

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор/Декан  
института экономики, финансов и  
управления в АПК  
Гунько Юлия Александровна

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)**

**ФТД.03 Технология межкультурных коммуникаций в туризме**

43.04.02 Туризм

Туристский и гостиничный бизнес

магистр

очная

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>УК-4                   Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>УК-4.1 Демонстрирует интегративные умения, необходимые для написания, письменного перевода и редактирования различных академических текстов (рефератов, эссе, обзоров, статей и т.д.)</p>	<p><b>знает</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы и особенности письменного перевода академических текстов по специальности;</li> <li>- особенности научного стиля в рамках профессиональной коммуникации.</li> </ul>
		<p><b>умеет</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работать с иноязычной литературой по специальности при осуществлении научно-исследовательской и производственной деятельности;</li> <li>- извлекать новую информацию на основе анализа иноязычной литературы и других источников;</li> <li>- аннотировать иноязычную литературу по специальности на иностранном и русском языках;</li> <li>- реферировать иноязычную литературу по специальности на иностранном и русском языках;</li> <li>- составлять аналитические обзоры иноязычной литературы по специальности на иностранном и русском языках.</li> </ul>
		<p><b>владеет навыками</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками свободного владения профессиональной лексикой на иностранном языке;</li> <li>- навыками письменного перевода литературы по специальности.</li> </ul>
<p>УК-4                   Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>УК-4.2 Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные</p>	<p><b>знает</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности построения устного выступления на международных мероприятиях, имеющих академическую и профессиональную направленность;</li> <li>- особенности и основных характеристик письменной речи для академических целей.</li> </ul>
		<p><b>умеет</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- строить устное выступление на различных научных мероприятиях, включая международные;</li> <li>- использовать сеть интернет и социальные сети в процессе научной и академической профессиональной коммуникации.</li> </ul>
		<p><b>владеет навыками</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками устной монологической научной речи;</li> <li>- навыками письменной монологической научной речи.</li> </ul>
<p>УК-4                   Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>УК-4.3 Демонстрирует интегративные умения, необходимые для эффективного</p>	<p><b>знает</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принципы ведения эффективной дискуссии на мероприятиях, имеющих академическую и профессиональную направленность.</li> </ul>
		<p><b>умеет</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принимать эффективное участие в академических и профессиональных дискуссиях на различных мероприятиях.</li> </ul>

взаимодействия	участия в академических и профессиональных дискуссиях	<b>владеет навыками</b> - навыками устной диалогической речи.
----------------	-------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------

## 2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел. Раздел 1. Сущность межкультурной коммуникации. Типология культур.			
1.1.	1.1.Сущность межкультурной коммуникации. 1.2Типология культур.	3	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3	Коллоквиум
2.	2 раздел. Раздел 2. Обзор современных технологий межкультурных коммуникаций в сфере туризма.			
2.1.	Обзор современных технологий межкультурных коммуникаций в сфере туризма.	3	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3	Коллоквиум
3.	3 раздел. Раздел 3 .Использование современных технологий как необходимое условие создания в сфере туризма прагматически адекватных инокультурных сообщений			
3.1.	Использование современных технологий как необходимое условие создания в сфере туризма прагматически адекватных инокультурных сообщений	3	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3	Коллоквиум
	Промежуточная аттестация			За

## 3. Оценочные средства (оценочные материалы)

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде (Оценочные материалы)
<b>Текущий контроль</b>			
<b>Для оценки знаний</b>			
1	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины

	Для оценки умений		
	Для оценки навыков		
	Промежуточная аттестация		
2	Зачет	Средство контроля усвоения учебного материала практических и семинарских занятий, успешного прохождения практик и выполнения в процессе этих практик всех учебных поручений в соответствии с утвержденной программой с выставлением оценки в виде «зачтено», «незачтено».	Перечень вопросов к зачету

**4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Технология межкультурных коммуникаций в туризме"**

*Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости*

Вопросы к зачету

1. Понятие межкультурной коммуникации. Различные подходы к определению данного понятия.
2. Особенности и роль межкультурной коммуникации в сфере туризма.
3. Уровни межкультурной коммуникации в туристической сфере.
4. Типы коммуникаций в туристической сфере.
5. Культурное многообразие мира. Типология культур. Классификация корпоративных культур Г. Хофстеде.
6. Культурное многообразие мира. Типология культур. Классификация культур Э. Холла.
7. Классификация культур Р. Льюиса.
8. Понятие культурного релятивизма.
9. Аккультурация и ее основные стратегии.
10. Проблема понимания при межкультурных контактах. Барьеры межкультурной коммуникации и способы их преодоления.
11. Понятие культурного шока.
12. Национальные особенности коммуникативного поведения в межкультурной коммуникации.
13. Коммуникативные технологии в обслуживании клиентов в сфере туризма и гостеприимства.
14. Техники установления и поддержания эффективных коммуникаций с потребителями в сфере туризма.
15. Технологии обеспечения содержательного и эффективного информирования клиентов и партнеров.
16. Роль современных инновационных технологий в формировании иноязычной коммуникативной и межкультурной компетенций специалиста в области туризма как медиатора в межкультурной коммуникации.
17. Обзор электронных ресурсов, сетевых и мультимедийных технологий для успешного ведения межкультурного диалога в сфере туризма.
18. Специфика различных жанров, реализуемых в устной и письменной формах в сфере туризма (деловых писем, докладов, научных статей, рекламных проспектов (буклетов), туристических маршрутов, экскурсий, презентаций и т.д.).
19. Особенности восприятия и «порождения» с использованием современных технологий прагматически адекватных инокультурных сообщений в сфере туризма: деловых писем, докладов, научных статей, рекламных проспектов (буклетов), туристических маршрутов, экскурсий, презентаций и т.д.
20. Методы исследования и моделирования развития рынка туристских услуг.

***Примерные оценочные материалы  
для проведения промежуточной аттестации (зачет, экзамен)  
по итогам освоения дисциплины (модуля)***

Вопросы для собеседования

Тема №1 Сущность межкультурной коммуникации. Типология культур.

1. Раскройте понятие коммуникации.
2. Дайте определение процесса массовой коммуникации.
3. Раскройте содержание современных концепций массовой коммуникации.
4. Дайте определение массовой информации.
5. Определите особенности и характерные черты массовой информации.
6. Какое влияние оказывают базовые системы коммуникации на развитие общественной жизни?
7. Назовите основные системы коммуникации и назначение.
8. Каковы основные «полюсы» или критерии, позволяющие охарактеризовать содержание базовых систем коммуникации?
9. Раскройте понятие системы базовых коммуникаций. Какое место они занимают в общественной жизни?

Тема №2 Обзор современных технологий межкультурных коммуникаций в

сфере туризма.

1. Что такое культурный шок?
2. Назовите барьеры межкультурной коммуникации и способы их преодоления.
3. Какие коммуникативные технологии в обслуживании клиентов в сфере туризма и гостеприимства Вам известны?
4. Какие электронные ресурсы, сетевые и мультимедийные технологии могут быть использованы для успешного ведения межкультурного диалога в сфере туризма?

Тема №3 Использование современных технологий как необходимое условие создания в сфере туризма прагматически адекватных инокультурных сообщений

1. Коммуникативные технологии в обслуживании клиентов в сфере туризма и гостеприимства.
2. Техники установления и поддержания эффективных коммуникаций с потребителями в сфере туризма.
3. Технологии обеспечения содержательного и эффективного информирования клиентов и партнеров.
4. Роль современных инновационных технологий в формировании иноязычной коммуникативной и межкультурной компетенций специалиста в области туризма как медиатора в межкультурной коммуникации.
5. Обзор электронных ресурсов, сетевых и мультимедийных технологий для успешного ведения межкультурного диалога в сфере туризма.
6. Современные научные концепции и методы исследования и моделирования развития рынка туристских услуг и удовлетворения запросов потребителей, алгоритм ведения исследования

Примерные тестовые задания

Тесты по теме 1.

1. Термин «Межкультурная коммуникация» был введён:
  - а) З.Фрейдом
  - б) Э.Холлом
  - в) Л.С. Выготским
  - г) А. Адлером
2. Формы межкультурной коммуникации:
  - а) Линейная, прямоугольная, круговая
  - б) Линейная, гносеологическая, информативная
  - в) Линейная, транзакционная, интерактивная
  - г) Линейная, гносеологическая, информативная
3. Цели коммуникации:
  - а) сокрытие информации, её кодирование, обмен опытом
  - б) не допущение раскрытия принимаемых решений
  - в) обмен и передача информации, обмен эмоциями, обмен опытом
  - г) средство, с помощью которого сообщение передаётся от источника к получателю
4. Межкультурная коммуникация- это:
  - а) совокупность разнообразных форм отношений при проведении спортивных мероприятий
  - б) совокупность методов и способов ведения бизнеса и воздействия на партнёров с целью получения прибыли
  - в) отношение людей к событиям и фактам социальной действительности и их оценка
  - г) совокупность разнообразных форм отношений и общения между индивидами и группами, принадлежащими к разным культурам
5. Для осуществления процесса коммуникации необходимо участие:
  - а) по крайней мере, двух сторон
  - б) хотя бы одной стороны
  - в) более чем двух сторон

г) нет правильного ответа

6. К каналам коммуникации относят:

а) сокращение информации, её кодирование, обмен опытом

б) не допущение раскрытия принимаемых решений

в) обмен и передача информации, обмен эмоциями, обмен опытом

г) средство, с помощью которого сообщение передаётся от источника к получателю

7. Вербальные средства общения:

а) переписка, приказы, распоряжения, служебные записки

б) использование речи, языка и слов

в) жесты, мимика, телодвижения, одежда, взгляды, манера держать себя

г) всё вышеперечисленное

8. Символы в межкультурной коммуникации:

а) это условные знаки, обозначающие какие-то предметы, процессы, явления

б) это информация в исходном виде, которую автор хочет передать получателю, идея

в) это желание вступить в общение с другим человеком

г) нет правильного ответа

9. .... – совокупность компонентов, а именно знания, верования, искусство, нравственность, законы, обычаи и традиции.

10. На основе, каких наук сформировалась дисциплина «Межкультурная коммуникация»?

а) политология, экономика, политология, история, физика

б) политология, коммуникативистика, математика, физика, лингвистика

в) культурология, экономика, физика, математика, сопромат

г) коммуникативистика, культурология, социальная психология, лингвистика

11. Невербальные средства общения:

а) переписка, приказы, распоряжения, служебные записки

б) жесты, мимика, телодвижения, одежда, взгляды, манера держать себя

в) использование речи, языка и слов

г) всё вышеперечисленное

12. Название коммуникативной модели ИСКП расшифровывается как :

а) источник - сообщение – канал - получатель

б) информация - сообщение – коммуникация - получатель

в) источник – событие – канал - публикация

г) информация – сообщение - коммуникация – публикация

***Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)***

Примерные темы эссе:

1. Стереотипные представления о русских в Европе
2. Особенности русской культуры с точки зрения немцев
3. Особенности русской культуры с точки зрения англичан
4. Особенности немецко-русской коммуникации
5. Особенности русско - японской коммуникации
6. Особенности личных и деловых отношений в русской и немецкой культурах

Примерные темы рефератов по курсу

1. Проблема понимания при межкультурных контактах. Барьеры межкультурной коммуникации и способы их преодоления.
2. Понятие культурного шока.
3. Национальные особенности коммуникативного поведения в межкультурной коммуникации.
4. Коммуникативные технологии в обслуживании клиентов в сфере туризма и гостеприимства.
5. Техники установления и поддержания эффективных коммуникаций с потребителями в сфере туризма.
6. Технологии обеспечения содержательного и эффективного информирования клиентов и партнеров.
7. Роль современных инновационных технологий в формировании иноязычной коммуникативной и межкультурной компетенций специалиста в области туризма как медиатора в межкультурной коммуникации.