквивалента смысла того или иного понятия или даже в отсутствии самого понятия. В результате эффективность межкультурной коммуникации во многом определяется знанием особенностей и правил вербальной коммуникации членов того иного речевого коллектива. Конкретные примеры –</p>

		<p>разница в обозначении цифр, дат, мер (длины, веса и т. п.) в разных культурах, связанные с этим сбой в понимании соответствующей информации. Стили речевого поведения, принятые в разных культурах: прямой/непрямой, искусный (вычурный) и краткий (сжатый), инструментальный и чувственно-эмоциональный (аффективный). Примеры культурных различий в стилях речевой коммуникации. Роль невербальной и паравербальной коммуникации. Уровни присутствия партнеров в коммуникационном взаимодействии (по уровню психологической глубины): сугубо формальный (знакомство); поддержание контакта; стандартная беседа; коммуникативное поведение в необычных или критических ситуациях; интимность в общении. Использование в разных культурах в процессе формирования общезначимых (совместных) смыслов разных уровней коммуникации.</p> <p>Вопросы для аналитических работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ коммуникативных качеств какой-либо культуры (видов и уровней коммуникации, преимущественно в ней используемых). 2. Какое значение в понимании/непонимании партнера может иметь фактор скрытой информации (значение информационного контекста)? 3. Какие стили речевого поведения, на ваш взгляд наиболее уместны (правильны, эффективны в сфере международного туризма)? <p>Вопросы для дискуссии:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Американский и японский тип делового общения с точки зрения видов, стилей и уровней коммуникации. 2. Какую в структуре коммуникативного поведения и его смыслах играет или может играть Молчание?
	<p>Тема 7. Освоение «чужой» культуры (аккультурация)</p>	<p>Понятие аккультурации – достижение большей или меньшей совместимости с новой культурой, с людьми новой для нас культуры. Это практическая задача для бизнесменов, менеджеров, работников сферы сервиса и туризма, работающих за границей и заинтересованных в адаптации к иной культурной среде, понимании ее жизненных мыслей и моделей коммуникативного поведения. Это одно из стандартных условий работы с клиентами в сфере международного туризма, в том числе одно из важных условий обеспечения безопасности туристов во время пребывания в другой стране (необходимость соблюдать чистоту улиц в Сингапуре, избегать фамильярного поведения в Таиланде и т.д.). Аккультурация – это взаимодействие и взаимовлияние разных культур, в результате которого человек включается в чужую</p>

		<p>культурную среду, представители одной культуры усваивают практически норм, ценности, правила поведения иной культуры. Основные формы аккультурации: культурная ассимиляция, маргинализация, интеграция (идентификация как со старой, так и с новой культурами), сравнительное значение этих форм в условиях глобализации и развития мультикультурных общества, политики мультикультурализма. Важнейшая цель и ожидаемый коммуникативный результат аккультурации – долговременная и успешная адаптация к условиям жизни в чужой стране и культуре. Знания, умения и навыки, необходимые для достижения этой цели, решающая роль умений и навыков, способностей и готовности человека к аккультурации. Аккультурация как коммуникация – способность к общению в новой и поначалу чужой культурной среде, способность делиться с людьми новой культуры разнообразные чувства, способность быстро перенимать поведенческие навыки, вести себя в конкретных житейских ситуациях так, как это принято в данной культуре. «Культурный шок» как условие и необходимая составляющая процесса аккультурации, основные проявления «культурного шока». В ходе аккультурации культурные барьеры не исчезают, но могут преодолеваются прежде всего благодаря успешной коммуникации.</p>
	<p>Тема 8. Понимание в межкультурной коммуникации и его психологическая основа</p>	<p>В общении представителей разных культур полное взаимопонимание достигается достаточно редко. Поэтому, как считается в коммуникативистике, практически можно говорить только об успешной или эффективной коммуникации. Эффективная коммуникация означает правильную, адекватную интерпретацию коммуникативного поведения партнера и, в результате, достижение необходимого уровня взаимопонимания. Однако и достаточно успешное межкультурное общение допускает ту или иную степень непонимания партнерами друг друга. В данной лекции студенты знакомятся с естественным механизмом нахождения взаимопонимания, который заложен в человеческом сознании и ориентирован на уменьшение «неправильности» в отображении реальности человеком, продолжение и развитие человеческих контактов. Рассматриваются составные части этого механизма – отбор информации в процессе восприятия информации об окружающем мире и интерпретация (атрибуция) отобранной информации на основе приписывания ему причин и мотивов поведения. Студенты знакомятся с главным принципом восприятия партнеров по</p>

	<p>общению, с самого начала, влияющего на степень успешности межкультурных контактов, - фильтрацией информации, превращающей восприятие партнера в его «прочтение». Рассматриваются ключевые и необходимые элементы отбора информации, позволяющие расшифровывать особенности личности и поведения человека, просчитывать его действия по ряду внешних – вербальных и паравербальных признаков. В структуре (механизме) восприятия различий выделяются четыре главных фактора (образа), которые определяют восприятие людей в процессе коммуникации: внешний образ партнера (фактор «первого впечатления»), образ его социального положения (превосходства или равенства), фактор привлекательности, фактор притягательности. В действии механизма атрибуции подчеркивается большое значение упрощенных и готовых (стандартных) образов группы, человека, события, проявляющихся в идее стереотипов, предубеждений, предрассудков. Подчеркивается важная роль таких образов в коммуникации: коммуникативные акты не оставляют времени для анализа разнообразной информации о действиях партнера. Таким образом, процесс понимания в обычной жизни, в практике общения неотделим от процесса стереотипизации – приписывания сходных характеристик всем членам какой-либо социальной или культурной группы без достаточного осознания возможных или реальных различий между ними. Это существенно ограничивает возможности достижения полного понимания партнера, особенно, если он принадлежит к другой культуре. По мере накопления опыта, восприятие и атрибуция партнеров по коммуникации могут в большей степени ориентироваться на улучшение совместного общения, нахождение общего с партнером взгляда на ситуацию, на других людей, на мир и становиться в целом более правильным, адекватным действительности. Однако в межкультурной коммуникации этот естественный механизм понимания работает не столь эффективно, правильней сказать – сталкивается с большими трудностями. Так или иначе, но мы воспринимаем и атрибутируем мир по законам культурно-информационных фильтров - в соответствии с представлениями, ценностями, нормами, господствующими в родной культуре и привычными, естественными для нас. Образ «Чужого в межкультурной коммуникации, роль в его создании информационных фильтров</p>
--	--

		<p>восприятия и атрибуции культурных различий. Неустрашимость разделения «свой – чужой» в межкультурном взаимодействии. Большую роль в подобном разделении играет этноцентризм – свойство человеческого сознания воспринимать и оценивать окружающий мир с точки зрения воспринимаемого как факт превосходства традиций и ценностей своего народа над традициями и ценностями других.</p>
	<p>Тема 9. Культурные стереотипы и предрассудки в межкультурной коммуникации (семинарское занятие)</p>	<p>Проведение и презентация исследований на тему: происхождение и роль этнонациональных стереотипов и предрассудков в межкультурной коммуникации. Ключевая задача занятия – помочь слушателям понять на основе культурной рефлексии и анализа ограниченные пределы в межкультурном общении естественного механизма взаимопонимания, большое влияние на результаты общения этнических стереотипов и предрассудков. Эта задача должна решаться на основе личного опыта студентов, с привлечением конкретного этнокультурного материала, а ее решение – иметь исследовательскую направленность.</p> <p>Вопросы для исследования:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сходство и отличия этнокультурных стереотипов и предрассудков. 2. Какую роль в культуре играют этнокультурные стереотипы, можем ли мы совсем обойтись без них? 3. Как этнические стереотипы и предрассудки проявляются в сфере сервиса и туризма, в работе иностранных компаний? 4. Ксенофобия как наиболее явная и распространенная форма этнических предрассудков. Что лежит в основе проявлений ксенофобии? 5. Проанализируйте механизмы распространения этнокультурных предрассудков – каналов их трансляции и внедрения в массовое сознание. <p>Вопросы для дискуссии:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Если в общении ошибки постоянно сопровождают атрибуцию причин и мотивов поведения других людей, то можно ли называть их ошибками? 2. Как можно добиться взаимопонимания в сфере межкультурных коммуникаций, если они изначально искажены стереотипизацией представлений о других культурах?
	<p>Тема 10. Культурный конфликт и культурный диалог как альтернативные формы межкультурных коммуникаций. Значение толерантности для успешной межкультурной</p>	<p>Культурный конфликт и культурный диалог как альтернативные формы межкультурных коммуникаций. Значение толерантности для успешной межкультурной коммуникации</p> <p>Негативные формы и результаты межкультурной коммуникации - культурные конфликты и</p>

коммуникации	<p>конфликтные ситуации. Культурный конфликт как критическая стадия противоречий в межкультурных отношениях и коммуникациях, когда возникает ощущение полной несовместимости представителей контактирующих культур, и противоречия между ним переходят в открытое столкновение - наиболее опасный результат негативного развития межкультурных коммуникаций. Отличия культурных конфликтов от других видов и типов конфликтных взаимодействий: обусловленность полной несовместимостью оценочных позиций, восприятия культурных мировоззрений, ценностных установок, норм и правил поведения, и, как результат, - особая жесточенность, бескомпромиссность, а в случае открытого применения силы - не столько подчинение или покорение носителей чуждых ценностей и образа жизни, сколько их практическое уничтожение, устранение Чужого как Врага. Типичные примеры наиболее масштабных и жестоких культурных конфликтов: крестовые походы, деяния церковной инквизиции, войны - религиозные, гражданские, отчасти национально-освободительные, геноцид по этническому признаку, насильственное обращение в насаждаемую религиозную или квази-религиозную веру. Важная роль культурных конфликтов в подготовке и развязывании второй мировой войны. Другие важные особенности культурных конфликтов: многовариантность с точки зрения масштабов и характера (от бытовых ссор и распада межличностных отношений до межгосударственных конфликтов и коалиционных войн); возможность возникновения культурных конфликтов, часто жесточенных и непримиримых, в творческой сфере - между творческими направлениями, школами, группами или выдающимися представителями художественной культуры, философии. Характерная черта культурных конфликтов, отличающая их от социальных и политических конфликтов, - отсутствие в культурных столкновениях явных возможностей общественного развития. В культурных конфликтах сталкиваются не менее и более эффективные способы жизнедеятельности, а исключительно или в первую очередь различные оценки и модели восприятия мира, различные атрибуции других людей и их поведения. Вместе с тем, в реальной общественной жизни культурные конфликты могут быть тесно связаны и переплетаться с конфликтами экономическими, социально-классовыми, корпоративными.</p>
--------------	--

		<p>Современная глобализация как стимул развития крупномасштабных, трансграничных конфликтов. Толерантность как моральная и нормативная предпосылка позитивной межкультурной коммуникации. Различие смысла толерантности в разных культурах и религиозных вероучениях, невозможность сведения принципов и норм толерантности к всеединой культурной модели. Современные нормы толерантности и культурные различия. Диалогическое (дискурсивное) мышление и его связь с межкультурным диалогом. Диалог в межкультурной коммуникации и его основные условия: 1) сознавать, что представители какой-либо культуры, даже развитой и распространенной, не устанавливают и не могут устанавливать единых мировых стандартов жизни и поведения людей, понимания ими друг друга в международных политических и культурных взаимодействиях; 2) относиться к иной культуре с тем же уважением, с каким мы относимся к своей собственной; 3) не судить о ценностях, убеждениях и обычаях других народов на основе собственных ценностей, привычек и представлений; 4) всегда помнить о необходимости знать и понимать культурную основу чужих ценностей; 5) никогда не исходить из превосходства своей религии, своих религиозных убеждений над религией другого народа или человека; 6) общаясь с представителями иной религии, пытаться понять и уважать эту религию; 7) стремиться понять и не отвергать обычаи приготовления и принятия пищи, принятые в других культурах; 8) уважать способы и манеры одеваться, принятые в других культурах; 9) не исходить из цвета кожи партнера по общению как «естественной» основы своих взаимоотношений с ним; 10) понимать, что каждая культура, какой бы малой она ни была, имеет что предложить миру, нет таких культур, которые имели бы монополию на все способы самореализации, самовыражения человека. Более высокий уровень взаимопонимания с представителями другой культуры всегда возможен, но для этого необходимы толерантное отношение к ним и ориентация на диалог с данной культурой.</p>
	<p>Тема 11. Значение межкультурной компетентности. Тренинг «Межкультурная компетентность» (практикум с элементами лекции)</p>	<p>Недостаточность одного лишь осознания опасности для полноценного общения и взаимопонимания партнеров нетерпимого отношения к Иному, представителям другой культуры. Нормы и ценности толерантности значимы только тогда, когда они опираются на прочные знания, сформированные умения и навыки эффективных межкультурных коммуникаций, особенно если</p>

	<p>такими знаниями, умениями и навыками обладают оба партнера по коммуникации. В теории межкультурных коммуникаций этому условию успешного трансграничного общения и взаимодействия сегодня придается решающее значение. С ним связано понятие межкультурной компетентности – готовности и способности партнеров по коммуникации к ведению устойчивого и результативного диалога в сферах повседневной жизни и профессиональной деятельности на основе компетентных знаний, глубокого понимания различий между собственной культурой и культурой партнера. Связи и отличия отдельных культурных компетенций – языковых, коммуникативных, культурных, и комплексной межкультурной компетенцией. Межкультурная компетенция представляет собой единство трех основных составляющих: языковой, коммуникативной и культурной, образующих в своем единстве качественно новое целое. Межкультурная компетентность означает не просто сумму знаний и приемов, приобретенных в практическом опыте общения и привычно используемых в межкультурных коммуникациях, - она предполагает прежде всего наличие полученного в ходе обучения комплекса знаний, умений и навыков. Межкультурная компетентность позволяет адекватно оценивать коммуникативную ситуацию и влияющие на нее факторы, умело и эффективно использовать вербальные и невербальные средства коммуникации, управлять процессом взаимодействия, адекватно интерпретировать его, приобретать новые культурные знания из контекста конкретного межкультурного взаимодействия (т.е. направленно осваивать иную культуру в процессе коммуникации), получать результаты коммуникативного взаимодействия в виде обратной связи. Необходимость наличия межкультурной компетенции для успешной, профессиональной работы в сфере международного туризма.</p> <p>Метод тренинга в обучении межкультурной коммуникации. Его новое значение в условиях интенсификации и быстрого усложнения различных форм коммуникации между людьми, новых, повышенных требований к коммуникативной компетентности как отдельных индивидов, так и целых групп людей, непосредственно обеспечивающих коммуникативное взаимодействие стран, народов, государств. Тренинг как наиболее универсальный практический метод обучения межкультурной коммуникации – направленно</p>
--	---

	<p>развивает умение слушать своего собеседника, держать себя уверенно с другими людьми, публично выступать, строить эффективную модель взаимоотношений с партнерами по коммуникации, предотвращать и конструктивно разрешать конфликты, в том числе и культурные.</p> <p>Программа тренинга «Межкультурная компетентность». Психологическая разминка, позволяющая снять напряженность и коммуникативные барьеры, в виде занимательных интерактивных заданий. Основное задание – участники на отдельных бланках выделяют 5 характеристик, присущих, по их мнению, культурно компетентной личности. Затем руководитель тренинга вывешивает сводный бланк, отмечая в нем количество участников и число ответов по каждому выделенному качеству. Обсуждение каждого качества и оценка его значимости для межкультурной коммуникации. Определение (рефлексия) «ядра» культурно компетентной личности и условий, необходимых для ее формирования.</p>
<p>Тема 12. «Моя межкультурная компетентность» (коммуникативный тренинг)</p>	<p>Центральная тема и проблема тренинга – умение взглянуть на себя, свою личную культуру своими и чужими глазами и сопоставить, отрефлексировать эти взгляды. Психологическая разминка – проверка в интерактивной форме своих умений адекватно атрибутировать персональные, социальные и культурные данные незнакомых людей на фотографиях (разных для всех): имя возраст, этническое происхождение или принадлежность к субкультуре, семейное положение, профессию; ответить на вопросы: что является самым важным в жизни этого человека, как он или она проводит свободное время, как называется его любимый фильм. Основное задание: определить, к каким народам относятся распространенные в современной русской культуре идиоматические выражения, содержащие стереотипные оценки этих народов (упрям, как...; горячие... парни; чисто...юмор; какой...не любит быстрой езды и т.д.), обсудить результаты припоминания этих стереотипов, проанализировать на основе личного опыта степень их достоверности. Заключительное (рефлексивное) задание: дать пять письменных ответов на вопросы: «какой я?», «какой я в глазах соседа слева?», листы сворачиваются, чтобы ответов не было видно и передаются соседу слева, который на оставшейся незаполненной части листа должен дать пять характеристик тому, от кого он получил этот лист. Листы собираются, характеристики соседей зачитываются, и группа</p>

	должна угадать, кому принадлежит данный портрет. Затем листы возвращаются участникам, и они сравнивают оценки самих себя с внешними отзывами о себе ответов, анализируя совпадения и различия.
--	--

4. Образовательные технологии

Для проведения занятий лекционного типа по дисциплине применяются такие образовательные технологии, как интерактивные лекции и проблемное обучение (демонстрация и анализ кейсов). Для проведения занятий семинарского типа используются групповые дискуссии, ролевые игры, имитационные игры-модели, креативные задания, аналитика кейсов.

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1 Система оценивания

Система оценивания может быть представлена как в текстовой, так и в табличной форме.

Например:

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 1-3)	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 4-5)	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация – экзамен		40 баллов
Итого за семестр		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX

0 – 19			F
--------	--	--	---

5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ А,В	отлично/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	хорошо/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Вопросы контрольной работы

1. Межкультурная коммуникация: понятие и значение.
2. Культурный контекст: понятие и значение.
3. Культура, социальная группа и социальная перцепция: формирование концепции коммуникации.
4. Элементы межкультурной коммуникации на русском и английском языках.
5. Проблемы современной русскоязычной межкультурной коммуникации в индустрии сервиса.
6. Проблемы современной англоязычной межкультурной коммуникации в индустрии сервиса.
7. Социология сервисной деятельности. Связь сервисной деятельности с современной коммуникатологией.
8. Правовые и этические обоснования межкультурной коммуникации в сервисной индустрии.
9. Негативная социология и негативное влияние социальных групп. Роль социальной перцепции в формировании коммуникационного продукта.
10. Терминология сервисной деятельности на английском языке. Смысловая нагрузка при осуществлении билингвальной коммуникации.
11. Элементы межкультурного конфликта: причины, контекст, варианты решения.
12. Онлайн-платформы и онлайн-коммуникации на русском и английском языках.
13. Современный онлайн этикет письменных коммуникаций.
14. Эмоциональная напряженность в межкультурных коммуникациях: формирование и использование.
15. Ресурсы и задачи дальнейшего самообразования в области межкультурной коммуникации.

Примеры креативных заданий

Не-эссе: Слушателям предлагается составить презентацию, иллюстрирующую межкультурные или коммуникационные конфликты, с которыми слушатель сталкивался в профессиональной деятельности. Подготовленный материал должен иметь логическую структуру (введение, основное положение, заключение). Способ презентации материала может иметь любой вид кроме письменного. Презентация материала должна проходить на английском языке.

Нобелевская премия: По итогам проведения семинарских занятий и дискуссий, слушатели должны «номинировать» одного из их числа для получения «премии». Для «номинации» слушатели составляют портрет «номинанта» на основе полученной во время занятий информации.

Составление сборника: Слушатели курса составляют антологию авторских материалов из домашних заданий по темам межкультурной коммуникации на английском языке.

Примеры кейсов

1. Этический код организации или предприятия. Выбрать существующий этический код организации в России и проанализировать его.
 - a. Что такое этический код организации/предприятия? Какую роль играет этический код организации в современном потребительском обществе?
 - b. Социальная корпоративная ответственность и межкультурная коммуникация. Использование межкультурной коммуникации как метода связей с общественностью.
 - c. Проанализируйте достоинства и недостатки существующих этических кодов организаций на пространстве России.
2. Разработать этический код для организации, в которой работает слушатель.
3. Создать план действия в конфликтной ситуации.
 - a. Опишите типичный для вашего рабочего места межкультурный конфликт. Проанализируйте потенциальные причины типичных межкультурных конфликтов.
 - b. Приведите примеры решения вышеупомянутых конфликтов при помощи языковых средств английского языка. Как культурный контекст повлияет на ваши решения?
 - c. Определите пути решения описанных конфликтов. Учтите лимитации профессиональных коммуникаций на английском языке при моделировании путей решения описанных конфликтов.
4. Разработать примерный тренинг по межкультурной коммуникации для сотрудников компании.
 - a. Исходя из ранее описанных конфликтных ситуаций, постройте нейтральный пример для объяснения коллегам главных принципов позитивной межкультурной коммуникации.
 - b. Охарактеризуйте какие вопросы могут возникнуть у ваших коллег.
 - c. Охарактеризуйте типовые проблемы, с которыми могут столкнуться ваши коллеги.
 - d. С учетом полученных знаний, смоделируйте нейтральные решения потенциальных межкультурных конфликтов, которые могут возникнуть у ваших коллег.

Задание для итоговой аттестации

Представить презентацию проекта исследования проблем российской сервисной индустрии в области межкультурной коммуникации на английском языке. Презентация может сопровождаться авторскими видео-, фото- и аудиоматериалами. Представляемый материал

должен следовать традиционной логической структуре: введение, гипотеза, основной текст, заключение, список источников и библиография.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Список источников и литературы

Источники

1. Всеобщая декларация прав человека" (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10.12.1948) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_120805/, свободный
2. Всемирная конференция по правам человека. Венская декларация и программа действий (Принята в Вене в июне 1993 г.) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/viendec93.shtml, свободный.
3. Декларация о ликвидации всех форм нетерпимости и дискриминации на основе религии или убеждения (Принята Генеральной Ассамблеей ООН 25 ноября 1981 г.) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/relintol.shtml, свободный.
4. Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993) [Электронный ресурс] // Консультант Плюс [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/, свободный.

Литература

Основная

1. Права человека в диалоге культур : материалы науч. конф., 26-28 нояб. 1998 г. / М-во общ. и проф. образования Рос. Федерации, Рос. гос. гуманитарный ун-т, ООН по вопросам образования, науки и культуры (ЮНЕСКО) ; [редкол.: Логунов А. П. и др.]. - М. : РГГУ, 1998. - 279 с.
2. Другой в литературе и культуре: сборник научных трудов. В 2 т. / ред.-сост. А.Г. Степанов. М.: Новое лит. Обозрение, 2019 – 420 с.
3. Россия и мир: политическое, социально-экономическое, демографическое измерения / А.Б. Безбородов, В.Ф. Пряхин, В.Э. Багдасарян. М.: РГГУ, 2018. 364 с.

Дополнительная:

1. Киселева Л.Н. Эстонско-русское культурное пространство / М.: Викмо-М, 2018. 342 с.
2. Транснациональное в русской культуре: сборник статей Studia Russica Helsingiensia et Tartuensia / под. Ред. Г. Обатнина и Томи Хуттунена. М.: Новое лит. Обозрение, 2018. 477 с.
3. Эспань Мишель. История цивилизаций как культурный трансфер / под ред. Е.Е. Дмитриевой. М.: Новое лит. Обозрение. 2018 – 811 с.
4. Этническое и религиозное многообразие России / под ред. В.А. Тишкова и В.В. Степанова. М.: ИЭА РАН, 2017. – 550 с.

5. Репутация и идентичность в русской и французской культурах: статьи и доклады летней школы для студентов, аспирантов и молодых исследователей / Тверь: Изд-во Марины Батасовой, 2017. 232 с.
6. Кирк Рассел. Корни американского порядка / М.: МГИМО-Ун-т, 2017. 694 с.
7. На языке даров: правила символической коммуникации в Европе, 1000-1700 гг. / М.: РОССПЭН, 2016. 262 с.
8. Борисова Е.Г. Локализация рекламы и проблемы адаптации рекламного сообщения / Реклама. Теория и практика. – 2019. - №2. – С.148-153
9. Boldyrev N.N., Dubrovskaya O.G. Challenges of intercultural communication from the perspective of linguistic interpretation theory // Вопросы когнитивной лингвистики. – 2019. - №4. – С. 20-27
10. Ларина Т.В. Вежливость, невежливость и грубость в межкультурном аспекте // Вежливость, невежливость и грубость в межкультурном аспекте. М.: РОССПЭН, 2018. С. 133-144
11. Докучаев И.И. Понятие межкультурной коммуникации в теории и истории культуры // Вопросы культурологи. – 2017. - №5/6 (май-июнь). С. 32-37
12. Коншина Е. Межкультурные коммуникации и корпоративная культура: российский и зарубежный опыт / Юность науки. М.: РГГУ, 2017. С. 108-116
13. Юзефович Н.Г. Концептуальная деривация как предпосылка коммуникативного сбоя в межкультурной коммуникации // Вопросы когнитивной лингвистики. – 2017. - №4. – С. 104-111
14. Киынова Ж.К. Аксиологические характеристики этнокультурных реалий в межкультурной коммуникации // Вопросы когнитивной лингвистики. – 2017. - №3. – С. 142-147
15. Дзюба Е.В., Цыганкова А.В. Политический, экономический, межэтнический и межконфессиональный дискурсы: практика критического анализа манипулятивных тактик в глобальных СМИ // Политическая лингвистика. – 2016.- №4 (58). С. 25-259
16. Рябкова И.П. Межкультурная политическая коммуникация и проблемы перевода: концептологический подход // Политическая лингвистика. – 2016. - №1 (55). – С. 181-186
17. Харченкова Л.И. Этноцентризм и его основные виды // Современные глобальные вызовы и национальные интересы. СПб: СПбГУП, 2015. – С. 387-388
18. Коковкина А.А. Эстетические и этические основания межкультурного взаимодействия // Диалог культур: социальные, политические и ценностные аспекты. М.: Канон+, 2015. С. 129-138
19. Эфендиева Г.Э. Социализация личности в условиях культурной глобализации // Диалог культур: социальные, политические и ценностные аспекты. М.: Канон+, 2015. – С.51-55

20. Фурманова С.Л. Политическая корректность: постановка проблемы // Вестник Российского гуманитарного научного фонда. – 2015. - №2 (79). – С.174-186

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

www.politnauka.ru – «Политология в России и в мире»

www.academim.org – сайт Академии имиджологии. www.imageofrussia.info – Имидж России.

Мониторинг информационного пространства.

www.4vlasti.ru – **Общенациональный научно-политический журнал**

«Власть».

www.mediascope.ru – **Электронный журнал «Медиаскоп».**

International Political Science Association. – URL: <http://ipsa.org/>

Political Studies Association, Great Britain. – URL:: <http://www.psa.ac.uk>.

The American Political Science Association. – URL: <http://apsanet.org>.

Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru

ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru

Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru

Cambridge University Press

ProQuest Dissertation & Theses Global

SAGE Journals

Taylor and Francis

JSTOR

КонсультантПлюс

Гарант

Web of Science

Scopus

6.3. Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security

Профессиональные полнотекстовые базы данных:

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru
4. Cambridge University Press
5. ProQuest Dissertation & Theses Global
6. SAGE Journals
7. Taylor and Francis
8. JSTOR

Информационные справочные системы:

3. Консультант Плюс
4. Гарант

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA SE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1. Планы семинарских занятий

Тема 1 (6 ч.). Роль культурных различий в процессах коммуникации.

Вопросы для обсуждения:

1. Культурные коды передачи и интерпретации (осмысления) информации, их значение для культуры и коммуникации.
2. Смысловые культурные различия.
3. Источники и значение культурных различий в истории и жизни различных народов. Роль различий в возникновении культурных барьеров.

Список литературы:

1. Права человека в диалоге культур : материалы науч. конф., 26-28 нояб. 1998 г. / М-во общ. и проф. образования Рос. Федерации, Рос. гос. гуманитарный ун-т, ООН по вопросам образования, науки и культуры (ЮНЕСКО) ; [редкол.: Логунов А. П. и др.]. - М. : РГГУ, 1998. - 279 с.
2. Другой в литературе и культуре: сборник научных трудов. В 2 т. / ред.-сост. А.Г. Степанов. М.: Новое лит. Обозрение, 2019 – 420 с.
3. Россия и мир: политическое, социально-экономическое, демографическое измерения / А.Б. Безбородов, В.Ф. Пряхин, В.Э. Багдасарян. М.: РГГУ, 2018. 364 с.

Тема 2 (6 ч.). Структура межкультурной коммуникации.

Вопросы для обсуждения:

1. Анализ коммуникативных качеств какой-либо культуры (видов и уровней коммуникации, преимущественно в ней используемых).
2. Какие стили речевого поведения, на ваш, взгляд наиболее уместны (правильны, эффективны в сфере международного туризма)?
3. Американский и японский тип делового общения с точки зрения видов, стилей и уровней коммуникации.
4. Какую в структуре коммуникативного повеления и его смыслах играет или может играть Молчание?

Список литературы:

1. Права человека в диалоге культур : материалы науч. конф., 26-28 нояб. 1998 г. / М-во общ. и проф. образования Рос. Федерации, Рос. гос. гуманитарный ун-т, ООН по вопросам образования, науки и культуры (ЮНЕСКО) ; [редкол.: Логунов А. П. и др.]. - М. : РГГУ, 1998. - 279 с.
2. Другой в литературе и культуре: сборник научных трудов. В 2 т. / ред.-сост. А.Г. Степанов. М.: Новое лит. Обозрение, 2019 – 420 с.

3. Россия и мир: политическое, социально-экономическое, демографическое измерения / А.Б. Безбородов, В.Ф. Пряхин, В.Э. Багдасарян. М.: РГГУ, 2018. 364 с.

Тема 3 (6 ч.). Культурные стереотипы и предрассудки в межкультурной коммуникации.

Вопросы для обсуждения:

1. Сходство и отличия этнокультурных стереотипов и предрассудков.
2. Какую роль в культуре играют этнокультурные стереотипы.
3. Как этнические стереотипы и предрассудки проявляются в сфере сервиса и туризма, в работе иностранных компаний?
4. Ксенофобия как наиболее явная и распространенная форма этнических предрассудков. Что лежит в основе проявлений ксенофобии?
5. Проанализируйте механизмы распространения этнокультурных предрассудков – каналов их трансляции и внедрения в массовое сознание.

Список литературы:

1. Права человека в диалоге культур : материалы науч. конф., 26-28 нояб. 1998 г. / М-во общ. и проф. образования Рос. Федерации, Рос. гос. гуманитарный ун-т, ООН по вопросам образования, науки и культуры (ЮНЕСКО) ; [редкол.: Логунов А. П. и др.]. - М. : РГГУ, 1998. - 279 с.
2. Другой в литературе и культуре: сборник научных трудов. В 2 т. / ред.-сост. А.Г. Степанов. М.: Новое лит. Обозрение, 2019 – 420 с.
3. Россия и мир: политическое, социально-экономическое, демографическое измерения / А.Б. Безбородов, В.Ф. Пряхин, В.Э. Багдасарян. М.: РГГУ, 2018. 364 с.

Тема 4 (6 ч.). Межкультурная компетентность.

Вопросы для обсуждения:

1. Значение межкультурной компетентности.
2. Необходимость наличия межкультурной компетенции для успешной, профессиональной работы в сфере международного туризма.
3. Метод тренинга в обучении межкультурной коммуникации.

Список литературы:

1. Права человека в диалоге культур : материалы науч. конф., 26-28 нояб. 1998 г. / М-во общ. и проф. образования Рос. Федерации, Рос. гос. гуманитарный ун-т, ООН по вопросам образования, науки и культуры (ЮНЕСКО) ; [редкол.: Логунов А. П. и др.]. - М. : РГГУ, 1998. - 279 с.
2. Другой в литературе и культуре: сборник научных трудов. В 2 т. / ред.-сост. А.Г. Степанов. М.: Новое лит. Обозрение, 2019 – 420 с.
3. Россия и мир: политическое, социально-экономическое, демографическое измерения / А.Б. Безбородов, В.Ф. Пряхин, В.Э. Багдасарян. М.: РГГУ, 2018. 364 с.

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Практика подготовки письменных работ требует от студента или магистранта выполнения следующей логической последовательности действий:

- осмысления выбранной (утвержденной) темы (проблемы) и формирование соответствующего замысла;
- поиска и сбора информационных и документальных источников;
- систематизации материалов и выработки плана работы;
- написания текста работы;
- редакционной обработки рукописи, оформления научно-справочного аппарата, приложений, титульного листа.

При осмыслении (определении замысла письменной работы), важно уяснить:

- какой вид письменной работы готовится;
- какова цель работы, какие основные и частные задачи решаются в ходе ее выполнения;
- куда представляется работа (преподавателю, к защите на семинаре, на кафедре);
- какой справочный или иллюстративный материал должен быть представлен.

При поиске и сборе материалов следует руководствоваться принципом оптимального соотношения количества и качества используемых источников, подбирать их в зависимости от поставленной цели и отведенного времени.

При выборе библиографического указателя важно помнить, что они делятся по:

- целям (учетно-регистрационные, информационные, рекомендательные, вспомогательные);
- содержанию (общие, специальные, универсальные, отраслевые);
- времени издания (текущие, ретроспективные, перспективные);
- структуре (систематические, предметные, хронологические);
- месту издания.

В настоящее время универсальными источниками информации являются компьютерные базы данных.

Определившись с помощью научного руководителя с темой и структурой работы, следует осуществить группировку (разрозненные данные сводятся в удобные таблицы, схемы, тезисы и т.п.) и систематизацию (расположение в определенной последовательности по частям работы) материалов.

Рубрикация (деление) должна отвечать логически сопоставимым элементам (пунктам, параграфам, разделам, главам), отражающим содержание работы.

Написание текста рукописи (набор на электронном носителе) – достаточно сложная часть самостоятельной работы. Переписывание и компиляция недопустимы. Текст пишется самостоятельно на основе творческого анализа отобранных материалов.

В завершающей стадии должно быть обеспечено единство стиля изложения, работа не должна восприниматься как совокупность отдельных материалов (информации). Для того, чтобы сделать работу завершённой логически, возможно использование некоторых технических приемов: выводов в конце глав, вводных и соединяющих фраз, «подчеркиваний», введения дополнительных рубрикаций.

Проверка орфографии и пунктуации является обязательной частью выполнения работы.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Межкультурные коммуникации» реализуется на факультете Востоковедения и социально-коммуникативных наук кафедрой культуры мира и демократии.

Цель дисциплины – сформировать систему знаний и выработать основные навыки и умения, необходимые для освоения практик общения в мультикультурных, полиэтнических и поликонфессиональных обществах.

Задачи дисциплины:

- 1) знакомство с историей возникновения и теоретическими основами направления «межкультурная коммуникация»;
- 2) овладение дискурсом данного направления, его основными терминами и концептами;
- 3) формирование умений, навыков, способностей межкультурного общения, преодоления культурных барьеров и адекватного понимания средств и правил межкультурной коммуникации;
- 4) развитие способностей рефлексивного и толерантного отношения к культурным различиям, к иным формам культурной идентичности и культурного поведения.

Дисциплина реализуется на английском языке.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

ПК-4. Способен организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства

ПК-4.1. Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- структуру (средства, стили) межкультурной коммуникации;
- закономерности освоения «чужой» культуры и механизм межкультурного понимания;
- особенности, причины и способы преодоления межкультурных конфликтов;

Уметь:

- моделировать ситуации достижения консенсуса и согласованности позиций в процессе межкультурных коммуникаций;
- выявлять конкретные возможности и особенности осуществления диалога в различных сферах социальной и политической жизни и в мультикультурной среде.

Владеть:

- навыками управления конфликтными ситуациями;
- навыками ведения диалога, переговоров и обмена мнениями;
- навыками согласования позиций, в случае их несовпадения;
- методами и приемами предупреждения конфликтов в мультикультурной среде и малых социальных группах.

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы.