

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Искаков Ирлан Жангазыевич Автономная некоммерческая организация высшего образования
Должность: Ректор «**Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС**»
Дата подписания: 24.10.2022 15:33:42
Уникальный программный ключ:
a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Кросс-культурный менеджмент в сервисной деятельности

(наименование дисциплины)

Направление подготовки _____ **43.03.01 Сервис** _____

Квалификация выпускника _____ **Бакалавр** _____

Направленность (профиль) _____ **Социокультурный сервис** _____

2021 г.

1. Место дисциплины в структуре образовательной программы, входные требования для освоения дисциплины (при необходимости)

Дисциплина «Кросс-культурный менеджмент в сервисной деятельности» относится к дисциплинам по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата.

2.Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 6 зачетных единиц.

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Тема 1. Введение в дисциплину кросс-культурный менеджмент

Предмет и эволюция кросс-культурного менеджмента. Принципы современного международного менеджмента. Предмет дисциплины кросс-культурного менеджмента, ее актуальность и сферы исследования. Связь дисциплины кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства с другими дисциплинами.

Тема 2. Специфика кросс-культурного общения

Коммуникации: вербальные, невербальные, паравербальные. Специфика и правила использования в кросс-культурном общении

Культура и поведение: факторы поведения, основные характеристики эмпатии. Культура и ценности: четыре основные сферы культурных ценностей, формы культурных ценностей. Понятие и основы кросс-культурной коммуникации.

Тема 3. Кросс-культурный шок. Классификация культур: время, природа, конфуцианский динамизм, критерии Ф. Трампенаарса и Э.Холла

Кросс-культурный шок и ошибки коммуникации: причины факторы (восприятие, стереотипы мышления и стереотипы поведения, этноцентризм) Определение культуры. Параметры классификации деловых культур. Отношение ко времени, к природе, конфуцианский динамизм, критерии Ф. Трампенаарса и Э.Холла

Тема 4. Классификация культур: индексы Хофстеде (мужественность-женственность, избегание неопределенности, индивидуализм - коллективизм, дистанция власти) и их формы проявления

Измерение деловых культур в модели Г. Хофстеде. индексы Хофстеде (мужественность-женственность, избегание неопределенности, индивидуализм - коллективизм, дистанция власти) и их формы проявления индексы Хофстеде (мужественность-женственность, избегание неопределенности, соотношение индивидуализма и коллективизма, дистанция власти) и их формы проявления

Тема 5. Характеристика организационной культуры. Типы организационных культур. Классификации Ч. Хэндли и Ф. Трампенаарса

Типы организационных культур. Классификации Ч. Хэндли и Ф. Трампенаарса

Факторы формирования стилей руководства: система ценностей, интенсивность потребностей, картина мира, процесс познания, отношение к риску, межличностное общение.

Лидерство в кросс-культурном аспекте. Модели лидерства. Глобальные организации. Глобальное лидерство и изменение знаний о культурных различиях. Лидерство в изменении организационной культуры. Проблемы глобального лидерства в индустрии гостеприимства и туризме.

Тема 6. Культура европейских стран. Кластеризации культур

Кластеризация Ронена и Шенкара. Кластеризация Тромпенаарса. Модель культурных типов Льюиса. Основные характеристики англосаксонской модели и отличительные моменты. Основные характеристики романской модели. Основные характеристики немецкой модели. практическое занятие 6

Характеристика европейского кластера, англосаксонского кластера, скандинавского кластера, южноевропейского кластера. Подход Р. Гестеленда. Романская модель - сравнительный анализ с англосаксонской моделью. Немецкая модель - сравнительный анализ с англосаксонской и романской моделями.

Тема 7. Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризме.

Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризме. Процесс аккультурации. Современные модели управления культурным разнообразием. Работа мультикультурной команды. Кросс-культурная синергия.

Стратегии кросс-культурного взаимодействия в индустрии гостеприимства и туризме. Стратегии культурное доминирование, культурное расхождение, культурный компромисс, культурное приспособление и стратегия культурная синергия. Взаимодействие в новой культурной среде. Процесс аккультурации. Кривая процесса аккультурации.

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Теоретические занятия

Тема 1. Введение в дисциплину кросс-культурный менеджмент

Предмет и эволюция кросс-культурного менеджмента. Принципы современного международного менеджмента. Предмет дисциплины кросс-культурного менеджмента, ее актуальность и сферы исследования. Связь дисциплины кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства с другими дисциплинами.

Тема 2. Специфика кросс-культурного общения

Коммуникации: вербальные, невербальные, паравербальные. Специфика и правила использования в кросс-культурном общении

Культура и поведение: факторы поведения, основные характеристики эмпатии. Культура и ценности: четыре основные сферы культурных ценностей, формы культурных ценностей. Понятие и основы кросс-культурной коммуникации.

Тема 3. Кросс-культурный шок Классификация культур: время, природа, конфуцианский динамизм, критерии Ф. Тромпенаарса и Э.Холла

Кросс-культурный шок и ошибки коммуникации: причины факторы (восприятие, стереотипы мышления и стереотипы поведения, этноцентризм) Определение культуры. Параметры классификации деловых культур. Отношение ко времени, к природе, конфуцианский динамизм, критерии Ф. Трампенаарса и Э.Холла

Тема 4. Классификация культур: индексы Хофстеде (мужественность-женственность, избегание неопределенности, индивидуализм - коллективизм, дистанция власти) и их формы проявления

Измерение деловых культур в модели Г. Хофстеде. индексы Хофстеде (мужественность-женственность, избегание неопределенности, индивидуализм - коллективизм, дистанция власти) и их формы проявления индексы Хофстеде (мужественность-женственность, избегание неопределенности, соотношение индивидуализма и коллективизма, дистанция власти) и их формы проявления

Тема 5. Характеристика организационной культуры. Типы организационных культур. Классификации Ч. Хэндли и Ф. Трампенаарса

Типы организационных культур. Классификации Ч. Хэндли и Ф. Трампенаарса

Тема 6. Культура европейских стран Кластеризации культур

Кластеризация Ронена и Шенкара. Кластеризация Трампенаарса. Модель культурных типов Льюиса. Основные характеристики англосаксонской модели и отличительные моменты. Основные характеристики романской модели. Основные характеристики немецкой модели.

Тема 7. Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризме.

Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризме. Процесс аккультурации. Современные модели управления культурным разнообразием. Работа мультикультурной команды. Кросс-культурная синергия.

Семинарские занятия

Тема 1. Введение в дисциплину кросс-культурный менеджмент

Семинар 1.

1. Кросс-культурный менеджмент как отрасль знания и особый вид деятельности.
2. Предмет кросс-культурного менеджмента.
3. Методы исследования в кросс-культурном менеджменте

Тема 2. Специфика кросс-культурного общения

Семинар 2.

1. Определение культуры применительно к кросс-культурному менеджменту.
2. Специфика менеджмента в различных культурах.
3. Особенности российского менеджмента и деловой культуры.

Тема 3. Кросс-культурный шок Классификация культур: время, природа, конфуцианский динамизм, критерии Ф. Трампенаарса и Э.Холла

Семинар 3.

1. Основные подходы к процессу подбора и отбора персонала в транснациональных компаниях.
2. Мотивация персонала в международных компаниях. Материальное и нематериальное стимулирование.
3. Модели мотивации, основанные на потребностях, в разных культурах.

Тема 4. Классификация культур: индексы Хофстеде (мужественность-женственность, избегание неопределенности, индивидуализм - коллективизм, дистанция власти) и их формы проявления

Семинар 4.

1. Особенности ведения деловых переговоров в условиях различных культур. 2. Кросс-культурный шок и типичные ошибки общения. 3. Развитие навыков кросс-культурной компетентности

Тема 5. Характеристика организационной культуры. Типы организационных культур. Классификации Ч. Хэндли и Ф. Трампенаарса

Семинар 5.

1. Методы исследования в кросс-культурном менеджменте.
2. Специфика менеджмента в различных культурах.
3. Мотивация персонала в международных компаниях.
4. Обучение и развитие персонала международных компаний

Тема 6. Культура европейских стран Кластеризации культур

Семинар 6.

1. Особенности делового общения и этикета в различных культурах.
2. Особенности ведения деловых переговоров в условиях различных культур.
3. Подходы к разрешению кросс-культурных конфликтов.
4. Основные подходы к процессу подбора и отбора персонала в транснациональных компаниях.

Практические занятия

Тема 1. Введение в дисциплину кросс-культурный менеджмент

Практическое занятие 1.

Эволюция международного менеджмента по Робинсону. Проблемы и пути выхода российских предприятий на международный рынок. Понятие национальной культуры, способы изучения ее воздействия и подходы к интерпретации культуры. Решение кейса Организация международной доставки товаров.

Тема 2. Специфика кросс-культурного общения

Практическое занятие 2.

Структура кросс-культурной коммуникации. Невербальные коммуникации и ошибки общения. Кросс-культурные особенности процесса коммуникации, руководства, процесса принятия решений, ведения переговоров и урегулирования конфликтов, мотивации сотрудников, удовлетворения потребностей клиентов в индустрии гостеприимства и туризме. Деловая Игра на разрешение конфликтов.

Тема 3. Кросс-культурный шок Классификация культур: время, природа, конфуцианский динамизм, критерии Ф. Трампенаарса и Э.Холла

Практическое занятие 3

Процесс и правила преодоления кросс-культурного шока (график процесса кросс-культурного шока) Управление мотивацией в кросс-культурном менеджменте. Организация и управление межкультурной коммуникацией.

Тема 4. Классификация культур: индексы Хофстеде (мужественность-женственность, избегание неопределенности, индивидуализм - коллективизм, дистанция власти) и их формы проявления

Практическое занятие 4

Соотношение национальной и корпоративной деловой культуры. Культура и стили управления. Факторы формирования стиля управления. Решение мастер-кейса MARKS & SPENCER.

Тема 5. Характеристика организационной культуры. Типы организационных культур. Классификации Ч. Хэндли и Ф. Трампенаарса

Практическое занятие 5

Факторы формирования стилей руководства: система ценностей, интенсивность потребностей, картина мира, процесс познания, отношение к риску, межличностное общение. Лидерство в кросс-культурном аспекте. Модели лидерства. Глобальные организации. Глобальное лидерство и изменение знаний о культурных различиях. Лидерство в изменении организационной культуры. Проблемы глобального лидерства в индустрии гостеприимства и туризме.

Тема 6. Культура европейских стран Кластеризации культур

Практическое занятие 6

Характеристика европейского кластера, англосаксонского кластера, скандинавского кластера, южноевропейского кластера. Подход Р. Гестеленда. Романская модель - сравнительный анализ с англосаксонской моделью. Немецкая модель - сравнительный анализ с англосаксонской и романской моделями.

Тема 7. Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризме.

Практическое занятие 7

Стратегии кросс-культурного взаимодействия в индустрии гостеприимства и туризме. Стратегии культурное доминирование, культурное расхождение, культурный компромисс, культурное приспособление и стратегия культурная синергия. Взаимодействие в новой культурной среде. Процесс аккультурации. Кривая процесса аккультурации.

5. Методические рекомендации для обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа студентов включает усвоение теоретического материала, подготовку к практическим и семинарским занятиям, выполнение самостоятельных заданий, изучение литературных источников, использование Internet-данных, изучение нормативно-правовой базы, подготовку к текущему контролю знаний, к промежуточной аттестации.

Вопросы для самоконтроля

1. Кросс-культурный менеджмент как отрасль знания и особый вид деятельности.
2. Предмет кросс-культурного менеджмента.
3. История возникновения кросс-культурного менеджмента.
4. Методологические принципы кросс-культурного менеджмента.
5. Методы исследования в кросс-культурном менеджменте.
6. Определение культуры применительно к кросс-культурному менеджменту.
7. Специфика менеджмента в различных культурах.
8. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе и типы национальных деловых культур.
9. Особенности российского менеджмента и деловой культуры.
10. Основные подходы к процессу подбора и отбора персонала в транснациональных компаниях.
11. Проблемы тестирования персонала транснациональных компаний.
12. Мотивация персонала в международных компаниях.
13. Обучение и развитие персонала международных компаний.
14. Особенности делового общения и этикета в различных культурах.
15. Кросс-культурные коммуникации и факторы, на них влияющие.

16. Особенности ведения деловых переговоров в условиях различных культур.
17. Конфликты как продукты межгруппового взаимодействия.
18. Подходы к разрешению кросс-культурных конфликтов.
19. Повышение эффективности внешних и внутренних деловых коммуникаций, осуществляемых в условиях кросс-культурного взаимодействия.
20. Развитие навыков кросс-культурной компетентности.

6. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1 Планируемые результаты обучения, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

ПК-2. Способен осуществлять операционную деятельность по организации мероприятий деловой и дополнительной программы выставок.

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД-8 (ПК-2). Применяет навыки кросс-культурной коммуникации при организации деловых и социокультурных мероприятий	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-8 (ПК-2) особенности ведущих национальных бизнес-культур;
	РО-2 ИД-8 (ПК-2) основные характеристики национальных моделей менеджмента организации;
	<i>умеет</i>
	РО-3 ИД-8 (ПК-2) классифицировать межкультурные параметры; РО-4 ИД-8 (ПК-2) использовать межкультурные особенности управления для принятия оптимальных решений при организации деловых и социокультурных мероприятий; РО-5 ИД-8 (ПК-2) управлять кросс-культурной коммуникацией; РО-6 ИД-8 (ПК-2) использовать особенности национальных деловых культур, стилей менеджмента, поведения и мотивации для организации эффективной работы в мультикультурной среде;
	<i>владеет</i>
РО-7 ИД-8 (ПК-2) навыками межкультурных коммуникаций; РО-8 ИД-8 (ПК-2) методами организации, координации и контроля процессов управления в организации с учетом моделей национального менеджмента.	

6.2 Перечень оценочных материалов

Оценочные материалы представляют собой задания для выполнения студентом, позволяющие ему приобрести теоретические знания, практически умения (навыки) и опыт, а также решать задачи, связанные с будущей профессиональной деятельностью. Включают в себя задания для текущего контроля уровня успеваемости, оценивающие ход освоения учащимися дисциплины, и задания для промежуточной аттестации обучающихся, обеспечивающие оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине.

Примерные оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости

Перечень тем докладов

Тема 1. Введение в дисциплину кросс-культурный менеджмент

Особенности феномена культура .

Теория внутреннего содержания личности.

Влияние культуры на национальные модели менеджмента

Управление мотивацией в сравнительном менеджменте.

Мотивационная дифференциация в мультинациональном коллективе.

Тема 2. Специфика кросс-культурного общения

Коммуникации: вербальные, невербальные, паравербальные.

Специфика и правила использования в кросс-культурном общении

Тема 3. Кросс-культурный шок

Классификация культур: время, природа, конфуцианский динамизм, критерии Ф. Тромпенаарса и Э.Холла

Способы преодоления языковых барьеров в кросс-культурном менеджменте в индустрии гостеприимства.

Способы управления кросс-культурной коммуникацией.

Тема 4. Классификация культур: индексы Хофстеде (мужественность-женственность, избегание неопределенности, индивидуализм - коллективизм, дистанция власти) и их формы проявления

Особенности низкоконтекстных культур.

Специфика высококонтекстных культур.

Классификация деловых культур по типу обработки информации.

Измерение культуры Ф.Тромпенаарсом.

Классификация культур по Р.Льюису.

Модель европейского менеджмента. Критика концепции евроменеджмента.

Тема 5. Характеристика организационной культуры.

Типы организационных культур.

Классификации Ч. Хэндли и Ф. Тромпенаарса

Тема 6. Культура европейских стран

Кластеризации культур

Понятие кластер. Кластеризация культур.

Специфика мотивации в кросс-культурном менеджменте в индустрии гостеприимства.

Тема 7. Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризме.

Эволюция и перспективные тенденции деловой культуры России.

Значение в кросс-культурном менеджменте в индустрии гостеприимства для развития мировой экономики.

Профиль евроменеджера.

Примерные задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Список вопросов к зачету с оценкой

РО-1 ИД-8 (ПК-2) знает особенности ведущих национальных бизнес-культур;

РО-2 ИД-8 (ПК-2) знает основные характеристики национальных моделей менеджмента организации;

РО-3 ИД-8 (ПК-2) умеет классифицировать межкультурные параметры;

РО-4 ИД-8 (ПК-2) умеет использовать межкультурные особенности управления для принятия оптимальных решений при организации деловых и социокультурных мероприятий;

РО-5 ИД-8 (ПК-2) умеет управлять кросс-культурной коммуникацией;

РО-6 ИД-8 (ПК-2) умеет использовать особенности национальных деловых культур, стилей менеджмента, поведения и мотивации для организации эффективной работы в мультикультурной среде;

РО-7 ИД-8 (ПК-2) владеет навыками межкультурных коммуникаций;

РО-8 ИД-8 (ПК-2) владеет методами организации, координации и контроля процессов управления в организации с учетом моделей национального менеджмента.

1. Предмет и эволюция кросс-культурного менеджмента в индустрии гостеприимства. Принципы современного международного менеджмента.

2. Проблемы и пути выхода российских фирм на внешний рынок.

3. Коммуникации: вербальные, невербальные, паравербальные. Специфика и правила использования в кросс-культурном общении.

4. Классификация культур: время, природа, конфуцианский динамизм, критерии Ф. Тромпенаарса и Э.Холла.

5. Классификация культур: индексы Хофстеде (мужественность-женственность, избегание неопределенности, индивидуализм -коллективизм, дистанция власти) и их формы проявления.

6. Характеристика организационной культуры. Типы организационных культур. Классификации Ч. Хэндли и Ф. Тромпенаарса.

7. Кросс-культурный шок: причины факторы (восприятие, стереотипы мышления и стереотипы поведения, этноцентризм), процесс и правила преодоления.

8. Немецкая модель менеджмента.

9. Модель американского менеджмента, ее специфика.

10. Сопоставление немецкой модели менеджмента с другими европейскими моделями менеджмента.

11. Классификация деловых культур. Характеристика европейского кластера.

12. Выявление и анализ (ранжирование по силе влияния) культуuroобразующих факторов России.

13. Сравнительный анализ деловых культур: Россия-Европа.

14. Сравнительный анализ деловых культур: Россия-США.

15. Факторы конкурентоспособности России на мировом рынке.

16. Анализ деловой культуры России (мужественность-женственность, дистанция власти).

17. Анализ деловой культуры России (индивидуализм - коллективизм, избегание неопределенности).

18. Анализ деловой культуры России (критерии Ф. Трампенаарса и Э.Холла, тип деловой культуры).

19. Эволюция и перспективные тенденции деловой культуры России

6.3. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок

Для оценивания результатов промежуточной аттестации применяется шкала оценивания, включающая следующие оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Зачет с оценкой. Критерии выставления оценок

Знания обучающихся оцениваются путем выставления по результатам ответа обучающегося итоговой оценки «отлично», либо «хорошо», либо «удовлетворительно», либо «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» при приеме зачета с оценкой выставляется в случае:

- полного, правильного и уверенного изложения обучающимся учебного материала по каждому из вопросов билета;
- уверенного владения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом учебной дисциплины;
- логически последовательного, взаимосвязанного и правильно структурированного изложения обучающимся учебного материала, умения устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- приведения обучающимся надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «хорошо» при приеме зачета с оценкой выставляется в случае:

- недостаточной полноты изложения обучающимся учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по, как минимум, одному вопросу билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при использовании в ходе ответа отдельных понятий и категорий дисциплины;
- нарушения обучающимся логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала по отдельным вопросам билета, недостаточного умения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- приведения обучающимся слабой аргументации, наличия у обучающегося недостаточно логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при ответе на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «хорошо».

Оценка «удовлетворительно» при приеме зачета с оценкой выставляется в случае:

- невозможности изложения обучающимся учебного материала по любому из вопросов билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по как минимум одному из вопросов билета;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- допущении обучающимся ошибок при использовании в ходе ответа основных понятий и категорий учебной дисциплины;
- существенного нарушения обучающимся или отсутствия у обучающегося логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала, неумения обучающегося устанавливать и проследивать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- отсутствия у обучающегося аргументации, логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- невозможности обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «удовлетворительно».

Оценка «неудовлетворительно» при приеме зачета с оценкой выставляется в случае:

- отказа обучающегося от ответа по билету с указанием, либо без указания причин;
- невозможности изложения обучающимся учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- скрытое или явное использование обучающимся при подготовке к ответу нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя;
- невладения обучающимся понятиями и категориями данной дисциплины;
- невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя;

Любой из указанных недостатков или их совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «неудовлетворительно».

Обучающийся имеет право отказаться от ответа по выбранному билету с указанием, либо без указания причин и взять другой билет. При этом с учетом приведенных выше критериев оценка обучающемуся должна быть выставлена на один балл ниже заслуживаемой им.

Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающемуся в случае:

- необходимости конкретизации и изложенной обучающимся информации по вопросам билета с целью проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам;
- необходимости проверки знаний обучающегося по основным темам и проблемам курса при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета.

При проведении промежуточной аттестации в форме тестирования с использованием шкалы, включающей оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», оценивание результата проводится следующим образом:

«Отлично» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 80% до 100% от общего количества

«Хорошо» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 71 до 79% от общего количества;

«Удовлетворительно» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют 50 –70 % правильных ответов;

«Неудовлетворительно» - работа, содержащая менее 50% правильных ответов.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература

1. Исследование стратегий эффективной коммуникации в межкультурной среде (на английском языке) : учебное пособие / составители Т. С. Вершинина, М. О. Гузикова, О. Л. Кочева. — Екатеринбург : Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 88 с. — ISBN 978-5-7996-1372-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/68246.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Бессараб, Д. А. География международного туризма. Часть 1. Туристическое страноведение : пособие для студентов вузов / Д. А. Бессараб, Л. В. Штефан. — Минск : ТетраСистемс, 2013. — 144 с. — ISBN 978-985-536-378-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/28063.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная литература

1. Международный туризм : правовые акты / составители Н. И. Волошин, М. В. Михайлов. — Москва : Российская международная академия туризма, Логос, 2014. — 576 с. — ISBN 978-5-98704-641-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/51866.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - <http://biblioclub.ru/>

2. Электронная библиотечная система IPR BOOKS - www.iprbookshop.ru

3. Информационно-сервисный центр «Культура: Политика. Планирование. Менеджмент» – <http://www.culturalmanagement.ru>

4. Ивент-менеджмент – <http://www.event-mobys.ru>

5. Информационный портал Культура – <http://www.kultura-portal.ru> .

6. Город отелей – <http://www.city-of-hotels.ru/>

7. Справочная правовая система Консультант Бизнес: Версия Проф

Профессиональные базы данных в составе СПС Консультант:

- Законодательство Санкт-Петербурга и Ленинградской области
- Международное право

9. Лицензионное программное обеспечение

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- MS Office 2010
- VS Office 2013
- MS Office 2016
- Moodle 3.8.2.

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В зависимости от вида проводимых занятий используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- лекционные аудитории (оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в Интернет);
- помещения для проведения семинарских и практических занятий (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий и наглядными пособиями);
- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет);
- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности.