

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 29.03.2024 15:24:12
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТОМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой МиМУ
_____ Белоножко М.Л.

«____» _____ 2023_ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины: **Межкультурные коммуникативные практики** индустрии гостеприимства

направление подготовки: **43.04.03 Гостиничное дело**

направленность: **Маркетинг в гостеприимстве**

форма обучения: **очная**

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры Маркетинга и муниципального управления

Протокол № 10а от 5 мая 2023 г.

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: Сформировать у обучающихся знание, умение и навыки коммуникативных практик включающих в себя опривыченные социальные действия, основанные на коллективном опыте и нацеленные на поддержание и развитие коммуникации.

Задачи дисциплины:

1. Овладеть необходимым и достаточным уровнем лингвистических знаний, умений и навыков, необходимых для решения задач межкультурной коммуникации.
- 2.Использовать навыки в сфере кросс-культурной коммуникации в реальном бизнес контексте.
3. Сформировать знания и умения в сфере предотвращения и разрешения конфликтов вызванных кросс-культурными отличиями.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Межкультурные коммуникативные практики индустрии гостеприимства» относится к обязательной части учебного плана.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

Знание: основ коммуникации на русском и английском языках необходимых для успешного выполнения профессиональных функций в сфере менеджмента и маркетинга гостиничного дела

Умения: осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранных языках;

Владение: экстралингвистическими особенностями иноязычной коммуникации;

- навыками коммуникации на русском и иностранном языке.

Содержание дисциплины «Межкультурные коммуникативные практики индустрии гостеприимства» является логическим продолжением содержания дисциплины Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства и служит основой для подготовки ВКР

3. Результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 3.1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине
1	2	3
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Устанавливает и развивает профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия; выбирает стиль общения на государственном языке РФ или иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; ведет деловое общение, учитывая требования к деловой устной и письменной коммуникации	З. 1. Знать основные требования к деловой устной и письменной коммуникации
		У. 1. Уметь устанавливать и развивать профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия
		В.1. Владеть навыком самопрезентации и выбора стиля общения на государственном языке РФ или иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства

4. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины составляет 8 зачетных единиц, 288 часов.

Таблица 4.1.

Форма обучения	Курс/ семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия			
1	2	3	4	5	6	7	8
очная	1 / 1	-	30	-	114	-	зачет
очная	1 / 2	-	30	-	78	36	экзамен

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины. очная форма обучения (ОФО) Семестр 1

Таблица 5.1.1

№ п/ п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	Коммуникативные прак- тики межкультурного общения	-	6	-	14	20	УК-4.1	Собеседо- вание (Приложе- ние 1)
2	2	Коммуникативные прак- тики в сфере переговор- ного процесса	-	6	-	25	31	УК-4.1	Собеседов ание (Приложен ие 2)
3	3	Кросс-культурные сте- реотипы и их преодоле- ние	-	6	-	25	31	УК-4.1	Собеседов ание (Приложен ие 3)
4	4	Коммуникативные прак- тики в сфере управления персоналом	-	6	-	25	31	УК-4.1	Собеседов ание (Приложен ие 4)
5	5	Гостеприимство как часть межкультурного общения	-	6	-	25	31	УК-4.1	Собеседов ание (Приложен ие 5), Презентац ия (Приложен ие 6)
6	Зачет		-	-	-	-	-	УК-4.1	Вопросы к зачету (Приложен ие 7)
Итого:			-	30	-	114	144		

2 семестр

Таблица 5.1.2

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	6	Делопроизводство в гостиничной индустрии	-	6	-	15	21	УК-4.1	Собеседование (Приложение 8)
2	7	Коммуникативные практики в сфере экскурсионного обслуживания	-	6	-	15	21	УК-4.1	Собеседование (Приложение 9)
3	8	Копирайтинг для организации рекламной деятельности гостиницы	-	6	-	15	21	УК-4.1	Собеседование (Приложение 10)
4	9	Предотвращение и разрешение межкультурных конфликтов	-	6	-	15	21	УК-4.1	Собеседование (Приложение 11)
5	10	Организация конференций и публичных мероприятий	-	6	-	18	24	УК-4.1	Собеседование (Приложение 12), Презентация (Приложение 13)
6	Экзамен		-	-	-	-	36	УК-4.1	Вопросы к экзамену (Приложение 14)
Итого:			-	30	-	78	144		

Заочная форма обучения (ЗФО)

Не реализуется.

5.2. Содержание дисциплины.

5.2.1. Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы).

Раздел 1. «Коммуникативные практики межкультурного общения».

Сущность и понятие межкультурного общения. Цель и задачи кросс-культурного менеджмента. Основные каналы межкультурного общения. Вербальные и невербальные средства.

Раздел 2. «Коммуникативные практики в сфере переговорного процесса».

Подготовка к переговорам. Приемы и тактики ведения переговоров (win-win, win-lose, lose-lose).

Раздел 3. «Кросс-культурные стереотипы и их преодоление».

Ценности. Нормы и правила поведения в кросс-культурном общении. Культурные обобщения. Стереотипы. Преодоление стереотипов.

Раздел 4. «Коммуникативные практики в сфере управления персоналом».

Программы развития персонала. Процесс найма и увольнения в различных культурах.

Раздел 5. «Гостеприимство как часть межкультурного общения».

Особенности радушного приема в разных культурах. Отношение к гостю в различных культурах. Как правильно дарить подарки.

Раздел 6. «Делопроизводство в гостиничной индустрии».

Сущность и понятие делопроизводства. Цель и задачи делопроизводства. Специфика бронирования при помощи различных каналов. Программы лояльности.

Раздел 7. «Коммуникативные практики в сфере экскурсионного обслуживания».

Преобладание показа над рассказом. Портфель экскурсовода. Составление контрольного текста.

Раздел 8. «Копирайтинг для организации рекламной деятельности гостиницы».

Составление рекламных текстов. Нейминг. Рерайтинг.

Раздел 9. «Предотвращение и разрешение межкультурных конфликтов».

Женщины на рабочем месте. Отношение ко времени. Сущность межкультурных конфликтов и специфика их разрешения.

Раздел 10. «Организация конференций и публичных мероприятий».

Особенности процедуры планирования конференций и публичных мероприятий в гостиницах.. Подготовка пресс-релизов. Организация и проведение мероприятий.

5.2.2. Содержание дисциплины по видам учебных занятий.

Лекционные занятия

Лекции учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия

Таблица 5.2.1.1

1 семестр

№ п/п	Номер раздела дисципли ны	Объем, час.			Тема практического занятия
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	2	3	4	5	6
1	1	6	-	-	Коммуникативные практики межкультурного общения
2	2	6	-	-	Коммуникативные практики в сфере переговорного процесса
3	3	6	-	-	Кросс-культурные стереотипы и их преодоление
4	4	6	-	-	Коммуникативные практики в сфере управления персоналом
5	5	6	-	-	Гостеприимство как часть межкультурного общения
Итого:		30	-	-	-

Таблица 5.2.1.2

2 семестр

№ п/п	Номер раздела дисципли ны	Объем, час.			Тема практического занятия
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	2	3	4	5	6
1	1	6	-	-	Делопроизводство в гостиничной индустрии
2	2	6	-	-	Коммуникативные практики в сфере экскурсионного обслуживания
3	3	6	-	-	Копирайтинг для организации рекламной деятельности гостиницы

№ п/п	Номер раздела дисципли ны	Объем, час.			Тема практического занятия
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	2	3	4	5	6
4	4	6	-	-	Предотвращение и разрешение межкультурных конфликтов
5	5	6	-	-	Организация конференций и публичных мероприятий
Итого:		30	-	-	-

Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

Самостоятельная работа студента

Таблица 5.2.2.1

1 семестр

№ п/п	Номер раздела дисципли ны	Объем, час.			Тема	Вид СРС
		ОФО	ЗФО	ОФО		
1	2	3	4	5	6	7
1	1	14	-	-	Коммуникативные практики в сфере переговорного процесса	Подготовка к собеседованию
2	2	25	-	-	Кросс-культурные стереотипы и их преодоление	Подготовка к собеседованию
3	3	25	-	-	Коммуникативные практики в сфере управления персоналом	Подготовка к собеседованию
4	4	25	-	-	Гостеприимство как часть межкультурного общения	Подготовка к собеседованию
5	5	25	-	-	Коммуникативные практики в сфере переговорного процесса	Подготовка к собеседованию Подготовка презентации
Итого:		114			X	X

Таблица 5.2.2.2

2 семестр

№ п/п	Номер раздела дисципли ны	Объем, час.			Тема	Вид СРС
		ОФО	ЗФО	ОФО		
1	2	3	4	5	6	7
1	1	15	-	-	Делопроизводство в гостиничной индустрии	Подготовка к собеседованию
2	2	15	-	-	Коммуникативные практики в сфере экскурсионного обслуживания	Подготовка к собеседованию
3	3	15	-	-	Копирайтинг для организации рекламной деятельности гостиницы	Подготовка к собеседованию
4	4	15	-	-	Предотвращение и разрешение межкультурных конфликтов	Подготовка к собеседованию
5	5	18	-	-	Организация конференций и	Подготовка к

					публичных мероприятий	собеседованию Подготовка презентации
6	1-10	36	-	-	-	Подготовка к экзамену
Итого:		114			X	X

5.2.3. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- разбор практических ситуаций (практические занятия).

6. Тематика курсовых работ/проектов

Курсовые работы не предусмотрены

7. Контрольные работы

Контрольные работы учебным планом не предусмотрены.

8. Оценка результатов освоения дисциплины

8.1. Критерии оценивания степени полноты и качества освоения компетенций в соответствии с планируемыми результатами обучения приведены в Приложении 1.

8.2. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся заочной формы обучения представлена в таблице 8.1.

Таблица 8.1.1

1 семестр

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1	2	3
1 текущая аттестация		
1.1	Собеседование по теме 1	15
1.2	Собеседование по теме 2	15
1.3	Собеседование по теме 3	15
	ИТОГО за первую текущую аттестацию	45
2 текущая аттестация		
2.1	Собеседование по теме 4	15
2.2	Собеседование по теме 5	15
2.3	Презентация по теме 5	25
	ИТОГО за вторую текущую аттестацию	55
	ВСЕГО	100

Таблица 8.1.2

2 семестр

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1	2	3
1 текущая аттестация		
1.1	Собеседование по теме 1	15
1.2	Собеседование по теме 2	15
1.3	Собеседование по теме 3	15
	ИТОГО за первую текущую аттестацию	45

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1	2	3
2 текущая аттестация		
2.1	Собеседование по теме 4	15
2.2	Собеседование по теме 5	15
2.3	Презентация по теме 5	25
	ИТОГО за вторую текущую аттестацию	55
	ВСЕГО	100

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

9.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 2.

9.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- Электронный каталог/Электронная библиотека ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>
 - Цифровой образовательный ресурс – библиотечная система IPR SMART — <https://www.iprbookshop.ru/>
 - Электронно-библиотечная система «Консультант студента» www.studentlibrary.ru
 - Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com>
 - Образовательная платформа ЮРАЙТ www.urait.ru
 - Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU <http://www.elibrary.ru>
 - Национальная электронная библиотека (НЭБ)
 - Библиотеки нефтяных вузов России :
 - Электронная нефтегазовая библиотека РГУ нефти и газа им. Губкина <http://elib.gubkin.ru/>,
 - Электронная библиотека Уфимского государственного нефтяного технического университета <http://bibl.rusoil.net/> ,
 - Библиотечно-информационный комплекс Ухтинского государственного технического университета УГТУ <http://lib.ugtu.net/books>
 - Электронная справочная система нормативно-технической документации «Технорматив»
 - ЭКБСОН- информационная система доступа к электронным каталогам библиотек сферы образования и науки
- 9.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства
- Microsoft Windows;
 - Microsoft Office Professional Plus.

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

Таблица 10.1

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	2	3	4
1	Межкультурные коммуникативные практики индустрии гостеприимства	Практические занятия: Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практические, лабораторные занятия); групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации. Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран. Программное обеспечение: Microsoft Office Professional Plus, Microsoft Windows, Zoom (бесплатная версия), Свободно-распространяемое ПО	625039, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д.70

11. Методические указания по организации СРС

11.1. Методические указания по подготовке к практическим занятиям. На практических занятиях обучающиеся знакомятся с содержанием задания, изучают методику и выполняют письменную работу в формате практического задания. Для эффективной работы, обучающиеся должны иметь соответствующие канцелярские принадлежности. В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающиеся могут прибегать к консультациям преподавателя.

Задания для выполнения на практических занятиях, раздаточный и справочный материал обучающиеся получают индивидуально от преподавателя.

11.2. Методические указания по организации самостоятельной работы.

Самостоятельная работа: методические рекомендации по организации самостоятельной работы для обучающихся всех направлений подготовки (уровень магистратуры) и форм обучения / сост. С.С. Ситёва, отв. редактор М.Л. Белоножко; Тюменский индустриальный университет. – Тюмень: Издательский центр БИК ТИУ, 2020. – 22с.

Планируемые результаты обучения для формирования компетенции и критерии их оценивания

Дисциплина Межкультурные коммуникативные практики индустрии гостеприимства

Код, направление подготовки: 43.04.03 Гостиничное дело

Направленность: Маркетинг в гостеприимстве

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
1	2	3	4	5	6	7
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Устанавливает и развивает профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия; выбирает стиль общения на государственном языке РФ или иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; ведет деловое общение, учитывая требования к	З. 1. Знать основные требования к деловой устной и письменной коммуникации	Не знает основные требования к деловой устной и письменной коммуникации	Знает основные требования к деловой устной и письменной коммуникации, допуская ряд ошибок	Знает основные требования к деловой устной и письменной коммуникации, допуская незначительные ошибки	В совершенстве знает основные требования к деловой устной и письменной коммуникации
		У. 1. Уметь устанавливать и развивать профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия	Не умеет устанавливать и развивать профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия	Частично умеет устанавливать и развивать профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия	Умеет устанавливать и развивать профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, допуская незначительные ошибки	В совершенстве умеет устанавливать и развивать профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
1	2	3	4	5	6	7
	деловой устной и письменной коммуникации	В.1. Владеть навыком самопрезентации и выбора стиля общения на государственном языке РФ или иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства	Не владеет навыком самопрезентации и выбора стиля общения на государственном языке РФ или иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства	Частично владеет навыком самопрезентации и выбора стиля общения на государственном языке РФ или иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства	Владеет навыком самопрезентации и выбора стиля общения на государственном языке РФ или иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства, допуская незначительные ошибки	В совершенстве владеет навыком самопрезентации и выбора стиля общения на государственном языке РФ или иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства

КАРТА
обеспеченности дисциплины (модуля) учебной и учебно-методической литературой

Дисциплина **Межкультурные коммуникативные практики индустрии гостеприимства**

Направление подготовки **43.04.03 Гостиничное дело**

Направленность (профиль) **Маркетинг в индустрии гостеприимства**

№ п/п	Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания	Количество экземпляров в БИК	Контингент обучающихся, использующих указанный ресурс	Обеспеченность обучающихся литературой, учебными пособиями	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
1	Самоменеджмент : электронный учебник / А. Ю. Кротова, Л. Б. Осипова, С. С. Ситева, И. В. Толстоухова ; ТИУ. - Тюмень : ТИУ, 2021. - эл. опт. диск (CD-ROM).. - Загл. с контейнера. - Электронная библиотека ТИУ. - ISBN 978-5-9961-2557-9 : 10.00 р. - Текст : электронный. URL: https://educon2.tyuiu.ru/mod/resource/view.php?id=801955 .	ЭР*	30	100	+
2	Антипина, Наталья Львовна. Интеллектуальный конструктор: технология универсальных компетенций : электронное учебное пособие / Н. Л. Антипина, Е. В. Мурзина, С. С. Ситева ; ТИУ. - Тюмень : ТИУ, 2020. - эл. опт. диск (CD-ROM). - - Загл. с контейнера. - Электронная библиотека ТИУ. - ISBN 978-5-9961-2515-9 : 10.00 р. - Текст : электронный. URL: https://educon2.tyuiu.ru/mod/resource/view.php?id=801957 .	ЭР*	30	100	+
3	Аквазба, Е. О. Основы теории коммуникации : электронный учебник / Е. О. Аквазба, С. С. Ситева, С. М. Киричук. - Тюмень : ТИУ, 2023. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM). - Систем. требования: Процессор Core i3 или аналогичные (от 2 ГГц) ; объем свободной памяти на жестком диске от 100 Мб ; объем оперативной памяти RAM от 2 Гб ; операционная система Windows 7 и старше ; видеосистема Intel HD3000 ; любая акустическая система. – URL: https://educon2.tyuiu.ru/mod/resource/view.php?id=908362 . - Загл. с контейнера. - ISBN 978-5-9961-3035-1 : 1.00 р. - Текст : электронный.	ЭР*	30	100	+

*ЭР – электронный ресурс доступный через Электронный каталог/Электронную библиотеку ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>

Лист согласования

Внутренний документ "Межкультурные коммуникативные практики индустрии
гостеприимства_2023_43.04.03_МГДм"

Документ подготовил: Молоткова Таисия Леонидовна

Документ подписал: Белоножко Марина Львовна

Серийный номер ЭП	Должность	ФИО	ИО	Результат
	Заведующий кафедрой, имеющий ученую степень доктора наук	Белоножко Марина Львовна		Согласовано
	Специалист 1 категории		Радичко Диана Викторовна	Согласовано
	Директор	Каюкова Дарья Хрисановна	Кислицина Мухаббат Абдурахмановна	Согласовано