

Автономное образовательное учреждение  
высшего образования Ленинградской области  
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по образовательной  
деятельности и цифровой  
трансформации



В.Н. Чумаков

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ** **«МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ»**

Направление подготовки  
43.03.01 - Сервис  
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы  
Сервис в индустрии питания и гостеприимства

Форма обучения  
заочная

Гатчина  
2023

Рабочая программа по дисциплине «Межкультурные особенности оказания услуг» разработана на основе актуализированного Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис, направленность (профиль) подготовки – Сервис в индустрии питания и гостеприимства

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: ст. преподаватель кафедры управления социальными и

экономическими процессами



Аксенова Л.А.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры управления социальными и экономическими процессами 28.08.2023 г. Протокол №1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой  / Заборовская О.В.

Руководитель ОП  / Заборовская О.В.

## Содержание

с.

1.Пояснительная записка .....	4
2.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....	5
3.Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	7
4.Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся .....	8
5.Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий .....	9
6.Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) .....	11
7.Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	12
8.Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	14
9.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....	16
10.Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья .....	21
11.Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем .....	22

12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....  
22

## 1. Пояснительная записка

Курс «Межкультурные особенности оказания услуг» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 43.03.01 - Сервис.

Целью освоения дисциплины «Межкультурные особенности оказания услуг» является способность организовывать взаимодействие с потребителями с учетом национальных, корпоративных и иных особенностей, а также социально-культурных норм деловых и межличностных коммуникаций

Задачи дисциплины:

1. Формирование знаний современных научных представлений о сущности и роли межкультурных коммуникаций в современном поликультурном пространстве
2. Изучение основных концепций культурологического знания как базы межличностных и межкультурных взаимодействий
3. Формирование умений социального взаимодействия с учетом межкультурного разнообразия
4. Выработка навыков анализа особенностей различных культур на основе обобщения данных открытых источников информации

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «Межкультурные особенности оказания услуг» участвует  
в формировании следующей компетенции:

Компетенции	Индикаторы	Дескрипторы
УК-3 - Способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК – 3.3 – Способен учитывать национальнокультурные, религиозные и иные особенности поведения групп людей, с которыми взаимодействует	Знания: Особенностей межкультурного общения и межкультурного разнообразия современного общества Умения: Определять правила и принципы социальных взаимодействий с учетом межкультурного разнообразия Навыки: Учета межкультурного разнообразия в процессе социального взаимодействия
УК-5 - Способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-этическом и историческом, философском контекстах	УК-5.3 – решает профессиональные задачи в процессе оказания услуг с учетом межкультурного разнообразия общества	Знания: Особенностей различных культур Умения: Выявлять особенности различных культур на основе использования открытых источников информации; Навыки: Анализа особенностей различных культур на основе обобщения данных открытых источников информации
	УК-5.3 – решает профессиональные задачи в процессе оказания услуг с	Знания: Влияния особенностей различных культур на сферу общественного питания и

	учетом межкультурного разнообразия общества	гостиничного сервиса Умения: Определять правила оказания услуг гостеприимства и общественного питания с учетом межкультурных особенностей потребителей для целей решения профессиональных задач; Навыки: Применения правил оказания услуг гостеприимства и общественного питания с учетом межкультурных особенностей потребителей для целей решения профессиональных задач
ПК-2 - Способен организовывать взаимодействие с потребителями, партнерами и другими	ПК-2.4 – Организует взаимодействие с потребителями, партнерами и другими заинтересованными	Знания: Основных концепций культурологического знания как базы межличностных и межкультурных взаимодействий;

заинтересованными сторонами с учетом их национальных, корпоративных и иных особенностей, а также социально-культурных норм деловых и межличностных коммуникаций при предоставлении услуг гостеприимства и общественного питания	сторонами с учётом межкультурных особенностей оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	Проявлений межкультурного разнообразия современного общества; Национальных, этнических, конфессиональных, культурных особенностей представителей разных народов и стран; Умения: Систематизировать информацию о национальных, этнических, конфессиональных, культурных особенностях представителей разных народов и стран; Навыки: Выявления и формулирования национальных, этнических, конфессиональных, культурных особенностей представителей разных народов и стран;
---	---	---

	<p>ПК-2.4 – Организует взаимодействие с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами с учётом межкультурных особенностей оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания</p>	<p>Знания: Национальных, этнических, конфессиональных, культурных особенностей представителей разных народов и стран в сфере гостеприимства и общественного питания; Методов учёта межкультурных особенностей при предоставлении услуг гостеприимства и общественного питания; Умения: Систематизировать информацию о национальных, этнических, конфессиональных, культурных особенностях представителей разных народов и стран и их проявлении в сфере гостеприимства и общественного питания; Выбирать методы учёта межкультурных особенностей при предоставлении услуг гостеприимства и общественного питания; Навыки: Учёта социально-культурных норм разных народов при оказании услуг гостеприимства; Учёта социально-культурных норм разных народов особенностей при оказании услуг общественного питания</p>
--	---	--

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.12 «Межкультурные особенности оказания услуг», формируемая участниками образовательных отношений для подготовки студентов по направлению 43.03.01 «Сервис», направленность (профиль) подготовки – Организация услуг гостеприимства и общественного питания.

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция	Дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых компетенция осваивается параллельно с изучаемой дисциплиной	Последующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция
УК-3	Управление проектами  Управление персоналом в профессиональной деятельности	Управление коммуникативными процессами/ Человек и его потребности  Производственная практика (Преддипломная практика)	-
УК-5	Философия  История (история России, всеобщая история)  Антропология и межкультурные взаимоотношения  Профессиональная этика и этикет  Производственная практика (Организационноуправленческая )	Производственная практика (преддипломная)	-



ПК-2	<p>Профессиональная этика и этикет</p> <p>Психодиагностика в профессиональной деятельности /</p> <p>Психологический практикум</p> <p>Иностранный язык делового общения</p> <p>/Иностранный язык в профессиональной деятельности</p>	<p>Управление коммуникативными процессами /Человек и его потребности</p> <p>Производственная практика (Сервисная практика)</p>	-
------	---	--	---

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Межкультурные особенности оказания услуг» составляет 6 зачетных единиц или 216 академических часа.

Курс		№ курса 4	№ курса 5	Всего, ак. часов
Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)		144/4	72/2	216/6
Контактная работа	Лекции	6	8	14
	Практические занятия	6	10	16
Самостоятельная работа		128	45	173
Вид промежуточной аттестации	Зачет, экзамен, контрольная работа	0,25/3,75	0,3/8,7	13

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость				Содержание	
		всего	Контактная работа				
			лекции	практич. занятия	лабор.занятия		

4 курс							
1.	Межкультурная коммуникация: основные понятия, классификация	46	2	2		42	Основные концепции культурологического знания как базы межличностных и межкультурных коммуникаций Многообразие и взаимосвязь культур Модели межкультурных коммуникаций
2.	Специфика межкультурных коммуникаций в странах мира	47	2	2		43	Понятия межкультурного разнообразия современного общества Особенности межкультурного общения и межкультурного разнообразия Межкультурные коммуникации в международном культурном обмене
3.	Межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	47	2	2		43	Национальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности представителей разных народов и стран Международное культурное сотрудничество Основные направления
							и формы культурного обмена
Зачет		4	0,25			3,75	
Итого за 4 курс		144	6	6,25		131,75	
5 курс							
1.	Межкультурная коммуникация в профессиональной деятельности	20	2	3		15	Этика межкультурного общения Межкультурные различия в деловой коммуникации

							Коммуникативная компетентность
2.	Оказание услуг с учетом межкультурного разнообразия общества	20	2	3		15	Коммуникативные процессы в организации услуг Виды коммуникаций в процессе практической деятельности с учетом особенностей клиентов предприятия и членов коллектива
3.	Особенности межкультурного оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	23	4	4		15	Характеристика коммуникативных процессов в организации сферы гостеприимства и общественного питания Особенности поведения людей в процессе оказания услуг в сфере общественного питания и гостеприимства Особенности оказания услуг в процессе оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
Экзамен		9	0,3			8,7	
Итого за 5 курс		72	8	10,3		53,7	
Итого		216	14	16,55		185,45	

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак. часы	Форма контроля*
1.	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	55	Консультация преподавателя, устное собеседование

2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада, подготовка к выступлению	55	Выступление с докладом, презентация
3.	Подготовка к текущему контролю (тестирование, написание контрольной работы)	63	Тесты, контрольная работа
4.	Подготовка к промежуточной аттестации (вопросы к зачету/экзамену)	12,45	Устное собеседование

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1) Методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины «Основы теории межкультурной коммуникации» в условиях компетентного подхода в образовании: Учебное пособие / Гузикова М.О., - 2-е изд., стер. - Москва :Флинта, Изд-во Урал. ун-та, 2017. - 44 с. ISBN 978-5-9765-3085-0 - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniyum.com/catalog/product/947282>

2) Методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины «Основы теории межкультурной коммуникации» в условиях компетентного подхода в образовании: Учебное пособие / Гузикова М.О., - 2-е изд., стер. - Москва :Флинта, Изд-во Урал. ун-та, 2017. - 44 с. ISBN 978-5-9765-3085-0 - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniyum.com/catalog/product/947282>

3) Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Межкультурные особенности оказания услуг»

#### 7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Вопросы для проведения промежуточной аттестации (для зачета)

1. Модели межкультурных коммуникаций
2. Этническая и национальная культура
3. Факторы формирования национальной культуры
4. Этническая и культурная идентичность

5. Коммуникация как психологический феномен
6. Формы межкультурной коммуникации
7. Уровни межкультурной коммуникации
8. Виды межкультурного взаимодействия
9. Стереотипы восприятия и их влияние
10. Источники культурной динамики
11. Межкультурный конфликт и его особенности
12. Специфика разрешения межкультурных конфликтов
13. Этика межкультурного общения
14. Межкультурная коммуникация
15. Типы межкультурной коммуникации
16. Механизмы межкультурной коммуникации
17. Формы межкультурной коммуникации
18. Виды коммуникативной деятельности
19. Особенности межкультурного общения
20. Основные направления и формы культурного обмена

(для экзамена)

1. История становления межкультурных коммуникаций
2. Междисциплинарные основания межкультурных коммуникаций
3. Этика межкультурного общения
4. Межкультурная коммуникация
5. Типы межкультурной коммуникации
6. Механизмы межкультурной коммуникации
7. Формы межкультурной коммуникации
8. Виды коммуникативной деятельности
9. Особенности межкультурного общения
10. Основные направления и формы культурного обмена
11. Влияние культурной и этнической идентичности на межкультурную коммуникацию
12. Межкультурная компетентность в профессиональной деятельности
13. Факторы, влияющие на формирование межкультурной компетентности
14. Технологии разработки и проведения межкультурных мероприятий
15. Технологии повышения межкультурной компетентности
16. Межкультурная коммуникация в профессиональной деятельности
17. Сущность и специфика межкультурной коммуникации
18. Эффективная мультикультурная команда: создание и управление
19. Специфика разрешения межкультурных конфликтов
20. Профессиональное взаимодействие с инокультурным клиентом
21. Методические рекомендации по разработке и реализации межкультурных проектов
22. Технологии разработки рекомендаций для конкретных ситуаций межкультурного взаимодействия

23. Проведение межкультурных мероприятий
24. Многообразие культурных миров: особенности взаимодействия с представителями различных культур
25. Понятие и типология межкультурного взаимодействия
26. Проблема межэтнического взаимодействия
27. Профилактика и разрешение межкультурных конфликтов
28. Характеристика коммуникативных процессов в организации сферы гостеприимства и общественного питания
29. Особенности поведения людей в процессе оказания услуг в сфере общественного питания и гостеприимства
30. Особенности оказания услуг в процессе оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

#### Примерные практико-ориентированные задания для зачета

1. Приведите примеры разных стилей общения у разных народов (по выбору студента)
2. Культурные универсалии и особенности их проявления на примере 1–2 стран

#### для экзамена

1. Определите дистанцию общения, комфортную для каждого из туристов в соответствии с их принадлежностью к национальной культуре страны (по выбору студента)
2. Дайте характеристику невербальным компонентам коммуникаций на примере 1–2 стран

#### Примерные варианты контрольной работы

На примере конкретной организации гостеприимства или общественного питания опишите:

1. Специфику разрешения межкультурных конфликтов
2. Профессиональное взаимодействие с инокультурным клиентом. При выполнении работы студент использует открытые данные, либо данные, полученные в ходе прохождения практики.

Полный комплект заданий и этапов формирования компетенции представлен в Фонде оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине, оформленный отдельным документом, представлен в приложении 1.



8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

а) нормативные правовые акты

- 1) Конституция РФ. <http://www.constitution.ru/>
- 2) Государственная программа Российской Федерации "Развитие культуры и туризма" на 2013-2020 годы. Утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 года N 317. <http://docs.cntd.ru/document/499091763>
- 3) "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_1870/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1870/)

б) основная литература:

- 1) Бытовая культура и этикет народов мира: межкультурная коммуникация : учебное пособие для среднего профессионального образования / Ю. В. Таратухина [и др.] ; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 265 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10558-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/430853>
- 2) Марков, В.И. Межкультурная коммуникация : учеб. пособие по направлению подготовки 51.03.01 «Культурология», профиль «Социокультурное проектирование», квалификация (степень) выпускника «бакалавр» / В.И. Марков, О.В. Ртищева. - Кемерово : КемГИК, 2016. - 111 с. - ISBN 978-5-8154-0354-3. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniyum.com/catalog/product/1041758>
- 3) Боголюбова, Н. М. Межкультурная коммуникация в 2 ч. Часть 1 : учебник для академического бакалавриата / Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 253 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01744-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/433477>

в) дополнительная литература:

- 1) Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 324 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/432886>

2) Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 231 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/436558>

3) Качество услуг организаций культуры: методологические проблемы оценки: Монография / Бутова Т.Г., Барышев Р.А., Яковлева Е.Ю. - Краснояр.:СФУ, 2016. - 166 с.: ISBN 978-5-7638-3338-6 - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/967281>

4) Качество услуг организаций культуры: методологические проблемы оценки: Монография / Бутова Т.Г., Барышев Р.А., Яковлева Е.Ю. - Краснояр.:СФУ, 2016. - 166 с.: ISBN 978-5-7638-3338-6 - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/>

5) Межкультурная коммуникация/СадохинА.П. - Москва : НИЦ ИНФРАМ, 2016. - 288 с.: 60х90 1/16 ISBN 978-5-16-104204-5 (online) - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/542898>

6) Нечепуренко, М. Ю. Межкультурная музейная коммуникация : монография / М. Ю. Нечепуренко, Ю. В. Привалова ; Южный федеральный университет. - Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2017. - 83 с. - ISBN 978-5-9275-2482-2. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/1020571>

7) Язык деловых межкультурных коммуникаций : учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 368 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа: <http://new.znaniy.com>]. — (Высшее образование:Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/22224](http://www.dx.doi.org/10.12737/22224). - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/1039260>

8) Методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины «Основы теории межкультурной коммуникации» в условиях компетентностного подхода в образовании: Учебное пособие / Гузикова М.О., - 2-е изд., стер. - Москва :Флинта, Изд-во Урал. ун-та, 2017. - 44 с. ISBN 978-5-9765-3085-0 - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/947282>

г) ресурсы сети «Интернет»:

- 1) Официальный сайт Министерства культуры РФ. <https://www.mkrf.ru/>
- 2) Портал государственных программ РФ. <https://programs.gov.ru/Portal/>

## 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины(модуля)

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, зачету, экзамену.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиями, зачету и экзамену рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией

эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических и философских словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Контрольная работа включает в себя вопросы на множественный выбор по изученным темам; задания на перефразирование (преобразуйте закрытый вопрос в открытый; перефразируйте просьбу в более вежливой форме), анализ критического инцидента (кейс-анализ), развернутый ответ на вопрос.

Контрольная работа (от франц. *contrôle* – наблюдение, проверка) представляет собой промежуточную форму проверки знаний. Обычно это письменная работа, которая выполняется по конкретному заданию, которое студенты получают заранее (на установочной лекции).

Цель контрольной работы – буквально контроль и проверка того, как студент усвоил теоретические знания и как он может их практически применить. Тематика и задания контрольной работы могут носить фактографический, библиографический, историографический, компаративный (сравнительный) характер и в качестве дополнительной задачи предполагают обучение студента различным познавательным приёмам и формам.

Выполнение письменных работ имеет большое значение в учебном процессе заочного обучения, поскольку способствует не только углубленному изучению студентом важнейших методологических вопросов в области социально-культурного сервиса, но и изучению существующей практики с перспективой использования полученных результатов в будущей профессиональной деятельности.

Выполнение контрольной работы направлено на закрепление теоретических и практических знаний, развитие навыков исследовательской работы.

В результате выполнения письменной работы студент должен:

- продемонстрировать умение самостоятельно проводить анализ научных источников (монографии, статьи);
- показать умение собирать, обрабатывать и анализировать статистическую информацию по исследуемой проблеме;
- предусматривать взаимосвязь теоретических и практических аспектов рассматриваемой проблемы;

- уметь формулировать выводы и рекомендации, полученные на основе проведенного исследования.

#### Общие требования

1. Работа должна быть сдана в сроки, указанные кафедрой.
2. Объем контрольной работы – 12-15 страниц.
3. Размер бумаги стандартный (A4); интервал полуторный; поля: по 2 см; шрифт TimesNewRoman, размер шрифта – 14.
4. Страницы текста должны быть пронумерованы, начиная с Введения.
5. Список литературы, ссылки и цитаты должны быть оформлены соответственно стандарту.

#### Методические рекомендации и задания

Контрольная работа является средством приобретения и углубления знаний студентов, а с другой – формой контроля учебной работы студента со стороны кафедры и учебного заведения. В контрольной работе в зависимости от выбранной темы, студент должен раскрыть вопросы истории, теории, особенностей организации и современных проблем развития межкультурной коммуникации.

Контрольная работа выполняется студентами на основе самостоятельного изучения рекомендованной литературы. Контрольная работа должна быть написана по определенному плану. На зачете или экзамене, после сдачи соответствующих вопросов, студент должен защитить выполненную контрольную работу.

Темы контрольных работ обсуждаются и утверждаются после установочной лекции. Студент выбирает тему контрольной работы и обращается к преподавателю, ведущему занятия, или на кафедру для дополнительной консультации, для утверждения темы и составления плана контрольной работы. Изменение утвержденной темы работы разрешается по согласованию с преподавателем и кафедрой

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Межкультурные особенности оказания услуг» включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются

посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- творческое задание предполагает использование метода проектов, исходные теоретические позиции проектного обучения: в центре внимания – студент, содействие развитию его творческих способностей; образовательный процесс строится не в логике учебной дисциплины, а в логике деятельности, имеющей личностный смысл для студента, что повышает его мотивацию в учении; индивидуальный темп работы над проектом обеспечивает выход каждого студента на свой уровень развития; комплексный подход в разработке учебных проектов способствует сбалансированному развитию основных физиологических и психических функций студентов; глубоко осознанное усвоение базовых знаний обеспечивается за счет универсального их использования в разных ситуациях.

Метод проектов часто не ограничивается одним аудиторным занятием (могут быть задействовано несколько занятий) и предполагает большой объем внеаудиторной совместной работы студентов.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «Межкультурные особенности оказания услуг» представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты.

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля

знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к зачету/экзамену следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Зачет/экзамен подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Зачет/экзамен проводится в форме устного собеседования.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа, в зависимости от шкалы оценки.

В качестве источника дополнительных материалов рекомендуется пользоваться информацией открытого доступа сети Internet (данными информационно-правовых и образовательных порталов, официальных сайтов министерств, ведомств, отдельных организаций, данными государственной статистики, результатами экспертно-аналитических обзоров). Кроме того, можно воспользоваться возможностями справочно-правовых систем, базы которых содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»).

Рекомендуется также использовать электронно-библиотечные системы.

## 10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины «Межкультурные особенности оказания услуг» инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институт обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;
- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях

## 11. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

- 1) Операционная система (Microsoft Windows Проприетарная);
- 2) Пакет офисных программ (Microsoft Office Проприетарная);



3) Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (FoxitReaderGNU LesserGeneralPublicLicense)

12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Специализированные аудитории:
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы*
Технические средства обучения:
компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11, доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду
Специализированные аудитории:
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации*
Технические средства обучения:
мультимедийный комплекс
компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11

\* Аудитории конкретизируются в справке МТО