

Государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования Ленинградской области
«Гатчинский государственный университет»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«Межкультурные особенности оказания услуг»

Направление подготовки
43.03.02 - Туризм
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы
Деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов

Форма обучения
заочная

Гатчина
2025

Рабочая программа по дисциплине «*Межкультурные особенности оказания услуг*» разработана на основе актуализированного Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.02 - Туризм

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: ГАОУ ВО ЛО «Гатчинский государственный университет»

Разработчик: **ст. преподаватель Аксенова Л.А.**

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры управления социальными и экономическими процессами 10.12.2025 г. Протокол № 7

Содержание

	с.
1. Пояснительная записка.....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	5
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	6
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	7
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий	8
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	10
7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	10
8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	13
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	15
10. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	18
11. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	18

1. Пояснительная записка

Курс «*Межкультурные особенности оказания услуг*» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 43.03.02 - Туризм.

Целью освоения дисциплины «*Межкультурные особенности оказания услуг*» является способность организовывать взаимодействие с потребителями с учетом межкультурного разнообразия современного общества

Задачи дисциплины:

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

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

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

ПК-2 - Способен осуществлять деятельность организации туризма

Компетенции	Индикаторы	Дескрипторы
ПК-2	ПК 2.2 - Способен учитывать национально-культурные, межкультурные, религиозные и иные особенности поведения потребителей	Знания: особенностей межкультурного общения и межкультурного разнообразия современного общества Умения: определять влияние межкультурного разнообразия на поведение потребителей Навыки: учета межкультурного разнообразия в процессе взаимодействия с потребителями
	ПК 2.2 - Способен учитывать национально-культурные, межкультурные, религиозные и иные особенности поведения потребителей	Знания: национальных, этнических, конфессиональных, культурных особенностей представителей разных народов и стран методов учёта межкультурных особенностей при предоставлении услуг туризма Умения: систематизировать информацию о национальных, этнических, конфессиональных, культурных особенностях представителей разных народов и стран и их проявлении в сфере туризма выбирать методы учёта межкультурных особенностей при предоставлении услуг туризма Навыки: учета межкультурных норм разных народов при оказании услуг туризма

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.16 «Межкультурные особенности оказания услуг» является формируемой участниками образовательных отношений для подготовки студентов по направлению 43.03.02 – Туризм.

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция	Дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых компетенция осваивается параллельно с изучаемой дисциплиной	Последующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция
ПК-2	Сервисная деятельность Поведение потребителей Бизнес-планирование Предпринимательство в туризме Организация и планирование деятельности предприятий сервиса Туроператорская и турагентская деятельность Управление персоналом предприятия туризма/ Управление персоналом в гостиницах Производственная практика (Сервисная практика)	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса Экономическое обоснование разработки туристского продукта Производственная практика (Организационно-управленческая практика)	Управление конкурентоспособностью предприятия/ Управление конкурентоспособностью продукции

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

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «*Межкультурные особенности оказания услуг*» составляет 4 зачетных единиц или 216 академических часа.

курс		№ 4 курс	№ 5 курс	Всего, ак. часов
Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)		144/3	72/3	216/6
Контактная работа	Лекции	6	8	14
	Практические занятия	8	10	18
	Лабораторные занятия			
Самостоятельная работа		126	44,83	170,83
Вид промежуточной аттестации	Зачет, экзамен	0,25/3,75	0,3/8,7	13

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

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость					Содержание
		всего	Контактная работа				
			лекции	практич. занятия	лабор. занятия		
4 курс							
1.	Межкультурная коммуникация: основные понятия, классификация	40	2	2		36	Основные концепции культурологического знания как базы межличностных и межкультурных коммуникаций. Многообразие и взаимосвязь культур. Модели межкультурных коммуникаций.
2.	Специфика межкультурных коммуникаций в странах мира	52	2	2		48	Понятия межкультурного разнообразия современного общества. Особенности межкультурного общения и межкультурного разнообразия. Межкультурные коммуникации в международном культурном обмене.
3.	Межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	48	2	4		42	Национальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности представителей разных народов и стран. Международное культурное сотрудничество. Основные направления и формы культурного обмена
Зачет		4	0,25			3,75	

Итого за 4 курс		144	6	8		126	
5 курс							
1.	Межкультурная коммуникация в профессиональной деятельности	20	2	2		16	Этика межкультурного общения. Межкультурные различия в деловой коммуникации. Коммуникативная компетентность
2.	Оказание услуг с учетом межкультурного разнообразия общества	23	4	4		15	Коммуникативные процессы в организации услуг. Виды коммуникаций практической деятельности с учетом норм межкультурного разнообразия в процессе взаимодействия с потребителям
3.	Особенности межкультурного оказания услуг в сфере туризма	20	2	4		14	Характеристика коммуникативных процессов в сфере туризма. Особенности поведения людей в процессе оказания услуг с учетом представителей разных народов и стран и их проявлении в сфере туризма
Экзамен		9	0,3			8,7	
Итого за 5 курс		72	8	10		45	
Итого		216	14	18		171	

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

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак.часы	Форма контроля*
1.	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	75	Консультация преподавателя, устное собеседование
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада, подготовка к выступлению	75	Выступление с докладом, презентация
3.	Подготовка к текущему контролю (тестирование)	20,83	Тесты
4.	Подготовка к промежуточной аттестации (вопросы к зачету/экзамену)	12,45	Устное собеседование

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

1) Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для вузов / Л. Г. Березовая. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 429 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17458-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/560383> (дата обращения: 07.11.2025).

2) Боголюбова, Н. М. Межкультурная коммуникация : учебник для вузов / Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 582 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16204-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/568493> (дата обращения: 07.11.2025).

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

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

Вопросы для проведения промежуточной аттестации (зачет)

1. Модели межкультурных коммуникаций
2. Этническая и национальная культура
3. Факторы формирования национальной культуры
4. Этническая и культурная идентичность
5. Коммуникация как психологический феномен
6. Формы межкультурной коммуникации
7. Уровни межкультурной коммуникации
8. Виды межкультурного взаимодействия
9. Стереотипы восприятия и их влияние
10. Источники культурной динамики
11. Межкультурный конфликт и его особенности
12. Специфика разрешения межкультурных конфликтов
13. Этика межкультурного общения
14. Межкультурная коммуникация
15. Типы межкультурной коммуникации
16. Механизмы межкультурной коммуникации
17. Формы межкультурной коммуникации
18. Виды коммуникативной деятельности
19. Особенности межкультурного общения
20. Основные направления и формы культурного обмена

(экзамен)

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

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

Примерные практико-ориентированные задания

для зачета

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

для экзамена

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

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

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

а) нормативные правовые акты

- 1) Конституция РФ. <http://www.constitution.ru/>
- 2) "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1870/

б) основная литература:

- 1) Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для вузов / Л. Г. Березовая. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 429 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17458-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/560383> (дата обращения: 07.11.2025).
- 2) Боголюбова, Н. М. Межкультурная коммуникация : учебник для вузов / Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 582 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16204-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/568493> (дата обращения: 07.11.2025).

в) дополнительная литература:

- 1) Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 231 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/436558>
- 2) Таратухина, Ю. В. Межкультурная коммуникация. Семиотический подход : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, Л. А. Цыганова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 188 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17097-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/564976> (дата обращения: 07.11.2025).
- 3) Гузикова, М. О. Основы теории межкультурной коммуникации : учебник для вузов / М. О. Гузикова, П. Ю. Фофанова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 123 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16590-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/564018> (дата обращения: 07.11.2025).

4) Бутенина, Е. М. Практикум по межкультурной коммуникации : учебник и практикум для вузов / Е. М. Бутенина, Т. А. Иванкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 184 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14071-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/567395> (дата обращения: 07.11.2025).

5) Бытовая культура и этикет народов мира: межкультурная коммуникация : учебное пособие для среднего профессионального образования / Ю. В. Таратухина [и др.] ; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 265 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10558-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/430853>

г) ресурсы сети «Интернет»:

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

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

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

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

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

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

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

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических и философских словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и

практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

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

- *интерактивные лекции*, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

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

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

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

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

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

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

Зачет/экзамен проводится в форме устного собеседования.

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

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

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

Программное обеспечение:

- 1) Операционная система (Microsoft Windows *Проприетарная*);
- 2) Пакет офисных программ (Microsoft Office *Проприетарная*);
- 3) Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*);

Информационные справочные системы:

- 1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
- 2) Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

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

Специализированные аудитории:
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы*
Технические средства обучения:
компьютер с программным обеспечением, указанным в п.10, доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду
Специализированные аудитории:
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации*
Технические средства обучения:
мультимедийный комплекс
компьютер с программным обеспечением, указанным в п.10