

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

**ЭТНОКУЛЬТУРНОЕ СВОЕОБРАЗИЕ ГОСТИНИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
(НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ)**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

43.03.03 Гостиничное дело

---

*Код и наименование направления подготовки/специальности*

---

**Направленность Гостиничная деятельность**

*Наименование направленности (профиля)/ специализации*

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *Очная, очно-заочная*

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2024

**Этнокультурное своеобразие гостиничного обслуживания (на английском языке)**  
Рабочая программа дисциплины *(модуля)*

Составитель:  
к.и.н., Гордеева М.А.

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания кафедры культуры мира и демократии  
№ 6 от .25.03.2024 г.

## 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.....	4
1.3.	Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
2.	Структура дисциплины.....	5
3.	Содержание дисциплины.....	6
4.	Образовательные технологии.....	6
5.	Оценка планируемых результатов обучения.....	7
5.1	Система оценивания.....	7
5.2	Критерии выставления оценки по дисциплине.....	8
5.3	Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	9
6.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	9
6.1	Список источников и литературы.....	9
6.2	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....	9
7.	Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	9
8.	Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.....	10
9.	Методические материалы.....	11
9.1	Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий.....	11
9.2	Методические рекомендации по подготовке письменных работ.....	12
9.3	Иные материалы.....	12
	Приложение 1. Аннотация дисциплины.....	13

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

**Цель дисциплины:** профессиональное становление бакалавра гостиничного дела на основе усвоения широкого круга вопросов, связанных с изучением технологий обслуживания иностранных туристов; развитие личностно-профессиональных свойств бакалавра гостиничного дела; формирование профессиональных компетенций

**Задачи:** обеспечить условия для овладения знаниями в области организации и планирования обслуживания иностранных туристов, овладения навыками координации деятельности функциональных подразделений индустрии гостеприимства; обеспечить условия для становления личностно-профессиональных свойств будущего бакалавра гостиничного дела; создать условия для развития умений и навыков самостоятельного творческого поиска.

Дисциплина реализуется на иностранном 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><b>ПКУ-2</b> Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере</p>	<p><b>ПКУ-2.3</b> Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья</p>	<p><b>Знать:</b> организацию функциональных процессов в индустрии гостеприимства, связанных с обслуживанием иностранных туристов; современные технологии обслуживания иностранных туристов в индустрии гостеприимства; нормативно-правовое обеспечение организации обслуживания иностранных туристов.</p> <p><b>Уметь:</b> применять общие вопросы правового менеджмента для организации, регламентирования и контроля процессов обслуживания иностранных туристов в индустрии гостеприимства; организовывать работу основных сегментов индустрии гостеприимства в России; применять знания в области стандартизации гостиничных услуг и контроля</p>

		их выполнения; применять методы оценки качества обслуживания иностранных туристов. <b>Владеть:</b> навыками организации функциональных процессов обслуживания иностранных туристов, соответствующих запросам потребителей; навыками применения стандартов обслуживания в индустрии гостеприимства;; методами контроля и оценки качества организации обслуживания.
--	--	--

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «**Этнокультурное своеобразие гостиничного обслуживания (на английском языке)**» относится вариативной части, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: Маркетинг в индустрии гостеприимства, Управление человеческими ресурсами в гостиничном деле, Технологии организации гостиничного дела, Экономика гостиничного предприятия,

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин: Обеспечение безопасности предприятий гостинично-ресторанного бизнеса, Кросс-культурный менеджмент и технологии переговоров в поликультурной среде, Проектирование гостиничной деятельности, Инновации в гостиничном бизнесе

### 2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часа (ов).

#### Структура дисциплины для очной 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
<b>8</b>	Лекции	<b>18</b>
<b>8</b>	Семинары/лабораторные работы	<b>24</b>
Всего:		<b>42</b>

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 66 академических часа(ов).

### Структура дисциплины для очно-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	Лекции	-
8	Практические занятия	24
Всего:		24

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 84 академических часа(ов).

### 3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Раздел 1. Основы гостиничного обслуживания иностранных туристов. Section 1. Fundamentals of hotel service for foreign tourists.	Требования к гостиничным предприятиям, обслуживающим иностранных туристов. Специфические национальные особенности и предпочтения иностранных туристов. Требования к организации сервиса в отеле в зависимости от национальных традиций гостей. Requirements for hotel enterprises serving foreign tourists. Specific national features and preferences of foreign tourists. Requirements for the organization of service in the hotel, depending on the national traditions of the guests.
2	Раздел 2. Коммуникационные аспекты обслуживания иностранных туристов. Section 2 Communication aspects of serving foreign tourists.	Типология и психология гостя. Коммуникация как важнейший компонент в обслуживании туристов. Стереотипы и предубеждения во взаимодействии с представителями разных стран. Общение с гостем: темы, которых следует избегать. Typology and psychology of the guest. Communication as an essential component in serving tourists. Stereotypes and prejudices in interaction with representatives of different countries. Communication with the guest: topics to avoid.
3	Раздел 3. Требования к качеству обслуживания иностранных туристов. Section 3	Качественный сервис: требования, мировые стандарты. Европейские стандарты обслуживания: требования к качеству. Взаимодействие персонала с гостем: как сделать

	Requirements for the quality of service for foreign tourists.	<p>пребывание в отеле незабываемым. Обращения и жалобы гостя: методы взаимодействия и пути решения.</p> <p>Проблемы обслуживания иностранных туристов в гостиницах России и пути совершенствования.</p> <p>Проблемы обслуживания иностранных туристов в гостиницах КМВ и пути совершенствования.</p> <p>Quality service: requirements, world standards.</p> <p>European service standards: quality requirements.</p> <p>Interaction of staff with the guest: how to make your stay at the hotel unforgettable. Appeals and complaints of the guest: methods of interaction and solutions.</p> <p>Problems of servicing foreign tourists in hotels in Russia and ways to improve.</p> <p>Problems of servicing foreign tourists in hotels of the KMV and ways to improve.</p>
4	<p>Раздел 4.</p> <p>Вопросы этикета в обслуживании иностранных туристов.</p> <p>Section 4</p> <p>Issues of etiquette in serving foreign tourists.</p>	<p>Этикет в обслуживании иностранных туристов.</p> <p>Виды завтраков, применяемых в гостиницах при обслуживании иностранных туристов. Методы обслуживания, используемые при организации завтраков, обедов и ужинов для иностранных туристов.</p> <p>Языковые барьеры в обслуживании иностранных туристов и пути их преодоления.</p> <p>Etiquette in serving foreign tourists.</p> <p>Types of breakfasts used in hotels when serving foreign tourists. Service methods used in organizing breakfasts, lunches and dinners for foreign tourists.</p> <p>Language barriers in serving foreign tourists and ways to overcome them.</p>
5	<p>Раздел 5.</p> <p>Законодательные основы обслуживания иностранных туристов</p> <p>Section 5</p> <p>Legislative framework for servicing foreign tourists</p>	<p>Законодательные акты по обслуживанию иностранцев в гостиницах.</p> <p>Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Федеральный закон от 25 июля 2002 г. N 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», "ГОСТ Р 51185-98 "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования". Размещение иностранных туристов в гостинице.</p> <p>Порядок регистрации иностранных гостей в гостинице. Ведение журнала по учету иностранных граждан прибывающих в гостиницу. Технология обслуживания иностранных клиентов во время проживания. Дополнительные услуги иностранным гостям. Порядок оформления расчетов с иностранными</p>

		<p>клиентами. Методы обслуживания иностранных туристов в ресторане: самообслуживание, обслуживание по типу шведского стола, обслуживание персоналом, комбинированные методы, их характеристика. Традиции питания и пищевые обряды в православии, исламе, протестантизме, иудаизме. Любимые блюда и напитки. Виды завтраков, предлагаемых в гостиницах: континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак.</p> <p>Legislative acts on servicing foreigners in hotels. Federal Law "On the Fundamentals of Tourism Activities in the Russian Federation", Federal Law of July 25, 2002 N 115-FZ "On the Legal Status of Foreign Citizens in the Russian Federation", "Rules for the Provision of Hotel Services in the Russian Federation", "GOST R 51185- 98 "Tourist services. Accommodation facilities. General requirements". Accommodation of foreign tourists in a hotel. The order of registration of foreign guests in the hotel. Keeping a log of foreign citizens arriving at the hotel. Technology of servicing foreign clients during their stay. Additional services for foreign guests. The procedure for processing settlements with foreign clients. Methods of serving foreign tourists in a restaurant: self-service, buffet-style service, staff service, combined methods, their characteristics. Food traditions and food rituals in Orthodoxy, Islam, Protestantism, Judaism. Favorite food and drink. Types of breakfasts offered in hotels: continental, extended, English, American, champagne breakfast, brunch.</p>
6	<p>Раздел 6.          Специфика обслуживания гостей из Европы          Специфика обслуживания гостей из Азии.          Section 6          The specifics of serving guests from Europe          The specifics of serving guests from Asia.</p>	<p>Специфика обслуживания гостей из Западной Европы.          Специфика обслуживания гостей из Восточной Европы.          Специфика обслуживания гостей из Германии.          Специфика обслуживания гостей из Франции.          Специфика обслуживания гостей из Италии.          Специфика обслуживания гостей из Испании.          Специфика обслуживания гостей из Греции.          Специфика обслуживания гостей из Северной Кореи.          Специфика обслуживания гостей из Японии.          Специфика обслуживания гостей из Китая.          Специфика обслуживания гостей из Индии.          Специфика обслуживания гостей из Израиля.          The specifics of serving guests from Western</p>

	Europe. The specifics of serving guests from Eastern Europe. The specifics of serving guests from Germany. The specifics of serving guests from France. The specifics of serving guests from Italy. The specifics of serving guests from Spain. The specifics of serving guests from Greece. The specifics of serving guests from North Korea. The specifics of serving guests from Japan. The specifics of serving guests from China. The specifics of serving guests from India. The specifics of serving guests from Israel.
--	--

#### 4. COURSE EDUCATIONAL POLICIES

Various educational technologies are used to conduct training sessions in the discipline. To organize the educational process, e-learning and (or) distance learning technologies can be used.

##### 4.1. Grading system

Form of control	Max. number of points	
	For one unit	Total
Current control:		
- <i>poll</i>	<i>2 points</i>	<i>18 points</i>
- <i>participation in the discussion at the seminar</i>	<i>2 points</i>	<i>18 points</i>
- <i>control work</i>	<i>24 points</i>	<i>24 points</i>
Intermediate certification - exam		<i>40 points</i>
<b>Total per semester</b>		<b><i>100 points</i></b>

The resulting cumulative result is converted into the traditional rating scale and into the rating scale of the European Credit Transfer System (ECTS) in accordance with the table:

100- point scale	Traditional scale		ECTS scale
95 – 100	Excellent	passed	A
83 – 94			B
68 – 82	Good		C
56 – 67	Acceptable		D
50 – 55			E
20 – 49	Unpublishable	unpassed	FX
0 – 19			F

##### 4.2. Criteria for grading by course

Points/ ECTS Scale	Course score	Criteria for evaluating learning outcomes in the course
100-83/ A,B	Excellent / passed	<p>Exhibited to the student, if he has deeply and firmly mastered the theoretical and practical material, he can demonstrate this in the classroom and during the intermediate certification.</p> <p>The student exhaustively and logically expounds the educational material, knows how to link theory with practice, copes with solving problems of a professional orientation</p>

<b>Points/ ECTS Scale</b>	<b>Course score</b>	<b>Criteria for evaluating learning outcomes in the course</b>
		<p>of a high level of complexity, and correctly substantiates the decisions made. Freely oriented in educational and professional literature.</p> <p>The grade for the discipline is given to the student, taking into account the results of the current and intermediate certification.</p> <p>The competencies assigned to the discipline are formed at the “high” level.</p>
82-68/ C	Good / passed	<p>Exhibited to the student if he knows the theoretical and practical material, competently and essentially presents it in the classroom and during the intermediate certification, without allowing significant inaccuracies.</p> <p>The student correctly applies the theoretical provisions in solving practical problems of a professional orientation of different levels of complexity, possesses the skills and techniques necessary for this.</p> <p>Sufficiently well oriented in educational and professional literature.</p> <p>The grade for the discipline is given to the student, taking into account the results of the current and intermediate certification.</p> <p>The competencies assigned to the discipline are formed at the “good” level.</p>
67-50/ D,E	Acceptable / passed	<p>Exhibited to the student, if he knows the basic level of theoretical and practical material, makes some mistakes when presenting it in the classroom and during the intermediate certification.</p> <p>The student experiences certain difficulties in applying theoretical provisions in solving practical problems of a professional orientation of a standard level of complexity, possesses the basic skills and techniques necessary for this.</p> <p>Demonstrates a sufficient level of knowledge of educational literature on the discipline.</p> <p>The grade for the discipline is given to the student, taking into account the results of the current and intermediate certification.</p> <p>The competencies assigned to the discipline are formed at the “sufficient” level.</p>
49-0/ F,FX	Unpublishabl e / unpassed	<p>Exposed to the student if he does not know the theoretical and practical material at the basic level, makes gross mistakes in presenting it in the classroom and during the intermediate certification.</p> <p>The student experiences serious difficulties in applying theoretical provisions in solving practical problems of a professional orientation of a standard level of complexity, does not possess the skills and techniques necessary for this.</p> <p>Demonstrates fragmentary knowledge of educational literature on the discipline.</p> <p>The grade for the discipline is given to the student, taking into account the results of the current and intermediate certification.</p> <p>Competences at the “sufficient” level, assigned to the discipline, have not been formed.</p>

## 5. ASSESSMENT STRATEGIES AND METHODS

### Final Assessment Questions

1. What is the essence of hotel services for foreign tourists?
2. What services of hotels are in contact with a foreign guest?
3. What are the features of professional standards and requirements for employees serving foreign tourists?
4. What are the specifics of different types of guests?
5. What are the main stereotypes and prejudices?
6. What are the features of topics that should be avoided when communicating with a guest?
7. What are the specifics of world service standards?
8. How is it necessary to deal with guest requests and complaints?
9. What are the features of the problems of servicing foreign tourists in hotels in Russia?
10. What is the specificity of breakfasts used in hotels when serving foreign tourists?
11. What are the service methods used in organizing breakfasts, lunches and dinners for foreign tourists?
12. What are the features of language barriers in serving foreign tourists?

- 13 What are the specifics of the main laws governing activities of hotels for the stay of foreign guests in hotels?
14. What is the role of the rules for the stay of foreign guests in hotels?
15. What is the peculiarity of registration of foreign guests at the hotel?
- 16 What is the specificity of serving guests from Western Europe?
17. What is the specificity of serving guests from Eastern Europe?
18. What is the peculiarity of serving guests from Spain?
- 19 What is the specificity of serving guests from Central Asia?
20. What is the specificity of serving guests from China?
21. What is special about serving guests from North Korea?

### **Essay topics**

- 1) The operational process of the service and the functions of the reception and accommodation service.
- 2) Personnel involved in the operational process.
- 3) Meeting and registration.
- 4) The order of registration and accommodation of guests.
- 5) Features of the reception of tourist groups and foreign tourists.
- 6) Registration card (questionnaire).
- 7) Permission to settle.
- 8) Automated data processing in the reception and accommodation service.
- 9) National features of mass events.
- 10) Language of business communication in tourism
- 11) Features of Asian cuisine and its use in hotels
- 12) Factors of attractiveness of the hotel enterprises of the city

### **Test**

1. List the approaches to organizing additional services in a hotel:
  - a) attracting customers and building their loyalty;
  - b) external and internal conditions for the organization of additional services;
  - c) profit from additional services;
  - d) innovative approach.
2. Indicate what should be written in the agreement when concluding an agreement for hotel service:
  - a) the procedure and terms of payment;
  - b) a list of officials responsible for registration;
  - c) types of services and their cost;
  - d) length of stay at the hotel.
3. Specify what information the hotel is obliged to provide in each room:

- a) about the procedure for staying in a hotel;
  - b) fire safety rules;
  - c) rules of conduct;
  - d) rules for the use of electrical household appliances;
  - e) rules for the use of hygiene products.
4. Select services related to household services:
- a) ordering tickets and excursions;
  - b) sauna, Turkish bath;
  - c) ordering a taxi;
  - d) sale of souvenirs, gifts, books;
  - e) visa support.
5. Specify the types of additional services:
- a) included in the price of the room;
  - b) free;
  - c) services provided for a fee.
6. Specify the automated system built on the basis of the transformer "IC: Company":
- a) edelweiss
  - b) Sinimex;
  - c) Nevsky porter;
  - d) interhotel.
7. Select the parameters that affect the choice of an automated hotel system:
- a) room stock parameters;
  - b) checkout time, night audit;
  - c) the time of registration of the guest, work with groups;
  - d) individual features of the hotel;
  - e) invoice to the guest, work with the cash register.
8. Specify the criteria for organizing additional services:
- a) competent management of the organization of additional services;
  - b) attracting additional customers;
  - c) receiving tangible profit from additional services;
  - d) justification and expediency.
9. A free choice menu is a menu in which ...:
- a) indicate portioned dishes with an individual price for each;
  - b) prices are not set;
  - c) branded and custom-made dishes, prepared according to the order of the guests.
10. Choose from the proposed list of mandatory services:
- a) included in the price of the room;
  - b) free;
  - c) services provided for an additional fee.
11. Which of the following services are technical services:
- a) online booking;
  - b) photocopying, laminating documents;
  - c) printing of newspapers and delivery to the rooms;
  - d) international communications;
  - e) provision of safes?
12. Indicate what the guest will require if there are any shortcomings in the service provided:
- a) gratuitous elimination of defects;
  - b) free accommodation;
  - c) reduce the price for the service rendered;
  - d) a bonus card for service in the Spa-salon.
13. Specify the ways of providing catering services:

- a) free food
- b) self-service;
- c) food provided for an additional fee.

14. Specify the types of hotel packages:

- a) all year round
- b) winter package;
- c) weekend package.

15. What classes are divided into automated control systems in hotels:

a) systems of reception and accommodation service, management of the commercial department,

cash register management, online booking, financial management;

b) reception and accommodation service systems, flow control, management commercial department, cash register management, online booking;

c) reception and accommodation service systems, flow control, management commercial department, cash register management, handling customer complaints, warehouse management, suppliers?

16. Specify the information contained in the guest card:

a) guest's last name, room number and length of stay, nationality, smoking or non-smoking room;

b) guest's last name, room number and length of stay;

c) guest's last name, room number, national characteristics, habits, lifestyle, smoking or non-smoking room.

17. Indicate what loyalty programs are based on:

- a) points accumulation system;
- b) a service purchase system;
- c) a system of mutual exchange of benefits.

18. Specify the tasks that the porter service automation module allows you to solve:

- a) control of the services provided;
- b) control of the state of the number of rooms;
- c) frequency;
- d) control of the loading of the hotel.

19. Specify the recommendations that must be considered when creating programs increasing customer loyalty:

- a) a well-thought-out marketing strategy;
- b) strengthen partner brands;
- c) choose the right prizes for the program participant.

20. Highlight the criteria for choosing modern systems:

- a) functionality, friendly interface, acceptability of the implementation period and personnel training, use of modern hardware and software;
- b) functionality, friendly interface, acceptability of the implementation period and staff training, the possibility of payment we transfer m the availability of accompanying documentation;
- c) functionality, friendly interface, work experience, acceptability of the term implementation and training of personnel, the use of various types of payments.

## **5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **5.1 Список источников и литературы**

## Литература

## Обязательная литература

Куликова, Л. В. Коммуникация. Стиль. Интеркультура: прагматингвистические и культурно-антропологические подходы к межкультурному общению [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. В. Куликова. - Красноярск: СФУ, 2011. - 268 с. - ISBN 978-5-7638-2183-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/443095>

Утехина, А.Н. Межкультурная дидактика : монография / А.Н. Утехина ; под ред. Т.Н. Зелениной. — 2-е изд., стер. — Москва : Флинта, 2017. — 280 с. - ISBN 978-5-9765-1448-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1034600>

Савченко, И. А. Интеграция и коммуникация как векторы социокультурной динамики : монография / И.А. Савченко. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 214 с. — (Научная мысль). — [www.dx.doi.org/10.12737/5854](http://www.dx.doi.org/10.12737/5854). - ISBN 978-5-369-00973-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/615094>

Савченко, И. А. Многоэтничное сообщество в поисках маршрута интеграции: Монография / И.А. Савченко. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2019. - 189 с.: - (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-00975-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002716>

Training Intercultural Competence for Business (Case Study Aproach) : учеб. пособие / О.А. Данько, Д.В. Еныгин, В.О. Мидова, М.А. Пономарев, Джеймс Ши. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 70 с. - ISBN 978-5-16-107575-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1030725>

Сорокина, Н. В. Национальные стереотипы в межкультурной коммуникации: Монография / Сорокина Н.В. - Москва : ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 265 с.- (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01325-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1174578>

Социальная психология общения: теория и практика : монография / под общ. ред. С.Д. Гуриевой, Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкого. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 389 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography\_5c23288728a5b4.76219099. - ISBN 978-5-16-014192-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1144436>

## Дополнительная литература

Гончарова Виктория Анатольевна Успешность понимания в межкультурном диалоге стереотипов: гипотеза третьей культуры // Ценности и смыслы. 2012. №1 (17). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/uspeshnost-ponimaniya-v-mezhkulturnom-dialoge-stereotipov-gipoteza-tretiey-kultury>

Ширяева Катерина Межкультурная коммуникация - детерминанта развития современной личности // Известия ДГПУ. Психолого-педагогические науки. 2011. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/mezhkulturnaya-kommunikatsiya-determinanta-razvitiya-sovremennoy-lichnosti> .

Проскурина Галина Александровна Особенности устной коммуникации в контексте подготовки будущих профессионалов к деловому межкультурному общению // Вестник ИрГТУ. 2014. №5 (88). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-ustnoy-kommunikatsii-v-kontekste-podgotovki-buduschih-professionalov-k-delovomu-mezhkulturnomu-obscheniyu> .

Фешкина Ирина Александровна Сущность и роль стереотипов в процессе межкультурной коммуникации // Известия ВГПУ. 2009. №5. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/suschnost-i-rol-stereotipov-v-protseesse-mezhkulturnoy-kommunikatsii> .

Саидова Я.М., Абдурахманова П.Д., Идрисова П.Г. Структура и содержание межкультурной компетентности // МНКО. 2018. №5 (72). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/struktura-i-soderzhanie-mezhkulturnoy->

Хайбулаев М.Х., Абдурахманова П.Д., Идрисова П.Г. Анализ подходов определения межкультурной компетентности // МНКО. 2018. №4 (71). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-podhodov-opredeleniya-mezhkulturnoy-kompetentnosti>

Айналияева А.Р., Скрипченкова Н.П., Шаповалова Е.Г. Структурные компоненты межкультурной компетентности // МНКО. 2018. №3 (70). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/strukturnye-komponenty-mezhkulturnoy-kompetentnosti>

Садохин Александр Петрович Проблема восприятия в формировании межкультурной компетентности // Вестник Московского университета. Серия 7. Философия. 2010. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problema-vospriyatiya-v-formirovanii-mezhkulturnoy-kompetentnosti> .

Большакова Олеся Борисовна, Терехова Татьяна Александровна Зарубежные концептуальные модели межкультурной компетентности // Психология в экономике и управлении. 2011. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/zarubezhnye-kontseptualnye-modeli-mezhkulturnoy-kompetentnosti>

Шамне Н. Л. Межкультурная и транскультурная коммуникация: к определению понятий // Вестник ВолГУ. Серия 2: Языкознание. 2003. №3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/mezhkulturnaya-i-transkulturnaya-kommunikatsiya-k-opredeleniyu-ponyatiy>

Полоусова Наталия Владимировна Межкультурная коммуникация в бизнесе // Ученые записки Крымского федерального университета имени В. И. Вернадского. Филологические науки. 2013. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/mezhkulturnaya-kommunikatsiya-v-biznese-1>

Чеснокова Леся Владимировна Стереотипы в межкультурной коммуникации // Концепт. 2015. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/stereotipy-v-mezhkulturnoy-kommunikatsii>

Сорокина Наталья Валерьевна Анализ динамики национальных стереотипов в межкультурной коммуникации на основе метода кейс-стади // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 3: Педагогика и психология. 2011. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-dinamiki-natsionalnyh-stereotipov-v-mezhkulturnoy-kommunikatsii-na-osnove-metoda-keys-stadi>

Якушева Татьяна Сергеевна Методологические особенности формирования и развития научной межкультурной коммуникации // АНИ: педагогика и психология. 2017. №2 (19). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/metodologicheskie-osobennosti-formirovaniya-i-razvitiya-nauchnoy-mezhkulturnoy-kommunikatsii>

Мареева Анастасия Игоревна Влияние культурных различий на ведение деловых переговоров // Скиф. 2017. №16. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vliyanie-kulturnyh-razlichiy-na-vedenie-delovyh-peregovorov>

Онищенко Ирина Григорьевна Особенности деловых межкультурных коммуникаций // Вісник Маріупольського державного університету. Сер.: Філософія, культурологія, соціологія. 2012. №3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-delovyh-mezhkulturnyh-kommunikatsiy>

## 5.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

- <http://mon.gov.ru/> - Министерство образования и науки Российской Федерации.
- <http://www.gnpbu.ru> - Научная педагогическая библиотека им. К.Д. Ушинского.

- <http://www.rsl.ru> - Российская государственная библиотека.
  - <http://book.kbsu.ru> <http://koob.ru> <http://ihtik.lib.ru> - Образовательные ресурсы сети Интернет.
  - [www.edu.ru](http://www.edu.ru) - Федеральный портал «Российское образование».
  - <http://book.kbsu.ru> - Образовательные ресурсы сети Интернет.
  - <http://runet.puler.ru/smi.htm> - Рейтинг сайтов СМИ в рунете.
  - <http://www.smi.ru/sources/> - Каталог российских СМИ.
  - <http://proeticet.ru/> - Сайт об этикете и правилах поведения.
  - <http://delovoi-etiket.ru/> - Сайт о деловом этикете.
  - <http://elibrary.ru> - Научная электронная библиотека. Она дает бесплатный доступ к российским научным журналам - [https://elibrary.ru/proj.../subscription/rus\\_titles\\_free.asp](https://elibrary.ru/proj.../subscription/rus_titles_free.asp)
  - <https://cyberleninka.ru/> - КиберЛенинка Национальная электронная библиотека (НЭБ)
- [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)

Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)  
 ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)  
 Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)  
 Cambridge University Press  
 ProQuest Dissertation & Theses Global  
 SAGE Journals  
 Taylor and Francis  
 JSTOR

### 5.3 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

### 6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

При проведении занятий используется аудитория, оборудованная проектором для отображения презентаций. Кроме того, при проведении лекций и практических занятий необходим компьютер с установленным на нем браузером и программным обеспечением для демонстрации презентаций (Power Point и др.).

Для самостоятельной работы студенту необходим доступ в Интернет через браузер Google Chrome или Opera, обновляемой антивирусной защитой Symantec Endpoint Protection.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

- Microsoft Office – Лицензия № 40001532 от 31.12.2007
- Adobe Acrobat – Лицензия № 1118-1003-5566-8837-8180-7067 от 2010 г.
- Abbyy Fine Reader – Лицензия № 09667 от 08.02.2006 Антивирус Kaspersky – Лицензия № 1894141205092525 от 05.12.2014
- Microsoft Windows XP – Лицензия № 40001512 от 22.12.2005
- MSDN (Microsoft Developer Network , Microsoft Dreamspark
- Microsoft Academic Alliance) – Лицензия № 1203794656 от 01.01.2016
- Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - Учебная версия бесплатная
- Abbyy Lingvo – LMRC14000000946409109093 от 22.01.2010

Состав программного обеспечения:

*При проведении занятий без специального ПО (только демонстрация презентаций, пп.3-9 необходимо удалить)*

1. Windows

2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security
4. Adobe Master Collection
5. AutoCAD
6. Archicad
7. SPSS Statistics
8. ОС «Альт Образование»
9. Visual Studio
10. Adobe Creative Cloud

Профессиональные полнотекстовые базы данных:

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://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

## **7. 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 CE; 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.

## **8. Методические материалы**

### **8.1 Планы семинарских занятий**

#### **Семинар 1 Основы гостиничного обслуживания иностранных туристов(2ч)..**

Цель: изучить сущность гостиничного обслуживания иностранных туристов. Рассмотреть профессиональные стандарты и требования к работникам, обслуживающих иностранных туристов. Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

Сервис и гостеприимство как важнейшие компоненты гостиничной услуги.

Службы гостиниц, контактирующие с иностранным гостем: требования к профессионализму.

Профессиональные стандарты и требования к работникам, обслуживающих иностранных туристов.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о специфике гостиничного обслуживания иностранных туристов, службах гостиниц, контактирующих с иностранным гостем, требованиях к работникам, обслуживающих иностранных туристов. Студент должен знать значение терминов: стандарт, сервис, гостеприимство. Для подготовки к данному семинару необходимо ознакомиться с учебными источниками. Контрольные вопросы:

1. В чем заключается сущность гостиничного обслуживания иностранных туристов?
2. Какие службы гостиниц контактируют с иностранным гостем?
3. В чем особенности профессиональных стандартов и требований к работникам, обслуживающих иностранных туристов?

Список литературы:

Куликова, Л. В. Коммуникация. Стил. Интеркультура: прагматингвистические и культурно-антропологические подходы к межкультурному общению [Электронный ресурс] : учебное

- пособие / Л. В. Куликова. - Красноярск: СФУ, 2011. - 268 с. - ISBN 978-5-7638-2183-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/443095>
- Утехина, А.Н. Межкультурная дидактика : монография / А.Н. Утехина ; под ред. Т.Н. Зелениной. — 2-е изд., стер. — Москва : Флинта, 2017. — 280 с. - ISBN 978-5-9765-1448-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1034600>
- Савченко, И. А. Интеграция и коммуникация как векторы социокультурной динамики : монография / И.А. Савченко. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 214 с. — (Научная мысль). — [www.dx.doi.org/10.12737/5854](http://www.dx.doi.org/10.12737/5854). - ISBN 978-5-369-00973-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/615094>
- Савченко, И. А. Многоэтничное сообщество в поисках маршрута интеграции: Монография / И.А. Савченко. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2019. - 189 с.: - (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-00975-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002716>
- Training Intercultural Competence for Business (Case Study Aproach) : учеб. пособие / О.А. Данько, Д.В. Еныгин, В.О. Мидова, М.А. Пономарев, Джеймс Ши. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 70 с. - ISBN 978-5-16-107575-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1030725>
- Сорокина, Н. В. Национальные стереотипы в межкультурной коммуникации: Монография / Сорокина Н.В. - Москва : ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 265 с.- (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01325-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1174578>
- Социальная психология общения: теория и практика : монография / под общ. ред. С.Д. Гуриевой, Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкого. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 389 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography\_5c23288728a5b4.76219099. - ISBN 978-5-16-014192-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1144436>

## **Семинар 2. Коммуникационные аспекты обслуживания иностранных туристов(2ч).**

Цель: изучить значение коммуникации в обслуживании иностранных гостей, проанализировать основные типы гостей, стереотипы и предубеждения во взаимодействии с представителями разных стран. Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

Типология и психология гостя.

Коммуникация как важнейший компонент в обслуживании туристов.

Стереотипы и предубеждения во взаимодействии с представителями разных стран. Общение с гостем: темы, которых следует избегать.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление об основных элементах коммуникации и ее роли в качественном обслуживании иностранцев. Студент должен знать значение терминов: стереотипы, предубеждения, запретные темы.

Для подготовки к данному семинару необходимо ознакомиться с учебными источниками.

Контрольные вопросы:

1. В чем заключается специфика различных типов гостей?
2. Какие основные стереотипы и предубеждения?
3. В чем особенности тем, которых следует избегать при общении с гостем?

Список литературы:

Куликова, Л. В. Коммуникация. Стил. Интеркультура: прагмалингвистические и культурно-антропологические подходы к межкультурному общению [Электронный ресурс] : учебное

- пособие / Л. В. Куликова. - Красноярск: СФУ, 2011. - 268 с. - ISBN 978-5-7638-2183-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/443095>
- Утехина, А.Н. Межкультурная дидактика : монография / А.Н. Утехина ; под ред. Т.Н. Зелениной. — 2-е изд., стер. — Москва : Флинта, 2017. — 280 с. - ISBN 978-5-9765-1448-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1034600>
- Савченко, И. А. Интеграция и коммуникация как векторы социокультурной динамики : монография / И.А. Савченко. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 214 с. — (Научная мысль). — [www.dx.doi.org/10.12737/5854](http://www.dx.doi.org/10.12737/5854). - ISBN 978-5-369-00973-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/615094>
- Савченко, И. А. Многоэтничное сообщество в поисках маршрута интеграции: Монография / И.А. Савченко. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2019. - 189 с.: - (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-00975-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002716>
- Training Intercultural Competence for Business (Case Study Aproach) : учеб. пособие / О.А. Данько, Д.В. Еныгин, В.О. Мидова, М.А. Пономарев, Джеймс Ши. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 70 с. - ISBN 978-5-16-107575-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1030725>
- Сорокина, Н. В. Национальные стереотипы в межкультурной коммуникации: Монография / Сорокина Н.В. - Москва : ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 265 с.- (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01325-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1174578>
- Социальная психология общения: теория и практика : монография / под общ. ред. С.Д. Гуриевой, Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкого. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 389 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography\_5c23288728a5b4.76219099. - ISBN 978-5-16-014192-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1144436>

### **Семинар 3. Требования к качеству обслуживания иностранных туристов (2ч).**

Цель: изучить мировые стандарты обслуживания, рассмотреть особенности взаимодействия персонала с гостем, проблемы обслуживания иностранных туристов в гостиницах России. Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

Качественный сервис: требования, мировые стандарты.

Европейские стандарты обслуживания: требования к качеству.

Взаимодействие персонала с гостем: как сделать пребывание в отеле незабываемым.

Обращения и жалобы гостя: методы взаимодействия и пути решения.

Проблемы обслуживания иностранных туристов в гостиницах России и пути совершенствования.

Проблемы обслуживания иностранных туристов в гостиницах КМВ и пути совершенствования.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о мировых и европейских стандартах обслуживания, особенностях взаимодействия персонала с гостем. Студент должен знать значение терминов: стандарты обслуживания, жалобы. Для подготовки к данному семинару необходимо ознакомиться с учебными источниками. Контрольные вопросы:

1. В чем заключается специфика мировых стандартов обслуживания?
2. Как необходимо работать с обращениями и жалобами гостя?
3. В чем особенности проблем обслуживания иностранных туристов в гостиницах России?

Список литературы:

Куликова, Л. В. Коммуникация. Стил. Интеркультура: прагматингвистические и культурно-антропологические подходы к межкультурному общению [Электронный ресурс] : учебное

- пособие / Л. В. Куликова. - Красноярск: СФУ, 2011. - 268 с. - ISBN 978-5-7638-2183-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/443095>
- Утехина, А.Н. Межкультурная дидактика : монография / А.Н. Утехина ; под ред. Т.Н. Зелениной. — 2-е изд., стер. — Москва : Флинта, 2017. — 280 с. - ISBN 978-5-9765-1448-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1034600>
- Савченко, И. А. Интеграция и коммуникация как векторы социокультурной динамики : монография / И.А. Савченко. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 214 с. — (Научная мысль). — [www.dx.doi.org/10.12737/5854](http://www.dx.doi.org/10.12737/5854). - ISBN 978-5-369-00973-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/615094>
- Савченко, И. А. Многоэтничное сообщество в поисках маршрута интеграции: Монография / И.А. Савченко. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2019. - 189 с.: - (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-00975-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002716>
- Training Intercultural Competence for Business (Case Study Aproach) : учеб. пособие / О.А. Данько, Д.В. Еныгин, В.О. Мидова, М.А. Пономарев, Джеймс Ши. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 70 с. - ISBN 978-5-16-107575-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1030725>
- Сорокина, Н. В. Национальные стереотипы в межкультурной коммуникации: Монография / Сорокина Н.В. - Москва : ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 265 с.- (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01325-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1174578>
- Социальная психология общения: теория и практика : монография / под общ. ред. С.Д. Гуриевой, Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкого. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 389 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography\_5c23288728a5b4.76219099. - ISBN 978-5-16-014192-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1144436>

#### **Семинар 4. Вопросы этикета в обслуживании иностранных туристов. (4ч).**

Цель: изучить специфику правил этикета при обслуживании иностранных туристов.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

Этикет в обслуживании иностранных туристов.

Виды завтраков, применяемых в гостиницах при обслуживании иностранных туристов.

Методы обслуживания, используемые при организации завтраков, обедов и ужинов для иностранных туристов.

Языковые барьеры в обслуживании иностранных туристов и пути их преодоления.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о правилах этикета в обслуживании иностранных туристов, путях преодоления языковых барьеров в обслуживании иностранных туристов. Студент должен знать значение терминов: континентальный завтрак, расширенный завтрак, английский завтрак. Для подготовки к данному семинару необходимо ознакомиться с учебными источниками.

*Контрольные вопросы:*

1. В чем заключается специфика завтраков, применяемых в гостиницах при обслуживании иностранных туристов?
2. Какие методы обслуживания, используемые при организации завтраков, обедов и ужинов для иностранных туристов?
3. В чем особенности языковых барьеров в обслуживании иностранных туристов?

Список литературы:

- Куликова, Л. В. Коммуникация. Стил. Интеркультура: прагмалингвистические и культурно-антропологические подходы к межкультурному общению [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. В. Куликова. - Красноярск: СФУ, 2011. - 268 с. - ISBN 978-5-7638-2183-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/443095>
- Утехина, А.Н. Межкультурная дидактика : монография / А.Н. Утехина ; под ред. Т.Н. Зелениной. — 2-е изд., стер. — Москва : Флинта, 2017. — 280 с. - ISBN 978-5-9765-1448-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1034600>
- Савченко, И. А. Интеграция и коммуникация как векторы социокультурной динамики : монография / И.А. Савченко. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 214 с. — (Научная мысль). — [www.dx.doi.org/10.12737/5854](http://www.dx.doi.org/10.12737/5854). - ISBN 978-5-369-00973-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/615094>
- Савченко, И. А. Многоэтническое сообщество в поисках маршрута интеграции: Монография / И.А. Савченко. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2019. - 189 с.: - (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-00975-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002716>
- Training Intercultural Competence for Business (Case Study Approach) : учеб. пособие / О.А. Данько, Д.В. Еныгин, В.О. Мидова, М.А. Пономарев, Джеймс Ши. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 70 с. - ISBN 978-5-16-107575-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1030725>
- Сорокина, Н. В. Национальные стереотипы в межкультурной коммуникации: Монография / Сорокина Н.В. - Москва : ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 265 с.- (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01325-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1174578>
- Социальная психология общения: теория и практика : монография / под общ. ред. С.Д. Гуриевой, Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкого. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 389 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography\_5c23288728a5b4.76219099. - ISBN 978-5-16-014192-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1144436>

### **Семинар 5. Законодательные основы обслуживания иностранных туристов (4ч).**

Цель: изучить основные законы и правила пребывания иностранных гостей в отелях.  
Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

Законодательные акты по обслуживанию иностранцев в гостиницах.

Размещение иностранных туристов в гостинице.

Порядок регистрации иностранных гостей в гостинице.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о законах и правилах пребывания иностранных гостей в отелях. Студент должен знать значение терминов: Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Федеральный закон от 25 июля 2002 г. N 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», "ГОСТ Р 51185-98 "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования". Для подготовки к данному семинару необходимо ознакомиться с учебными источниками.

Контрольные вопросы:

1. В чем заключается специфика основных законов, регулирующих деятельность гостиниц по пребыванию иностранных гостей в отелях?
2. Какова роль правил пребывания иностранных гостей в отелях?
3. В чем особенность регистрации иностранных гостей в гостинице?

Список литературы:

Куликова, Л. В. Коммуникация. Стилль. Интеркультура: прагмалингвистические и культурно-антропологические подходы к межкультурному общению [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. В. Куликова. - Красноярск: СФУ, 2011. - 268 с. - ISBN 978-5-7638-2183-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/443095>

Утехина, А.Н. Межкультурная дидактика : монография / А.Н. Утехина ; под ред. Т.Н. Зелениной. — 2-е изд., стер. — Москва : Флинта, 2017. — 280 с. - ISBN 978-5-9765-1448-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1034600>

Савченко, И. А. Интеграция и коммуникация как векторы социокультурной динамики : монография / И.А. Савченко. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 214 с. — (Научная мысль). — [www.dx.doi.org/10.12737/5854](http://www.dx.doi.org/10.12737/5854). - ISBN 978-5-369-00973-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/615094>

Савченко, И. А. Многоэтническое сообщество в поисках маршрута интеграции: Монография / И.А. Савченко. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2019. - 189 с.: - (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-00975-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002716>

Training Intercultural Competence for Business (Case Study Approach) : учеб. пособие / О.А. Данько, Д.В. Еныгин, В.О. Мидова, М.А. Пономарев, Джеймс Ши. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 70 с. - ISBN 978-5-16-107575-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1030725>

Сорокина, Н. В. Национальные стереотипы в межкультурной коммуникации: Монография / Сорокина Н.В. - Москва : ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 265 с.- (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01325-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1174578>

Социальная психология общения: теория и практика : монография / под общ. ред. С.Д. Гуриевой, Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкого. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 389 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography\_5c23288728a5b4.76219099. - ISBN 978-5-16-014192-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1144436>

### **Семинар 6. Специфика обслуживания гостей из Европы (2ч).**

Цель: изучить основные специфические черты обслуживания гостей из Европы.  
Организационная форма занятия: круглый стол.

Вопросы для обсуждения:

Специфика обслуживания гостей из Западной Европы.

Специфика обслуживания гостей из Восточной Европы.

Специфика обслуживания гостей из Германии.

Специфика обслуживания гостей из Франции.

Специфика обслуживания гостей из Италии.

Специфика обслуживания гостей из Испании.

Специфика обслуживания гостей из Греции.

Методические рекомендации: круглый стол проводится как свободная конференция участников для непосредственного обсуждения определённых проблем. Для подготовки к данному семинару необходимо ознакомиться с учебными источниками.

Контрольные вопросы:

1. В чем заключается специфика обслуживания гостей из Западной Европы?
2. В чем заключается специфика обслуживания гостей из Восточной Европы?
3. В чем особенность обслуживания гостей из Испании? Рекомендуемая литература.

Список литературы:

Куликова, Л. В. Коммуникация. Стил. Интеркультура: прагматингвистические и культурно-антропологические подходы к межкультурному общению [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. В. Куликова. - Красноярск: СФУ, 2011. - 268 с. - ISBN 978-5-7638-2183-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/443095>

Утехина, А.Н. Межкультурная дидактика : монография / А.Н. Утехина ; под ред. Т.Н. Зелениной. — 2-е изд., стер. — Москва : Флинта, 2017. — 280 с. - ISBN 978-5-9765-1448-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1034600>

Савченко, И. А. Интеграция и коммуникация как векторы социокультурной динамики : монография / И.А. Савченко. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 214 с. — (Научная мысль). — [www.dx.doi.org/10.12737/5854](http://www.dx.doi.org/10.12737/5854). - ISBN 978-5-369-00973-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/615094>

Савченко, И. А. Многоэтничное сообщество в поисках маршрута интеграции: Монография / И.А. Савченко. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2019. - 189 с.: - (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-00975-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002716>

Training Intercultural Competence for Business (Case Study Approach) : учеб. пособие / О.А. Данько, Д.В. Еныгин, В.О. Мидова, М.А. Пономарев, Джеймс Ши. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 70 с. - ISBN 978-5-16-107575-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1030725>

Сорокина, Н. В. Национальные стереотипы в межкультурной коммуникации: Монография / Сорокина Н.В. - Москва : ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 265 с.- (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01325-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1174578>

Социальная психология общения: теория и практика : монография / под общ. ред. С.Д. Гуриевой, Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкого. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 389 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography\_5c23288728a5b4.76219099. - ISBN 978-5-16-014192-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1144436>

### **Семинар 7. Специфика обслуживания гостей из Азии. (2ч)**

Цель: изучить основные специфические черты обслуживания гостей из Азии. Организационная форма занятия: круглый стол.

Вопросы для обсуждения:

Специфика обслуживания гостей из Центральной Азии.

Специфика обслуживания гостей из Северной Кореи.

Специфика обслуживания гостей из Японии.

Специфика обслуживания гостей из Китая.  
 Специфика обслуживания гостей из Индии.  
 Специфика обслуживания гостей из Израиля.

Методические рекомендации: круглый стол проводится как свободная конференция участников для непосредственного обсуждения определённых проблем. Для подготовки к данному семинару необходимо ознакомиться с учебными источниками.

Контрольные вопросы:

1. В чем заключается специфика обслуживания гостей из Центральной Азии?
2. В чем заключается специфика обслуживания гостей из Китая?
3. В чем особенность обслуживания гостей из Северной Кореи?

Список литературы:

Куликова, Л. В. Коммуникация. Стил. Интеркультура: прагматингвистические и культурно-антропологические подходы к межкультурному общению [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. В. Куликова. - Красноярск: СФУ, 2011. - 268 с. - ISBN 978-5-7638-2183-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/443095>

Утехина, А.Н. Межкультурная дидактика : монография / А.Н. Утехина ; под ред. Т.Н. Зелениной. — 2-е изд., стер. — Москва : Флинта, 2017. — 280 с. - ISBN 978-5-9765-1448-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1034600>

Савченко, И. А. Интеграция и коммуникация как векторы социокультурной динамики : монография / И.А. Савченко. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 214 с. — (Научная мысль). — [www.dx.doi.org/10.12737/5854](http://www.dx.doi.org/10.12737/5854). - ISBN 978-5-369-00973-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/615094>

Савченко, И. А. Многоэтническое сообщество в поисках маршрута интеграции: Монография / И.А. Савченко. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2019. - 189 с.: - (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-00975-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002716>

Training Intercultural Competence for Business (Case Study Approach) : учеб. пособие / О.А. Данько, Д.В. Еныгин, В.О. Мидова, М.А. Пономарев, Джеймс Ши. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 70 с. - ISBN 978-5-16-107575-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1030725>

Сорокина, Н. В. Национальные стереотипы в межкультурной коммуникации: Монография / Сорокина Н.В. - Москва : ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 265 с.- (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01325-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1174578>

Социальная психология общения: теория и практика : монография / под общ. ред. С.Д. Гуриевой, Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкого. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 389 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography\_5c23288728a5b4.76219099. - ISBN 978-5-16-014192-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1144436>



**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Цель дисциплины:** профессиональное становление бакалавра гостиничного дела на основе усвоения широкого круга вопросов, связанных с изучением технологий обслуживания иностранных туристов; развитие личностно-профессиональных свойств бакалавра гостиничного дела; формирование профессиональных компетенций

**Задачи:** обеспечить условия для овладения знаниями в области организации и планирования обслуживания иностранных туристов, овладения навыками координации деятельности функциональных подразделений индустрии гостеприимства; обеспечить условия для становления личностно-профессиональных свойств будущего бакалавра гостиничного дела; создать условия для развития умений и навыков самостоятельного творческого поиска.

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен:**

**Знать:** организацию функциональных процессов в индустрии гостеприимства, связанных с обслуживанием иностранных туристов; современные технологии обслуживания иностранных туристов в индустрии гостеприимства; нормативно-правовое обеспечение организации обслуживания иностранных туристов.

**Уметь:**

применять общие вопросы правового менеджмента для организации, регламентирования и контроля процессов обслуживания иностранных туристов в индустрии гостеприимства; организовывать работу основных сегментов индустрии гостеприимства в России; применять знания в области стандартизации гостиничных услуг и контроля их выполнения; применять методы оценки качества обслуживания иностранных туристов.

**Владеть:** навыками организации функциональных процессов обслуживания иностранных туристов, соответствующих запросам потребителей; навыками применения стандартов обслуживания в индустрии гостеприимства; методами контроля и оценки качества организации обслуживания