

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**  
**Интеркультурное взаимодействие**

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>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:</b>                                                                                                                                                      |  |
| 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                                                                                                                                                                                              |  |
| <b>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:</b> |  |
| у4. уметь использовать информационно-коммуникационные технологии при формировании и реализации услуг                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>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:</b>                                                                                                                                 |  |
| з4. знать новейшие информационные и коммуникационные технологии в сервисе                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| <b>Компетенция ФГОС: ПК.8 способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; в части следующих результатов обучения:</b>                                                                                                                                                                                 |  |
| 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                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <b>Интеркультурное взаимодействие</b>                                                                                                                                                              |                                                      |
| <b>ОПК.1.у4 уметь использовать информационно-коммуникационные технологии при формировании и реализации услуг</b>                                                                                   |                                                      |
| 1.об основных теориях межкультурной коммуникации                                                                                                                                                   | Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа |
| <b>ОК.3.у1 уметь учитывать межкультурные различия в процессе общения</b>                                                                                                                           |                                                      |
| 2.уметь учитывать межкультурные различия в процессе общения                                                                                                                                        | Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа |
| <b>ОК.3.у3 уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров на русском и иностранном языках</b> |                                                      |
| 3.уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров на русском и иностранном языках              | Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа |
| <b>ПК.7.з4 знать новейшие информационные и коммуникационные технологии в сервисе</b>                                                                                                               |                                                      |
| 4.знать новейшие информационные и коммуникационные технологии в сервисе                                                                                                                            | Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа |
| <b>ПК.8.з1 знать особенности потребителей разной национально-культурной принадлежности</b>                                                                                                         |                                                      |
| 5.знать особенности потребителей разной национально-культурной принадлежности                                                                                                                      | Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа |

## 3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

| Темы лекций                                                                         | Активные формы, час. | Часы | Ссылки на результаты обучения | Учебная деятельность                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Семестр: 5</b>                                                                   |                      |      |                               |                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Дидактическая единица: Интеркультурное взаимодействие как учебная дисциплина</b> |                      |      |                               |                                                                                                                                                                                                                             |
| 1. История интеркультурного взаимодействия                                          | 0                    | 2    | 1                             | 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. Культура и культурное разнообразие мира                                          | 1                    | 2    | 1, 2, 5                       | Студенты изучают понятие культуры, знакомятся с культурным и цивилизационным разнообразием современного мира, с особенностями межкультурного взаимодействия в условиях глобализации.                                        |
| <b>Дидактическая единица: Межкультурная коммуникация</b>                            |                      |      |                               |                                                                                                                                                                                                                             |
| 3. Основы теории коммуникации                                                       | 1                    | 2    | 1, 4                          | Студенты изучают основные теории и модели коммуникации: Аристотеля, Ф. Котлера, Г. Лассуэла, Умберто Эко. Массовая и межличностная коммуникации                                                                             |
| 4. Теории межкультурной коммуникации                                                | 0                    | 2    | 1, 4                          | Студенты изучают понятие и структуру межкультурной коммуникации, знакомятся с основными теориями межкультурной коммуникации Э. Холла, Г. Хофстеде, Г. Триандиса, Э.Д. Хирша.                                                |
| 5. Виды межкультурной коммуникации                                                  | 1                    | 2    | 1, 2                          | Студенты изучают основные виды межкультурной коммуникации, их особенности в общественной и профессиональной деятельности.                                                                                                   |
| <b>Дидактическая единица: Аккультурация как освоение иной культуры</b>              |                      |      |                               |                                                                                                                                                                                                                             |
| 6. Сущность и формирование культурной идентичности                                  | 1                    | 2    | 1, 4                          | Студенты изучают понятие и сущность культурной идентичности, особенности формирования культурной идентичности на современном этапе развития.                                                                                |

|                                                            |   |   |            |                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------|---|---|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7. Понятия "свой" и "чужой" во взаимодействии культур.     | 0 | 2 | 1, 2       | Студенты изучают понятия "свой" и "чужой" применительно к сфере интеркультурного взаимодействия, рассматривают проблемы преодоления межкультурных барьеров в процессе интеркультурного взаимодействия.. |
| <b>Дидактическая единица: Межкультурная компетентность</b> |   |   |            |                                                                                                                                                                                                         |
| 8. Формирование межкультурной компетентности               | 1 | 4 | 1, 3, 4, 5 | 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                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Семестр: 5</b>                                                                   |                      |      |                               |                                                                                                                                                                                      |
| <b>Дидактическая единица: Интеркультурное взаимодействие как учебная дисциплина</b> |                      |      |                               |                                                                                                                                                                                      |
| 1. История интеркультурного взаимодействия                                          | 1                    | 4    | 1                             | Студенты знакомятся с основными этапами изучения интеркультурного взаимодействия, определяют темы выполнения курсовых работ, усваивают положения БРС.                                |
| 2. Культура и культурное разнообразие мира                                          | 1                    | 4    | 1                             | Студенты изучают понятие культуры, знакомятся с культурным и цивилизационным разнообразием современного мира, с особенностями межкультурного взаимодействия в условиях глобализации. |
| <b>Дидактическая единица: Межкультурная коммуникация</b>                            |                      |      |                               |                                                                                                                                                                                      |
| 3. Основы теории коммуникации                                                       | 1                    | 4    | 1, 2                          | Студенты изучают основные теории и модели коммуникации: Аристотеля, Ф. Котлера, Г. Лассуэла, Умберто Эко. Массовая и межличностная коммуникации                                      |
| 4. Теории межкультурной коммуникации                                                | 2                    | 6    | 1, 4                          | Студенты изучают понятие и структуру межкультурной коммуникации, знакомятся с основными теориями межкультурной коммуникации Э. Холла, Г. Хофстеде, Г. Триандиса, Э.Д. Хирша.         |

|                                                                        |   |   |         |                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------|---|---|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. Виды межкультурной коммуникации                                     | 2 | 6 | 1, 2    | Студенты изучают основные виды межкультурной коммуникации, их особенности в общественной и профессиональной деятельности.                                                                               |
| <b>Дидактическая единица: Аккультурация как освоение иной культуры</b> |   |   |         |                                                                                                                                                                                                         |
| 6. Сущность и формирование культурной идентичности                     | 2 | 4 | 2, 3    | Студенты изучают понятие и сущность культурной идентичности, особенности формирования культурной идентичности на современном этапе развития.                                                            |
| 7. Понятия "свой" и "чужой" во взаимодействии культур.                 | 2 | 4 | 1, 2, 5 | Студенты изучают понятия "свой" и "чужой" применительно к сфере интеркультурного взаимодействия, рассматривают проблемы преодоления межкультурных барьеров в процессе интеркультурного взаимодействия.. |
| <b>Дидактическая единица: Межкультурная компетентность</b>             |   |   |         |                                                                                                                                                                                                         |
| 8. Формирование межкультурной компетентности                           | 2 | 4 | 2, 3, 4 | 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 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------|
| <b>Семестр: 5</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                             |                               |                    |                      |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Реферат                     | 2, 3, 4                       | 10                 | 2                    |
| выполнение письменной работы в реферативной форм: Васильева М. Р. Межкультурная коммуникация [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / М. Р. Васильева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2011]. - Режим доступа: <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000163296">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000163296</a> . - Загл. с экрана. Гришаева Л. И. Введение в теорию межкультурной коммуникации : учебное пособие / Л. И. Гришаева. - М., 2008                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                             |                               |                    |                      |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Подготовка к занятиям       | 1, 2, 3, 4, 5                 | 63                 | 4                    |
| изучение лекционных материалов, чтение дополнительной литературы по теме: Васильева М. Р. Межкультурная коммуникация [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / М. Р. Васильева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2011]. - Режим доступа: <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000163296">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000163296</a> . - Загл. с экрана. Гришаева Л. И. Введение в теорию межкультурной коммуникации : учебное пособие / Л. И. Гришаева. - М., 2008                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                             |                               |                    |                      |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | экзамен                     | 2, 3, 4, 5                    | 8                  | 1                    |
| подготовка к сдаче экзамена в соответствии с вопросами: Васильева М. Р. Межкультурная коммуникация [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / М. Р. Васильева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2011]. - Режим доступа: <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000163296">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000163296</a> . - Загл. с экрана. Куратченко М. А. Этнопсихология [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / М. А. Куратченко ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2011]. - Режим доступа: <a href="http://courses.edu.nstu.ru/index.php?show=155">http://courses.edu.nstu.ru/index.php?show=155</a> . - Загл. с экрана. Гришаева Л. И. Введение в теорию межкультурной коммуникации : учебное пособие / Л. И. Гришаева. - М., 2008 |                             |                               |                    |                      |

## 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; Портал НГТУ; Социальные сети; Среда электронного обучения НГТУ |
| Консультирование              | e-mail; Социальные сети                                                |
| Контроль                      | Среда электронного обучения НГТУ                                       |
| Размещение учебных материалов | Портал НГТУ; 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.7; ПК.8;     |
| <b>Формируемые умения:</b> 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 ; у3. уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров на русском и иностранном языках; у4. уметь использовать информационно-коммуникационные технологии при формировании и реализации услуг |                            |                              |
| <b>Краткое описание применения:</b> обсуждение проблемных вопросов на практических занятиях                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                            |                              |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Лекция в форме дискуссии   | ОК.3; ОПК.1; ПК.7;           |
| <b>Формируемые умения:</b> з4. знать новейшие информационные и коммуникационные технологии в сервисе; 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; у4. уметь использовать информационно-коммуникационные технологии при формировании и реализации услуг                                                                                  |                            |                              |
| <b>Краткое описание применения:</b> В процессе лекции обсуждаются проблемные вопросы, которые активизируют учебную деятельность студента                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                            |                              |

## 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. Интеркультурное взаимодействие [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / С. С. Малетин ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234920">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234920</a> . - Загл. с экрана." |    |    |
| <i>РГЗ:</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 8  | 15 |
| Контролирующие материалы приводятся в "Малетин С. С. Интеркультурное взаимодействие [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / С. С. Малетин ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234920">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234920</a> . - Загл. с экрана."                   |    |    |
| <i>Экзамен:</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 20 | 40 |
| Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Малетин С. С. Интеркультурное взаимодействие [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / С. С. Малетин ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234920">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234920</a> . - 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 |
| <b>ОК.3</b>           | 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 | +              | +       |
| <b>ОПК.1</b>          | у4. уметь использовать информационно-коммуникационные технологии при формировании и реализации услуг                                                                                    | +              | +       |
| <b>ПК.7</b>           | з4. знать новейшие информационные и коммуникационные технологии в сервисе                                                                                                               | +              | +       |
| <b>ПК.8</b>           | 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. Васильева М. Р. Межкультурная коммуникация [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / М. Р. Васильева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2011]. - Режим доступа: [http://elibrary.nstu.ru/source?bib\\_id=vtls000163296](http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000163296). - Загл. с экрана.

### Дополнительная литература

1. Гришаева Л. И. Введение в теорию межкультурной коммуникации : учебное пособие / Л. И. Гришаева. - М., 2008
2. Садохин А. П. Введение в межкультурную коммуникацию : учебное пособие / А. П. Садохин. - М., 2010. - 188, [1] с.
3. Садохин А. П. Введение в теорию межкультурной коммуникации / А. П. Садохин. - М., 2005. - 309, [1] с.
4. 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., 2002. - 352 с.
5. Стефаненко Т. Г. Этнопсихология : учебник для вузов по направлению и специальности "Психология" / Т. Г. Стефаненко. - М., 2007. - 367, [1] с.
6. Тер-Минасова С. Г. Язык и межкультурная коммуникация / С. Г. Тер-Минасова. - М., 2000. - 261 с. : ил.
7. Гудков Д. Б. Теория и практика межкультурной коммуникации / Д. Б. Гудков. - М., 2003. - 287 с.

8. 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.
9. Наролина В. И. Подготовка специалиста к межкультурной коммуникации / В. И. Наролина // Высшее образование в России. - 2009. - № 1. - С. 124-128.

#### *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 "Znanium.com" : <http://znanium.com/>
5. :

### **8. Методическое и программное обеспечение**

#### *8.1 Методическое обеспечение*

1. Малетин С. С. Интеркультурное взаимодействие [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / С. С. Малетин ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: [http://elibrary.nstu.ru/source?bib\\_id=vtls000234920](http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234920). - Загл. с экрана.
2. Куратченко М. А. Этнопсихология [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / М. А. Куратченко ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2011]. - Режим доступа: <http://courses.edu.nstu.ru/index.php?show=155>. - Загл. с экрана.

#### *8.2 Специализированное программное обеспечение*

- 1 Microsoft Windows
- 2 Microsoft Office

### **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**

#### **Интеркультурное взаимодействие**

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 **Интеркультурное взаимодействие** 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                                                                                                                           | Виды межкультурной коммуникации. Культура и культурное разнообразие мира. Понятия "свой" и "чужой" во взаимодействии культур. Формирование межкультурной компетентности. | РГЗ, разделы 1-7                                              | Экзамен, вопросы 2, 4-6, 8, 14-15, 17, 20, 21, 23, 29-30. |
| ОК.3                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | у3. уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров на русском и иностранном языках | Формирование межкультурной компетентности.                                                                                                                               | РГЗ, разделы 1-7                                              | Экзамен, вопросы 14, 15, 23                               |
| 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                                                                                    | Виды межкультурной коммуникации. Культура и культурное разнообразие мира. Теории межкультурной коммуникации.                                                             | РГЗ, разделы 1-7                                              | Экзамен, вопросы 1, 9, 11, 12, 14, 15, 17, 20. 21, 23     |
| ПК.7/ПТ готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с                                                                                                                                                                                                                        | 34. знать новейшие информационные и коммуникационные технологии в сервисе                                                                                                               | Основы теории коммуникации. Реферат. Сущность и формирование культурной идентичности. Формирование межкультурной                                                         | РГЗ, разделы 1-7                                              | Экзамен, вопросы 8, 9,, 17, 19, 23, 30.                   |

|                                                                                                                                          |                                                                                 |                                                                                                                                       |                  |                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------|
| требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий                                                |                                                                                 | компетентности.                                                                                                                       |                  |                                                          |
| ПК.8/СР<br>способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями | з1. знать особенности потребителей разной национально-культурной принадлежности | Культура и культурное разнообразие мира Понятия "свой" и "чужой" во взаимодействии культур. Формирование межкультурной компетентности | РГЗ, разделы 1-7 | Экзамен, вопросы 2, 4-6, 8, 14-15, 17, 20, 21, 23, 29-30 |

## 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.7/ПТ, ПК.8/СР.

Экзамен проводится в устной форме по билетам.

Каждый билет содержит два вопроса по различным темам изучаемой дисциплины

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.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 «Интеркультурное взаимодействие», 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. История возникновения межкультурной коммуникации.
2. Причины и функции стереотипов.

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 «Интеркультурное взаимодействие»

1. История возникновения межкультурной коммуникации.
2. Понятие культуры и основные ее определения.
3. Социализация и инкультурация.
4. Культура и поведение.
5. Культурные нормы и ценности.
6. Культурная идентичность и ее сущность.
7. Культура и язык.
8. Природа и сущность понятий "свой" и "чужой".
9. Понятие коммуникации и ее роль в культуре.

10. Теория высоко- и низкоконтекстуальных культур Э. Холла.
11. Теория культурных измерений Г. Хофстеде.
12. Теория культурной грамотности Э. Хирша.
13. Структура межкультурной коммуникации.
14. Нормы и ценности в межкультурной коммуникации.
15. Стереотипы в межкультурной коммуникации.
16. Причины и функции стереотипов.
17. Понятие и виды коммуникации.
18. Общение и коммуникация.
19. Коммуникация и культура.
20. Вербальная коммуникация и ее элементы.
21. Невербальная коммуникация и ее формы.
22. Культура и восприятие.
23. Межкультурные конфликты и их причины.
24. Явление культурного шока, его симптомы и способы преодоления.
25. Понятие и сущность предрассудка.
26. Типы предрассудков и их корректировка.
27. Сущность и основные формы аккультурации.
28. Аккультурация как коммуникация.
29. Толерантность как результат межкультурной коммуникации.
30. Понятие и структура межкультурной компетентности.

## Паспорт расчетно-графического задания (работы)

по дисциплине «Интеркультурное взаимодействие», 5 семестр

### 1. Методика оценки

По дисциплине «Интеркультурное взаимодействие» расчетно-графическое задание (работа) с учетом её гуманитарного характера выполняется в реферативной форме.

Обязательные структурные части РГЗ(Р): 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. Стил ь мышления), заключение, список литературы и источников. Текст работы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ.

Работа выполняется в течение семестра и после проверки защищается студентом на семинарском занятии в процессе представления презентации по РГЗ.

### 2. Критерии оценки

- Работа считается **не выполненной**, если выполнены не все части РГЗ(Р), 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 РГЗ(Р) выполнены формально: анализ объекта выполнен без декомпозиции, теоретические положения рассмотрены в минимальном объеме, есть примеры из практики, оценка составляет 8-10 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 11-13 баллов.
- Работа считается выполненной **на продвинутом** уровне, если анализ объекта выполнен в полном объеме, рассмотрены современные теоретические представления по теме, основные положения работы подкреплены в полной мере примерами из практики и обоснованы, оценка составляет 14-15 баллов.

### 3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за РГЗ(Р) учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

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**

| <b>Диапазон баллов рейтинга</b> | <b>Оценка ECTS</b> | <b>Традиционная (4-уровневая) шкала оценки</b> |
|---------------------------------|--------------------|------------------------------------------------|
| 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 РГЗ(Р)**

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