|  |
| --- |
| ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ **«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ** **ИМЕНИ А.С. ПУШКИНА»**Кафедра социально-культурного сервиса и туризмаУТВЕРЖДАЮПроректорпо учебно-методической работе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Н.Большаков«\_\_\_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_ г **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ****Б1.В.03.ДВ.02.01** **Межкультурные коммуникации в сфере услуг****направление подготовки 43.03.01 Сервис****Направленность (профиль) Социально-культурный сервис**Санкт-Петербург 2022 |

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Индекс компетенции | Содержание компетенции (или ее части) | Индикатор |
| УК-5 | Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах  | УК-5.1. Анализирует социокультурные различия социальных групп, опираясь на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории, социокультурных традиций мира, основных философских, религиозных и этических учений, демонстрируя уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям Отечества.УК-5.2. Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции. |

**2. Место дисциплины в структуре ОП:**

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

**Задачи дисциплины:**

- ознакомление с классическими и современными отечественными и зарубежными концепциями межкультурной коммуникации;

- получение умений составления деловых писем, сообщений и выстраивания монолога;

- записи тезисов устного выступления, письменного доклада по изучаемой проблематике;

- использование информационные технологий для решения профессионально-прикладных задач;

- выработка навыков междисциплинарного подхода к анализу феноменов межкультурной коммуникации;

- анализ роли и места культурно-антропологической теории в формировании межкультурной коммуникации как самостоятельной отрасли знания и развитие навыков этнографического наблюдения и интерпретации кейсов межкультурной коммуникации;

Место дисциплины: дисциплина относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений.

**3. Объем дисциплины и виды учебной работы:**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов *(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).*

Очная форма обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 44 |
| в том числе: |  |
| Лекции | 22 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет\*) | 22/- | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 64 |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет):** | - |
| контактная работа | - |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | - |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 108/3 |

\*Зачет проводится на последнем занятии

Заочная форма обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 18 |
| в том числе: |  |
| Лекции | 8 | - |
| Лабораторные работы/ Практические занятия | 10/- | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 86 |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет):**  | 4 |
| контактная работа | 0,25 |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | 3,75 |
| **Вид промежуточной аттестации к экзамену:**  | - |
| контактная работа | - |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | - |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 108/3 |

**4.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей**).**

**4.1 Блоки (разделы) дисциплины.**

Тема 1. Теория межкультурной коммуникации

Тема 2. Культура как социальный феномен

Тема 3. Культура: функции, основные характеристики и элементы

Тема 4. Сущность и формы межкультурной коммуникации

Тема 5. Коммуникация в разных культурах

Тема 6. Межкультурные различия при употреблении языка

Тема 7. Социально-психологические основы межкультурной коммуникации

Тема 8. Межкультурные коммуникации в сфере бизнеса

Тема 9. Кросс-культурные тренинги

**4.2. Примерная тематика курсовых работ (проектов):**

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

**4.3. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств. Практическая подготовка\*.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование блока (раздела) дисциплины** | **Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах** | **Практическая подготовка\*** |
| **Форма проведения занятия** | **Наименование видов занятий** |
| 1. | Тема 1. Теория межкультурной коммуникации | практическое занятие | дискуссия | Выполнение практического задания |
| 2. | Тема 2. Культура как социальный феномен | практическое занятие | дискуссия | Выполнение практического задания |
| 3. | Тема 3. Культура: функции, основные характеристики и элементы | практическое занятие | дискуссия | Выполнение практического задания |
| 4. | Тема 4. Сущность и формы межкультурной коммуникации | практическое занятие | дискуссия | Выполнение практического задания |
| 5. | Тема 5. Коммуникация в разных культурах | практическое занятие | дискуссия | Выполнение практического задания |
| 6. | Тема 6. Межкультурные различия при употреблении языка | практическое занятие | дискуссия | Выполнение практического задания |
| 7. | Тема 7. Социально-психологические основы межкультурной коммуникации  | практическое занятие | дискуссия | Выполнение практического задания |
| 8. | Тема 8. Межкультурные коммуникации в сфере бизнеса | практическое занятие | дискуссия | Реферат |
| 9. | Тема 9. Кросс-культурные тренинги | практическое занятие | дискуссия | Выполнение практического задания |

**\***Практическая подготовка при реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) организуется путем проведения практических занятий, практикумов, лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности, **предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.**

**5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:**

**5.1. Темы для творческой самостоятельной работы обучающегося**

Темы для творческой самостоятельной работы студента формулируются обучающимся самостоятельно, исходя из перечня тем занятий текущего семестра.

**5.2 Вопросы для подготовки к практическим занятиям:**

*Тема 1. Теория межкультурной коммуникации*

1. Приведите известные Вам определения коммуникации.

2. Теории межкультурных коммуникаций.

3. Структура межкультурных коммуникаций

4. Основные формы коммуникации.

5. Межличностная коммуникация.

*Тема 2. Культура как социальный феномен*

1. Приведите известные Вам определения культуры. Как их можно классифицировать? Какие авторы предложили эти определения?

2. Какое из определений культуры Вам наиболее близко? Обоснуйте свой выбор.

3. Разнообразие культурных картин мира.

4. Источники культурных и групповых различий.

5. Сходство и различие понятий «социализация» и «интеркультурация».

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

1. Взаимосвязь языка и культуры.

2. Роль языка в формировании личности.

3. Культура. Поведение.

4. Причины поведения.

5. Причины культурных и групповых различий.

6. Эмпатия

*Тема 4. Сущность и формы межкультурной коммуникации.*

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

2. Функции коммуникации.

3. Этико-правовой аспект массовой коммуникации.

4. Информативная коммуникация.

5. Эффективность коммуникации и факторы, влияющие на нее (понятие успешной коммуникации. Личностные факторы коммуникации. Ситуационные факторы коммуникации).

*Тема 5. Коммуникация в разных культурах*

1. Категории культуры.

2. Теория культур Э. Холла.

3. Характеристика высоко- и низкоконтекстуальных культур.

4. Время: монохронные и полихронные культуры.

5. Теория культурных измерений Г. Хофштеде.

*Тема 6. Межкультурные различия при употреблении языка*

1. Различия культур по ориентации на прошлое, настоящее и будущее.

2. Понятие «информационных потоков».

3. Пространство: личное пространство и отношение к нему в разных культурах.

4. Избегание неопределенности.

5. Теория культурной грамотности Э. Хирша.

6. Культурная грамотность как компонент межкультурной компетенции.

*Тема 7. Социально-психологические основы межкультурной коммуникации*

1. Понятия «идентичность», «культурная идентичность».

2. Взаимоотношения идентичностей.

3. Двойственная функция культурной идентичности.

4. Понятие «чужой».

5. Типы реакции на чужую культуру.

6. Понятие «культурный шок».

*Тема 8. Межкультурные коммуникации в сфере бизнеса*

1. Деловые культуры

2. Деловые отношения и степень их формализации

3. Культурно-обусловленные стили ведения деловых переговоров.

4. Деловой этикет в разных странах

5. Межкультурные конфликты и способы их разрешения.

*Тема 9. Кросскультурные тренинги*

1. Формы кросскультурных тренингов.

2. Имитационные игры

3. Ролевые игры

4. Планирование тренинга.

5. Методика проведения тренинга 6. Оценка эффективности тренинга.

**6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №пп | № и наименование блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1. | Тема 1. Теория межкультурной коммуникации | Устный опрос |
| 2. | Тема 2. Культура как социальный феномен | Устный опрос |
| 3. | Тема 3. Культура: функции, основные характеристики и элементы | Устный опрос Тестовые задания |
| 4. | Тема 4. Сущность и формы межкультурной коммуникации | Устный опрос |
| 5. | Тема 5. Коммуникация в разных культурах | Устный опрос |
| 6. | Тема 6. Межкультурные различия при употреблении языка | Устный опрос Тестовые задания |
| 7. | Тема 7. Социально-психологические основы межкультурной коммуникации  | Устный опрос |
| 8. | Тема 8. Межкультурные коммуникации в сфере бизнеса | Устный опрос |
| 9. | Тема 9. Кросс-культурные тренинги | Устный опрос Тестовые задания |

**6.2. Примеры оценочных средств для текущего контроля по дисциплине**

***Вопросы для устного опроса:***

Представлены в п. 5.1.

***Типовые вопросы к экзамену***

*Изложите теоретические основы по данной теме и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):*

1. Предмет и задачи курса «Межкультурная коммуникация». Место дисциплины в системе социогуманитарных наук.

2. Понятие коммуникации. Структура коммуникации. Субъекты коммуникации.

3. Основы коммуникации.

4. Вербальная и невербальная коммуникация. Уровни, формы и каналы коммуникации.

5. Функции коммуникации.

6. Социокультурный и исторические аспекты межкультурной коммуникации.

7. Понятие межкультурной коммуникации.

8. Универсальные и культурно - специфические аспекты коммуникации.

9. Межкультурная коммуникация: её структура и виды.

10. Определение культуры.

11. Компоненты культуры.

12. Типология культур.

13. Проблема культурных различий между народами.

14. Понятие «культурного шока». Барьеры межкультурной коммуникации.

15. Эффективная межкультурная коммуникация и факторы, способствующие её достижению.

16. Проблема этноцентризма.

17. Формирование межкультурной компетентности.

18. Типы и функции символов.

19. Социально коммуникативная и регулирующая функция обрядов и традиций.

20. Понятие организационной культуры.

21. Корпоративная культура и её составляющие.

22. Доминирующая культура и субкультуры.

23. Статус компании и особенности организации.

24. Типология корпоративных культур. Классификация Дила и Кеннеди, Тромпенаарса.

25. Сильная корпоративная культ ура и её роль в успехе компании.

26. Психологические аспекты межкультурной коммуникации.

27. Этнокультурные особенности невербального поведения (роль символов).

28. Деловой этикет в разных странах.

29. Межкультурные конфликты и способы их разрешения.

30. Классификация корпоративных культур

31. Роль сильной корпоративной культуры в успехе компании

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие |
| печатные издания | в ЭБС, адрес в сети Интернет |
| 1. | Межкультурная коммуникация в 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов -253 с. | Боголюбова, Н. М. | Москва : Издательство Юрайт | 2022 |  | https://urait.ru/bcode/489797 |
| 2. | Культура и визуальные коммуникации : учебное пособие - 61 c. | Пигулевский, В. О. | Саратов : Вузовское образование | 2022 |  | <https://www.iprbookshop.ru/120829.html> |
| 3. | Межкультурная коммуникация. Семиотический подход : учебник и практикум для вузов - 199 с | Таратухина, Ю. В. | Москва : Издательство Юрайт | 2022 |  | https://urait.ru/bcode/494375 |
| 4. | Теория межкультурной коммуникации : учебник и практикум для вузов -265 с. | Ю. В. Таратухина [и др.] | Москва : Издательство Юрайт | 2022 |  | https://urait.ru/bcode/489699 |
| 5. | Основы профессиональной межкультурной коммуникации: учебник -368 с. | Барышников, Н. В. | Москва : Вузовский учебник; ИНФРА-М | 2014 |  | <https://new.znanium.com/catalog/product/408974> |

8.  **Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

**Русскоязычные ресурсы**

• Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»

• Электронные учебники электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»

• Электронная библиотечная система «IPRbooks» https://www.iprbookshop.ru/

• Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» https://znanium.com/catalog/books/theme

• Электронная библиотечная система «Юрайт» https://urait.ru/

• Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома

«Библиотека Гребенникова»

 • Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист - Вью»

• Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»

• Полные тексты диссертаций и авторефератов Электронная Библиотека Диссертаций РГБ

• Информационно-правовые базы - Консультант плюс, Гарант.

**Англоязычные ресурсы**

• EBSCO Publishing – доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов.

• Emerald – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

**9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Для успешного освоения дисциплины, обучающийся использует следующие программные средства:

* Windows 10 x64
* MicrosoftOffice 2016
* LibreOffice
* Firefox
* GIMP

**9.2. Информационно-справочные системы (при необходимости):**

Не используются

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Для изучения дисциплины используется следующее оборудование: аудитория, укомплектованная мебелью для обучающихся и преподавателя, доской, ПК с выходом в интернет, мультимедийным проектором и экраном.

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами (ПК с выходом в интернет и обеспечением доступа в электронно-информационно-образовательную среду организации).