

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н. Хайруллина М. В.
“ ____ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Межкультурная коммуникация

Образовательная программа: 43.03.01 Сервис, профиль: Социально-культурный сервис

Курс: 3, семестр : 5

Факультет бизнеса,

		Семестр
№	Вид деятельности	5
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	4
2	Всего часов	144
3	Всего занятий в контактной форме, час.	63
4	Лекции, час.	18
5	Практические занятия, час.	36
6	Лабораторные занятия, час.	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	18
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	7
10	Самостоятельная работа, час.	81
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)	РГЗ
12	Вид аттестации	Э

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 43.03.01 Сервис

ФГОС введен в действие приказом №1169 от 20.10.2015 г. , дата утверждения: 12.11.2015 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, вариативная, по выбору студента

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 43.03.01 Сервис

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

МиС, протокол заседания кафедры №8 от 20.06.2017

Утверждена на совете факультета бизнеса, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

доцент, к.и.н. Малетин С. С.

Заведующий кафедрой:

доцент, к.э.н. Цой М. Е.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Цой М. Е.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ОК.3 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; в части следующих результатов обучения:	
у1. уметь учитывать межкультурные различия в процессе общения	
у3. уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров на русском и иностранном языках	
Компетенция ФГОС: ОПК.1 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса; в части следующих результатов обучения:	
у4. уметь использовать информационно-коммуникационные технологии при формировании и реализации услуг	
Компетенция ФГОС: ПК.11 готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса; в части следующих результатов обучения:	
у2. уметь формировать коммуникацию с представителями конкретной субкультуры в рамках контактной зоны	
Компетенция ФГОС: ПК.7 готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; в части следующих результатов обучения:	
з4. знать новейшие информационные и коммуникационные технологии в сервисе	
у2. уметь использовать информационные и коммуникационные технологии в процессе изучения требований потребителей	
Компетенция ФГОС: ПК.8 способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; в части следующих результатов обучения:	
з1. знать особенности потребителей разной национально-культурной принадлежности	

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
<i>Межкультурная коммуникация</i>	
ОПК.1.у4 уметь использовать информационно-коммуникационные технологии при формировании и реализации услуг	
1. уметь использовать информационно-коммуникационные технологии при формировании и реализации услуг	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.3.у1 уметь учитывать межкультурные различия в процессе общения	
2. уметь учитывать межкультурные различия в процессе общения	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.3.у3 уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров на русском и иностранном языках	
3. уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров на русском и иностранном языках	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.7.з4 знать новейшие информационные и коммуникационные технологии в сервисе	
4. знать новейшие информационные и коммуникационные технологии в сервисе	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа

ПК.7.y2 уметь использовать информационные и коммуникационные технологии в процессе изучения требований потребителей	
5. уметь использовать информационные и коммуникационные технологии в процессе изучения требований потребителей	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.8.z1 знать особенности потребителей разной национально-культурной принадлежности	
6. знать особенности потребителей разной национально-культурной принадлежности	Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.11.y2 уметь формировать коммуникацию с представителями конкретной субкультуры в рамках контактной зоны	
7. осуществлять межкультурную коммуникацию в профессиональной деятельности	Лекции; Практические занятия

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лекций	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 5				
Дидактическая единица: Межкультурная коммуникация как учебная дисциплина				
1. История межкультурной коммуникации.	0	2	1, 5	Студенты знакомятся в процессе лекции с основными этапами возникновения и развития теорий межкультурной коммуникации, факторами обусловившими этот процесс, такими как глобализация, миграция населения, развитие туризма.
2. Основы теории коммуникации	1	2	1, 2, 5	Студенты изучают основные теории и модели коммуникации: Аристотеля, Ф.Котлера, Г. Лассуэла, Умберто Эко.
Дидактическая единица: Теоретические основы межкультурной коммуникации				
3. Культура и культурное многообразие мира	1	2	2, 3	Студенты знакомятся с культурным и цивилизационным устройством современного мира, с основными геополитическими концепциями, характеризующими тенденции международного развития.
4. Теории межкультурной коммуникации	1	2	2, 3	Студенты изучают основные теории межкультурной коммуникации: Г. Хофстеде, Холла, Хирша Триандиса.
5. Сущность и формирование культурной идентичности	1	2	2, 3	Студенты изучают понятие и сущность культурной идентичности, особенности формирования культурной идентичности на современном этапе развития.
Дидактическая единица: Психологические основы межкультурной коммуникации				

6. Межличностная межкультурная коммуникация: понятие, виды	2	4	1, 3, 7	Студенты изучают особенности межличностной межкультурной коммуникации, виды межличностной межкультурной коммуникации.
7. Стереотипы и предрассудки в межкультурной коммуникации	0	2	3, 4	Студенты изучают влияние стереотипов и предрассудков на процесс межкультурной коммуникации.
Дидактическая единица: Межкультурная компетентность				
8. Формирование межкультурной компетентности	1	2	3, 4, 7	Студенты изучают понятие межкультурной компетентности, основные направления и методы её формирования.

Таблица 3.2

Темы практических занятий	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 5				
Дидактическая единица: Межкультурная коммуникация как учебная дисциплина				
1. Основы теории коммуникации	2	6	1, 2	Студенты изучают основные теории и модели коммуникации: Аристотеля, Ф.Котлера, Г. Лассуэла, Умберто Эко.
Дидактическая единица: Теоретические основы межкультурной коммуникации				
2. Культура и культурное многообразие мира	2	4	2, 4, 5, 6	Студенты знакомятся с культурным и цивилизационным устройством современного мира, с основными геополитическими концепциями, характеризующими тенденции международного развития. Студенты отвечают на вопросы, выступают с сообщениями, участвуют в обсуждении дискуссионных проблем
3. Теории межкультурной коммуникации	2	6	1, 3	Студенты изучают понятие и структуру межкультурной коммуникации, знакомятся с основными теориями межкультурной коммуникации Э. Холла, Г. Хофстеде, Г. Триандиса, Э.Д. Хирша.
4. Сущность и формирование культурной идентичности	2	4	2, 4	Студенты изучают понятие и сущность культурной идентичности, особенности формирования культурной идентичности на современном этапе развития.

Дидактическая единица: Психологические основы межкультурной коммуникации				
5. Межличностная межкультурная коммуникация: понятие, виды	1	6	2, 3, 4, 6, 7	Студенты изучают особенности межличностной межкультурной коммуникации, виды межличностной межкультурной коммуникации
6. Стереотипы и предрассудки в межкультурной коммуникации	1	4	2, 3	Студенты изучают влияние стереотипов и предрассудков на процесс межкультурной коммуникации.
Дидактическая единица: Межкультурная компетентность				
7. формирование межкультурной компетентности	1	6	2, 3, 4, 7	Студенты изучают понятие межкультурной компетентности, основные направления и методы её формирования.

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 5				
1	реферат	2, 4, 6	10	2
выполнение письменной работы на заданную тему в форме реферата: Малетин С. С. Межкультурная коммуникация [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [заочное обучение] / С. С. Малетин ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232553 . - Загл. с экрана. Малетин С. С. Межкультурная коммуникация [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [430201 Сервис, очная форма обучения] / С. С. Малетин ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232564 . - Загл. с экрана.				
2	Подготовка к занятиям	1, 2, 3, 4, 5	55	2
самостоятельное изучение лекционных материалов, литературных источников, интернет ресурсов, подготовка сообщений в течение семестра по отдельным вопросам наиболее актуальных тем: Малетин С. С. Межкультурная коммуникация [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [заочное обучение] / С. С. Малетин ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232553 . - Загл. с экрана. Малетин С. С. Межкультурная коммуникация [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [430201 Сервис, очная форма обучения] / С. С. Малетин ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232564 . - Загл. с экрана.				
3	Изучение основной и дополнительной литературы	3, 4	8	2
Конспектирование, составление глоссария: Малетин С. С. Межкультурная коммуникация [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [430201 Сервис, очная форма обучения] / С. С. Малетин ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232564 . - Загл. с экрана.				
4	экзамен	2, 3, 4, 5	8	1
подготовка к экзамену по заранее выжанным вопросам: Малетин С. С. Межкультурная коммуникация [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [заочное обучение] / С. С. Малетин ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232553 . - Загл. с экрана. Малетин С. С. Межкультурная коммуникация [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [430201 Сервис, очная форма обучения] / С. С. Малетин ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232564 . - Загл. с экрана.				

5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Деятельность	Информационно-коммуникационные технологии
Информирование	e-mail; Социальные сети; Среда электронного обучения НГТУ
Консультирование	e-mail; Портал НГТУ; Социальные сети; Среда электронного обучения НГТУ
Контроль	Среда электронного обучения НГТУ
Размещение учебных материалов	Социальные сети; Среда электронного обучения НГТУ; ЭБС

Таблица 5.2

Активные и интерактивные формы проведения занятий

№	Наименование активных форм	Коды формируемых компетенций
1	Дискуссия	ОК.3; ОПК.1; ПК.8;
Формируемые умения: з1. знать особенности потребителей разной национально-культурной принадлежности; у1. уметь учитывать межкультурные различия в процессе общения ; у4. уметь использовать информационно-коммуникационные технологии при формировании и реализации услуг		
Краткое описание применения:		
2	Лекция в форме дискуссии	ОК.3; ОПК.1;
Формируемые умения: у1. уметь учитывать межкультурные различия в процессе общения ; у4. уметь использовать информационно-коммуникационные технологии при формировании и реализации услуг		
Краткое описание применения:		
3	Проблемный метод	ОК.3; ОПК.1; ПК.7; ПК.8;
Формируемые умения: з1. знать особенности потребителей разной национально-культурной принадлежности; з4. знать новейшие информационные и коммуникационные технологии в сервисе; у1. уметь учитывать межкультурные различия в процессе общения ; у2. уметь использовать информационные и коммуникационные технологии в процессе изучения требований потребителей ; у4. уметь использовать информационно-коммуникационные технологии при формировании и реализации услуг		
Краткое описание применения:		

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставять оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS. Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Таблица 6.1

Оцениваемые виды деятельности обучающихся	Мин. балл	Максимальный балл
Семестр: 5		
<i>Практические занятия:</i>	22	45
Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Малетин С. С. Межкультурная коммуникация [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [заочное обучение] / С. С. Малетин ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232553 . - Загл. с экрана."		
<i>РГЗ:</i>	8	15
Контролирующие материалы (методические рекомендации) приводятся в "Малетин С. С. Межкультурная коммуникация [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [430201 Сервис, очная форма обучения] / С. С. Малетин ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232564 . - Загл. с экрана."		
<i>Экзамен:</i>	20	40
Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Малетин С. С. Межкультурная коммуникация [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [заочное обучение] / С. С. Малетин ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232553 . - Загл. с экрана."		

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля	
		Защита РГЗ	Экзамен
ОК.3	у1. уметь учитывать межкультурные различия в процессе общения	+	+
	у3. уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров на русском и иностранном языках	+	+
ОПК.1	у4. уметь использовать информационно-коммуникационные технологии при формировании и реализации услуг	+	+
ПК.11	у2. уметь формировать коммуникацию с представителями конкретной субкультуры в рамках контактной зоны	+	+
ПК.7	з4. знать новейшие информационные и коммуникационные технологии в сервисе	+	+
	у2. уметь использовать информационные и коммуникационные технологии в процессе изучения требований потребителей	+	+
ПК.8	з1. знать особенности потребителей разной национально-культурной принадлежности	+	+

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

7. Литература

Основная литература

1. Таратухина Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата [по экономическим направлениям и специальностям] / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева ; Нац. исслед. ун-т "Высш. шк. экономики". - Москва, 2015. - 323, [1] с. : ил. - Книга доступна в электронной библиотечной системе biblio-online.ru.
2. Dignen B. Communicating Across Cultures : [Student's book] / Bob Dignen. - Cambridge, 2015. - 96 p. : ill. + 1 CD-ROM. - Пер. загл.: Межкультурная коммуникация : учебник по деловому английскому языку.

3. Малетин С. С. Межкультурная коммуникация [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [заочное обучение] / С. С. Малетин ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232553. - Загл. с экрана.
4. Малетин С. С. Межкультурная коммуникация [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [430201 Сервис, очная форма обучения] / С. С. Малетин ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232564. - Загл. с экрана.
5. Барабашёва И. В. Проблемы обучения межкультурной коммуникации [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. В. Барабашёва ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000215502. - Загл. с экрана.

Дополнительная литература

1. Садохин А. П. Межкультурная коммуникация : учебное пособие по дисциплине "Культурология" / А. П. Садохин. - М., 2006. - 286, [1] с.
2. Грушевицкая Т. Г. Основы межкультурной коммуникации : учебник для вузов по спец. "Межкультурная коммуникация" / Т. Г. Грушевицкая, В. Д. Попков, А. П. Садохин ; под ред. А. П. Садохина. - М., 2003. - 352 с.
3. Крейдлин Г. Е. Семиотика, или Азбука общения : учебное пособие / Г. Е. Крейдлин, М. А. Кронгауз. - М., 2007. - 239, [1] с. : ил.
4. Арутюнова Н. Д. Язык и мир человека. - М., 1999. - 896 с.
5. Гудков Д. Б. Теория и практика межкультурной коммуникации / Д. Б. Гудков. - М., 2003. - 287 с.
6. Персикова Т. Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура : учебное пособие для вузов по специальности "Лингвистика и межкультурная коммуникация" / Т. Н. Персикова. - М., 2004. - 224 с. : ил.
7. Гачев Г. Д. Национальные образы мира. Евразия : Космос кочевника, земледельца и горца. - М., 1999. - 368 с.
8. Дейк Т. А. Язык. Познание. Коммуникация : сборник задач / Т. А. ван Дейк ; составление В. В. Петрова ; пер. с англ. яз. под ред. В. И. Герасимова ; вступ. ст. Ю. Н. Караулова, В. В. Петрова. - М., 1989. - 312 с.
9. Хомский Н. Язык и мышление ; Язык и проблемы знания / Н. Хомский. - Благовещенск, 1999. - 252 с.
10. Барт Р. Мифологии / Пер. с фр. С. Н. Зенкина. - М., 2000. - 314 с.
11. Ерасов Б. С. Социальная культурология : учебник для вузов по направл. "Социология", "Культурология" / Б. С. Ерасов. - М., 2000. - 591 с.
12. Краткий словарь когнитивных терминов / Е. С. Кубрякова [и др.] ; под общ. ред. Е. С. Кубряковой. - М., 1996. - 245 с.
13. Брунер Д. Психология познания. За пределами непосредственной информации / Дж. Брунер ; пер. с англ. К. И. Бабицкого ; предисл. и общ. ред. А. Р. Лурия. - М., 1977. - 411, [1] с.
14. Минский М. Фреймы для представления знаний / М. Минский ; пер. с англ. О. Н. Гринбаума, под ред. Ф. М. Кулакова. - М., 1979. - 150, [1] с. : схемы
15. Найссер У. Познание и реальность : смысл и принципы когнитивной психологии / У. Найссер ; пер. с англ. В. В. Лучкова, вступ. статья и общ. ред. Б. М. Величковского. - М., 1981. - 229, [1] с.
16. Шпаковская С. В. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С. В. Шпаковская, В. О. Шпаковский. - Пенза : Пенз. гос. ун-т, 2006. - 83 с. - Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/book/39417/>. - Загл. с экрана.

Интернет-ресурсы

1. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
2. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
3. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
4. ЭБС "Znaniium.com" : <http://znaniium.com/>
5. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. Социология массовых коммуникаций : методические указания для 3 курса по специальности 030602 "Связи с общественностью" / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост. М. Р. Васильева]. - Новосибирск, 2009. - 21, [1] с. : табл. - Режим доступа: <http://www.library.nstu.ru/fulltext/metodics/2009/3743.pdf>

8.2 Специализированное программное обеспечение

- 1 Microsoft Office
- 2 Microsoft Windows

9. Материально-техническое обеспечение

Презентационное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)	обеспечение наглядности лекционных и практических занятий

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н., профессор М.В. Хайруллина
“ ” _____ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Межкультурная коммуникация

Образовательная программа: 43.03.01 Сервис, профиль: Социально-культурный сервис

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Межкультурная коммуникация приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОК.3 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	у1. уметь учитывать межкультурные различия в процессе общения	Культура и культурное многообразие мира Основы теории коммуникации Сущность и формирование культурной идентичности Теории межкультурной коммуникации	РГЗ, разделы: введение, разделы 1-5	Экзамен, вопросы: 1-7, 10-14
ОК.3	у3. уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров на русском и иностранном языках	Культура и культурное многообразие мира Межличностная межкультурная коммуникация: понятие, виды Стереотипы и предрассудки в межкультурной коммуникации Сущность и формирование культурной идентичности Теории межкультурной коммуникации формирование межкультурной компетентности	РГЗ, разделы: введение, разделы 1-7	Экзамен, вопросы: 1-7, 10-14, 16, 19, 20, 23-26
ОПК.1 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	у4. уметь использовать информационно-коммуникационные технологии при формировании и реализации услуг	Межличностная межкультурная коммуникация: понятие, виды Основы теории коммуникации Теории межкультурной коммуникации	РГЗ, разделы: введение, разделы 1-7	Экзамен, вопросы: 1-7, 10-14, 16, 19, 20, 23-26
ПК.11/СР готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию,	у2. уметь формировать коммуникацию с представителями конкретной	Межличностная межкультурная коммуникация: понятие, виды формирование межкультурной компетентности	РГЗ, разделы: разделы 1-5	Экзамен, вопросы: 1-7, 10-14

согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	субкультуры в рамках контактной зоны			
ПК.7/ПТ готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	34. знать новейшие информационные и коммуникационные технологии в сервисе	Стереотипы и предрассудки в межкультурной коммуникации формирование межкультурной компетентности	РГЗ, разделы: введение, разделы 1-5	Экзамен, вопросы: 11, 19, 20
ПК.7/ПТ	у2. уметь использовать информационные и коммуникационные технологии в процессе изучения требований потребителей	История межкультурной коммуникации. Основы теории коммуникации	РГЗ, разделы: разделы 1-5	Экзамен, вопросы: 1-7, 10-14
ПК.8/СР способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	31. знать особенности потребителей разной национально-культурной принадлежности	Культура и культурное многообразие мира Межличностная межкультурная коммуникация: понятие, виды	РГЗ, разделы: 1-7	Экзамен, вопросы: 1-7, 10-14,

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 5 семестре - в форме экзамена, который направлен на оценку сформированности компетенций ОК.3, ОПК.1, ПК.11/СР, ПК.7/ПТ, ПК.8/СР.

Экзамен проводится в устной форме в соответствии с вопросами.

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 5 семестре обязательным этапом текущей аттестации является расчетно-графическое задание (работа) (РГЗ(Р)). Требования к выполнению РГЗ(Р), состав и правила оценки сформулированы в паспорте РГЗ(Р).

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОК.3, ОПК.1, ПК.11/СР, ПК.7/ПТ, ПК.8/СР, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы,

большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»
Кафедра маркетинга и сервиса

Паспорт экзамена

по дисциплине «Межкультурная коммуникация», 5 семестр

1. Методика оценки

Экзамен проводится в устной форме, по билетам. Билет формируется по следующему правилу: первый вопрос и второй вопросы выбираются из диапазона вопросов теоретического характера разных модулей (список вопросов приведен ниже). В ходе экзамена преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

Форма экзаменационного билета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет ФБ

Билет № 1

к экзамену по дисциплине «Межкультурная коммуникация»

1. Коммуникация: понятие, сущность, структура

2. «Концепция стратегий аккультурации» Дж. Бери.

доцент кафедры МиС Малетин С.С.

Утверждаю: зав. кафедрой МиС _____ Цой М.Е.

(подпись)

(дата)

2. Критерии оценки

Ответ на экзаменационный билет считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи явлений.

оценка составляет 1-19 баллов.

Ответ на экзаменационный билет засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает определение основных понятий, может показать причинно-следственные связи явлений.

оценка составляет 20-29 баллов.

Ответ на экзаменационный билет засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы формулирует основные понятия, законы, дает характеристику процессов, явлений, проводит анализ причин, условий, может представить качественные характеристики процессов.

оценка составляет 30-34 баллов.

Ответ на экзаменационный билет засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на вопросы проводит сравнительный анализ подходов, проводит комплексный анализ, выявляет проблемы, предлагает механизмы решения, способен представить количественные характеристики определенных процессов, приводит конкретные примеры из практики.
оценка составляет 35-40 баллов.

3. Шкала оценки

Итоговая оценка по дисциплине выставляется в соответствии с БРС по сумме набранных студентом баллов за все виды оцениваемых работ:

1. Практические занятия – максимум 45 баллов, минимум 22 баллов.
2. РГЗ(Р) – максимум 15 баллов, минимум 8 баллов.
3. Экзамен – максимум 40 баллов, минимум 20 баллов.

Таблица 1 – Соответствие оценок

Диапазон баллов рейтинга	Оценка ECTS	Традиционная (4-уровневая) шкала оценки
98-100	A+	отлично
93-97	A	
90-92	A-	
87-89	B+	
83-86	B	хорошо
80-82	B-	
77-79	C+	
73-76	C	
70-72	C-	удовлетворительно
67-69	D+	
63-66	D	
60-62	D-	
50-59	E	
25-49	FX	неудовлетворительно
0-24	F	

В общей оценке по дисциплине экзаменационные баллы учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Вопросы к экзамену по дисциплине «Межкультурная коммуникация»

1. «Концепция стратегий аккультурации» Дж. Бери.
2. «Культурная грамматика» Э. Холла
3. Аккультурация как коммуникация.
4. Вербальная коммуникация и ее элементы.
5. Инкультурация и социализация как основные формы освоения культуры
6. Коммуникация: понятие, сущность, структура.
7. Культурная идентичность: понятие, сущность.
8. Межкультурная адаптация в инокультурной среде. К. Додд, Ф.Бок.
9. Межкультурная адаптация в инокультурной среде. Концепция Г. Триандиса

10. Межкультурные конфликты и их причины.
11. Методы формирования межкультурной компетентности
12. Невербальная коммуникация и ее формы.
13. Основные этапы изучения межкультурной коммуникации.
14. Паравербальная коммуникация.
15. Понятие и виды коммуникации.
16. Понятие и структура межкультурной компетентности.
17. Понятие и сущность предрассудка.
18. Природа и сущность понятий "свой" и "чужой".
19. Стереотипы в межкультурной коммуникации.
20. Структура межкультурной коммуникации.
21. Теория высоко - и низконтекстуальных культур Э.Холла.
22. Теория культурной грамотности Э. Хирша
23. Теория культурных измерений Г. Хофстеде. Дистанция власти.
24. Теория культурных измерений Г. Хофстеде. Избегание неопределенности
25. Теория культурных измерений Г. Хофстеде. Индивидуализм / коллективизм
26. Теория культурных измерений Г. Хофстеде. Мужественность / женственность
27. Этнические стереотипы: понятие, виды.
28. Этноцентризм: понятие, сущность

Паспорт расчетно-графического задания (работы)

по дисциплине «Межкультурная коммуникация», 5 семестр

1. Методика оценки

По дисциплине «Межкультурная коммуникация» расчетно-графическое задание (работа) с учетом её гуманитарного характера выполняется в реферативной форме письменно. Письменная работа (РГЗ) проводится по теме из рекомендованного ниже списка и включает 7 заданий. Выполняется письменно.

Обязательные структурные части контрольной работы введение, основная часть работы (включающая семь разделов: 1. Нормы этикета; 2. Вербальная коммуникация; 3. Невербальная коммуникация; 4. Паравербальная коммуникация; 5. Деловая коммуникация; 6. Гендерные аспекты коммуникации; 7. Стиль мышления, заключение, список литературы и источников. Текст работы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ.

2. Критерии оценки

- Работа считается **не выполненной**, если выполнены не все части контрольной работы, отсутствует анализ объекта, не рассмотрены основные теоретические аспекты темы, не приведены примеры, оценка составляет менее 8 баллов.

- Работа считается выполненной **на пороговом** уровне, если части контрольной работы выполнены формально: анализ объекта выполнен без декомпозиции, теоретические положения рассмотрены в минимальном объеме, есть примеры из практики, оценка составляет 8-9 баллов.

- Работа считается выполненной **на базовом** уровне, если анализ объекта выполнен в полном объеме, рассмотрены основные теоретические аспекты темы, которые в достаточной степени подтверждены примерами из практики, оценка составляет 10-12 баллов.

- Работа считается выполненной **на продвинутом** уровне, если анализ объекта выполнен в полном объеме, рассмотрены современные теоретические представления по теме, основные положения работы подкреплены примерами из практики и обоснованы, оценка составляет 13-15 баллов.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за контрольную работу учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

1. Практические занятия – максимум 45 баллов, минимум 22 баллов.
2. Контрольная работа – максимум 15 баллов, минимум 8 баллов.
3. Экзамен – максимум 40 баллов, минимум 20 баллов.

Таблица 1 – Соответствие оценок

Диапазон баллов рейтинга	Оценка ECTS	Традиционная (4-уровневая) шкала оценки
98-100	A+	отлично
93-97	A	
90-92	A-	
87-89	B+	
83-86	B	хорошо
80-82	B-	
77-79	C+	
73-76	C	
70-72	C-	удовлетворительно
67-69	D+	
63-66	D	
60-62	D-	
50-59	E	
25-49	FX	неудовлетворительно
0-24	F	

4. Примерный перечень тем контрольной работы

1. Азербайджанцы: коммуникативное поведение
2. Американцы: коммуникативное поведение
3. Англичане: коммуникативное поведение
4. Арабы: коммуникативное поведение
5. Армяне: коммуникативное поведение
6. Буряты: коммуникативное поведение
7. Вьетнамцы: коммуникативное поведение
8. Греки: коммуникативное поведение
9. Евреи: коммуникативное поведение
10. Ирландцы: коммуникативное поведение
11. Испанцы: коммуникативное поведение
12. Итальянцы: коммуникативное поведение
13. Китайцы: коммуникативное поведение
14. Корейцы: коммуникативное поведение
15. Немцы: коммуникативное поведение
16. Русские: коммуникативное поведение
17. Тайцы: коммуникативное поведение
18. Турки: коммуникативное поведение
19. Финны: коммуникативное поведение
20. Французы: коммуникативное поведение
21. Якуты: коммуникативное поведение
22. Японцы: коммуникативное поведение