



КРОСКУЛЬТУРНА КОМУНІКАЦІЯ В СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Викладач: кандидат педагогічних наук, доцент Горlach Валентина Вікторівна
Кафедра: туризму та готельно-ресторанної справи, 4й корп. ЗНУ, ауд. 306 (3^й поверх)
Email: val_g161@ukr.net
Телефон: (061) 228-75-47 (кафедра)
Інші засоби зв'язку: Moodle

Освітня програма, рівень вищої освіти		Готельно-ресторанна справа, Бакалавр				
Статус дисципліни		Нормативна				
Кредити ECTS	3	Навч. рік	2021-2022 2 семестр	Рік навчання - 2	Тижні	10
Кількість годин	90	Кількість змістових модулів ¹		4	Лекційні заняття – 10 Семінарські заняття – 20 Самостійна робота – 60	
Вид контролю	Екзамен					
Посилання на курс в Moodle			https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=12657			
Консультації:			щосереди, 14.30-15.50 або за домовленістю			

ОПИС КУРСУ

Курс «Кроскультурна комунікація в сфері обслуговування» є обов'язковою дисципліною циклу професійної підготовки спеціальності здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра, які навчаються за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа. Дисципліна інтегрує професійно-теоретичні знання та практику сучасних досліджень з метою досягнення ефективності комунікації в міжкультурному контексті під час професійної діяльності. Оволодіння цим курсом повинне виробити у студентів навички спілкування, аналізу ділових ситуацій, привчити до об'єктивної оцінки своїх дій і до самоаналізу.

Метою курсу є формування вмінь кроскультурної комунікації, самостійного аналізу критичних випадків міжособистісних конфліктів в процесі спілкування з представниками інших культур у професійній діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Основними **завданнями** курсу є:

- розвиток культурної сприйнятливості, здатності до правильної інтерпретації різноманітних видів комунікативної поведінки;
- оволодіння прийомами адекватної ситуації комунікативної поведінки;
- підвищення особистісної культурної толерантності та емпатії, розвиток культурного релятивізму студентів та їх здатності до децентрації;
- формування практичних навичок спілкування з представниками різних культур.

ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанных послуг.

Під час проходження курсу студент оволодіває такими компетентностями:

ЗК 1. ... здатність працювати в міжнародному середовищі.

ЗК 7. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

СК 4. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

¹ 1 змістовий модуль = 15 годин (0,5 кредита ECTS). Детальна формула розрахунку – в рекомендаціях.



ОСНОВНІ НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ

Презентації лекцій, плани семінарських занять, практичні завдання, методичні рекомендації до виконання підсумкових творчих завдань розміщені на платформі Moodle:

<https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=12657>

КОНТРОЛЬНІ ЗАХОДИ

Поточні контрольні заходи (тах 60):

Поточний контроль передбачає такі **теоретичні** завдання:

- Усне опитування і обговорення тем лекційного матеріалу.
- Короткі тести за пройденим матеріалом.

Поточний контроль передбачає такі **практичні** завдання:

- Аналіз культури за розглянутими класифікаціями.
- Презентація власних досліджень.
- Виконання тренінгових вправ і завдань щодо формування вмінь невербальної комунікації.
- Виконання тренінгових вправ і завдань щодо розвитку кроскультурної сприйнятливості.
- Робота з кроскультурним асимілятором.

Підсумкові контрольні заходи (тах 40):

Теоретичний підсумковий контроль – розв'язання тестових завдань (тах 14 балів; 28 тестів по 0,5 бали кожен; проводиться онлайн на платформі Moodle).

Практичний підсумковий контроль – аналіз ситуації кроскультурної комунікації (кроскультурного кейсу) і пояснення суті проблеми (тах 6 балів; 2 ситуації по 3 бали кожна; проводиться онлайн на платформі Moodle).

Підсумкове творче завдання (тах 20 балів) – створення культурної капсули обраної країни з переліку запропонованих.

Вимоги до підсумкового творчого завдання: виконується у вигляді презентації з використанням програми Microsoft Office Power Point за визначеною структурою (детальна інформація знаходиться за посиланням <https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=12657>).

Критерії оцінювання підсумкового творчого завдання:

1) завдання виконано у повному обсязі, відповідає визначеній структурі, демонструє вміння здобувача вищої освіти проводити самостійне дослідження і презентувати його – 20-15 балів; 2) завдання виконано частково, презентація повністю не відображає визначену структуру щодо характеристики обраної культури, частково ілюструє її – 14-8 балів; 3) презентація або не відповідає визначеній структурі аналізу, або взагалі відсутня – 0-7 балів.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

За шкалою ECTS	За шкалою університету	За національною шкалою	
		Екзамен	Залік
A	90 – 100 (відмінно)	5 (відмінно)	Зараховано
B	85 – 89 (дуже добре)	4 (добре)	
C	75 – 84 (добре)		
D	70 – 74 (задовільно)	3 (задовільно)	
E	60 – 69 (достатньо)		
FX	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	2 (незадовільно)	Не зараховано
F	1 – 34 (незадовільно – з обов’язковим повторним курсом)		

Контрольний захід		Термін виконання	% від загальної оцінки
Поточний контроль (max 60%)			
<i>Змістовий модуль 1</i>	<i>Вид теоретичного завдання: опитування, презентація</i>	тиждень 1	5%
	<i>Вид теоретичного завдання: контрольне тестування</i>	тиждень 1	2%
	<i>Вид практичного завдання: аналіз обраної культури за розглянутими класифікаціями</i>	тиждень 2	5%
<i>Змістовий модуль 2</i>	<i>Вид теоретичного завдання: опитування, презентація</i>	тиждень 3	5%
	<i>Вид теоретичного завдання: контрольне тестування</i>	тиждень 3	2%
	<i>Вид практичного завдання: виконання тренінгових вправ і завдань щодо формування вмінь невербальної комунікації</i>	тиждень 4	5%
<i>Змістовий модуль 3</i>	<i>Вид теоретичного завдання: опитування, презентація</i>	тиждень 5	5%
	<i>Вид теоретичного завдання: контрольне тестування</i>	тиждень 5	2%
	<i>Вид практичного завдання: виконання тренінгових вправ і завдань щодо розвитку кроскультурної сприйнятливості</i>	тиждень 6	5%
<i>Змістовий модуль 4</i>	<i>Вид теоретичного завдання: опитування, презентація</i>	тиждень 7	5%
	<i>Вид теоретичного завдання: контрольне тестування</i>	тиждень 7	2%
	<i>Вид практичного завдання: робота з кроскультурним асимілятором</i>	тиждень 8	5%
<i>Змістовий модуль 5</i>	<i>Вид теоретичного завдання: опитування, презентація</i>	тиждень 9	5%
	<i>Вид теоретичного завдання: контрольне тестування</i>	тиждень 9	2%
	<i>Вид практичного завдання: робота з кроскультурним асимілятором</i>	тиждень 10	5%
Підсумковий контроль (max 40%)			
<i>Підсумкове творче завдання: презентація</i>		тиждень 11	20%
<i>Підсумкове теоретичне завдання: тести (Moodle)</i>		тиждень 12	10%
<i>Підсумкове практичне завдання: аналіз ситуацій (Moodle)</i>		тиждень 12	10%
Разом			100%

РОЗКЛАД КУРСУ ЗА ТЕМАМИ І КОНТРОЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Тиждень і вид заняття	Тема змістового модулю	Контрольний захід	Кількість балів
Змістовий модуль 1			
Тиждень 1 Лекція 1 Семінар 1	Комунікація і культура як семіотичні системи	Опитування на парі, контрольне тестування в CE3H Moodle ЗНУ	7
Тиждень 2 Семінар 2		Застосування кроскультурного аналізу для розгляду культури обраної країни за типологіями Е. Хола, Г. Хофстеде, Р. Льюїса. Здати у форматі MS Power Point	5
Змістовий модуль 2			
Тиждень 3 Лекція 2 Семінар 3	Види кроскультурної комунікації	Опитування на парі, контрольне тестування в CE3H Moodle ЗНУ	7
Тиждень 4 Семінар 4		Виконання тренінгових вправ і завдань щодо формування вмінь невербальної комунікації («Утворюємо ланцюжок», «Невербальна презентація національності», «Групова картинка», гра Barna (адапована до симуляції труднощів кроскультурної комунікації)). Аналіз жестів-омонімів. Здати у форматі MS Power Point	5
Змістовий модуль 3			
Тиждень 5 Лекція 3 Семінар 5	Психологічні особливості кроскультурної взаємодії Освоєння іншої культури	Опитування на парі, контрольне тестування в CE3H Moodle ЗНУ	7
Тиждень 6 Семінар 6		Виконання тренінгових вправ і завдань щодо розвитку кроскультурної сприйнятливості («Професійний погляд працівника сфери обслуговування», «Чарівний магазин особистісних якостей», гра-симуляція Ecotonos (адапована до квазіпрофесійної діяльності майбутнього фахівця сфери обслуговування)). За переліком прикметників визначити, про кого йдеться. Здати у форматі MS Power Point	5
Змістовий модуль 4			
Тиждень 7 Лекція 4 Семінар 7	Кроскультурні конфлікти в сфері обслуговування та засоби їх попередження	Опитування на парі, контрольне тестування в CE3H Moodle ЗНУ	7
Тиждень 8 Семінар 8		Ділова гра «Підготовка до відкриття міжнародного готелю». Опитування на парі, контрольне тестування в CE3H Moodle ЗНУ	5

Силабус навчальної дисципліни

Тиждень і вид заняття	Тема змістового модулю	Контрольний захід	Кількість балів
Змістовий модуль 5			
Тиждень 9 Лекція 5 Семінар 9	Поведінка і діяльність представників різних культурних груп	Опитування на парі, контрольне тестування в CE3H Moodle ЗНУ	7
Тиждень 10 Семінар 10		Аналіз проблемних ситуацій кроскультурної комунікації (кроскультурний асимілятор). Здати у форматі MS Power Point. Опитування на парі, контрольне тестування в CE3H Moodle ЗНУ	5

ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА

Книги:

1. Бацевич Ф. С. Словник термінів міжкультурної комунікації. Київ: Довіра, 2007. 205 с.
2. Біблер В. Культура. Діалог культур. Київ : Дух і літера, 2018. 368 с.
3. Ботвина Н. В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділової комунікації: навчальний посібник. Київ : АртЕк, 2002. 205 с.
4. Манакін В. М. Мова і міжкультурна комунікація: навчальний посібник. Київ : Академія, 2012. 288 с.
5. Садохин А. П. Межкультурная коммуникация: учебное пособие. М. : Альфа-М; ИНФРА-М, 2004. 288 с.
6. Солодка А. К. Кроскультурний інтегратор: навчально-методичний посібник для студентів вищих навчальних закладів. Миколаїв : Іліон, 2014. 36 с.
7. Якса Н. В. Тезаурус з проблем міжкультурної взаємодії: словник. Житомир : ЖДУ ім. Франка, 2006. 164 с.
8. Bennet M. Basic concepts of intercultural communication: selected readings. Yarmouth, 1998. 254p.
9. Chen Guo-Ming, Starosta W. Foundations of intercultural communication. Boston : Allyn & Bacon, 1998. 242 p.

Інформаційні ресурси:

1. Боголюбова Н.М. Міжнародна комунікація. URL:
https://stud.com.ua/90283/kulturologiya/mizhkulturna_komunikatsiya.
2. Перськова Т. Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура: учеб. пособие. URL:
http://library.znu.edu.ua/8080/library/DocDescription;jsessionid=EAB18EB74D3A4840605B4E2ECAE9ECAC?doc_id=1098284.
3. Тромпенаарс Ф. Национально-культурные различия в контексте глобального бизнеса / пер. с англ. Е. П. Самсонов. Мн. : ООО «Попурри», 2004. 528 с.
<http://library.znu.edu.ua/8080/library/DocSearchResult;jsessionid=DD708989784FCCBC711DDE268FB4A8A0>

РЕГУЛЯЦІЇ І ПОЛІТИКИ КУРСУ²

Відвідування занять. Регуляція пропусків.

Інтерактивний характер курсу передбачає обов'язкове відвідування практичних занять. Студенти, які за певних обставин не можуть відвідувати практичні заняття регулярно, мусять впродовж тижня узгодити із викладачем графік індивідуального відпрацювання пропущених занять. Відпрацювання пропущених занять має бути регулярним за домовленістю з викладачем у години консультацій. Накопичення відпрацювань неприпустиме! За умови систематичних пропусків може бути застосована процедура повторного вивчення дисципліни (див. посилання на Положення у додатку до силабусу).

Політика академічної доброчесності

Кожний студент зобов'язаний дотримуватися принципів академічної доброчесності. Письмові завдання з використанням часткових або повнотекстових запозичень з інших робіт без зазначення авторства – це *плагіат*. Використання будь-якої інформації (текст, фото, ілюстрації тощо) мають бути правильно процитовані з посиланням на автора! Якщо ви не впевнені, що таке плагіат, фабрикація, фальсифікація, порадьтеся з викладачем. До студентів, у роботах яких буде виявлено списування, плагіат чи інші прояви недоброчесної поведінки можуть бути застосовані різні дисциплінарні заходи (див. посилання на Кодекс академічної доброчесності ЗНУ в додатку до силабусу).

Використання комп'ютерів/телефонів на занятті

Будь ласка, вимкніть на беззвучний режим свої мобільні телефони та не користуйтеся ними під час занять. Мобільні телефони відволікають викладача та ваших колег. Під час занять заборонено надсилання текстових повідомлень, прослуховування музики, перевірка електронної пошти, соціальних мереж тощо. Електронні пристрої можна використовувати лише за умови виробничої необхідності в них (за погодженням з викладачем).

Комунікація

Базовою платформою для комунікації викладача зі студентами є Moodle.

Важливі повідомлення загального характеру – зокрема, оголошення про терміни подання контрольних робіт, коди доступу до сесій у Zoom та ін. – регулярно розміщуються викладачем на форумі курсу. Для персональних запитів використовується сервіс приватних повідомлень. Відповіді на запити студентів подаються викладачем впродовж трьох робочих днів. Для оперативного отримання повідомлень про оцінки та нову інформацію, розміщену на сторінці курсу у Moodle, будь ласка, переконайтеся, що адреса електронної пошти, зазначена у вашому профайлі на Moodle, є актуальною, та регулярно перевіряйте папку «Спам».

Якщо за технічних причин доступ до Moodle є неможливим, або ваше питання потребує термінового розгляду, направте електронного листа на адресу val_g161@ukr.net. У листі обов'язково вкажіть ваше прізвище та ім'я, курс та шифр академічної групи.

² Тут зазначається все, що важливо для курсу: наприклад, умови допуску до лабораторій, реактивів тощо. Викладач сам вирішує, що треба знати студенту для успішного проходження курсу!

ДОДАТОК ДО СИЛАБУСУ ЗНУ – 2021-2022 рр.

ГРАФІК НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ 2020-2021 н. р. (http://sites.znu.edu.ua/navchalnyj_viddil/1635.ukr.html)

АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ. Студенти і викладачі Запорізького національного університету несуть персональну відповідальність за дотримання принципів академічної доброчесності, затверджених **Кодексом академічної доброчесності ЗНУ**: <https://tinyurl.com/ya6yk4ad>. Декларація академічної доброчесності здобувача вищої освіти (додається в обов'язковому порядку до письмових кваліфікаційних робіт, виконаних здобувачем, та засвідчується особистим підписом): <https://tinyurl.com/y6wzzlu3>.

НАВЧАЛЬНИЙ ПРОЦЕС ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ. Перевірка набутих студентами знань, навичок та вмінь (атестації, заліки, іспити та інші форми контролю) є невід'ємною складовою системи забезпечення якості освіти і проводиться відповідно до Положення про організацію та методик проведення поточного та підсумкового семестрового контролю навчання студентів ЗНУ: <https://tinyurl.com/y9tve4lk>.

ПОВТОРНЕ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІН, ВІДРАХУВАННЯ. Наявність академічної заборгованості до 6 навчальних дисциплін (в тому числі проходження практики чи виконання курсової роботи) за результатами однієї екзаменаційної сесії є підставою для надання студенту права на повторне вивчення зазначених навчальних дисциплін. Порядок повторного вивчення визначається Положенням про порядок повторного вивчення навчальних дисциплін та повторного навчання у ЗНУ: <https://tinyurl.com/y9pkmmp5>. Підстави та процедури відрахування студентів, у тому числі за невиконання навчального плану, регламентуються Положенням про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів у ЗНУ: <https://tinyurl.com/ycds57la>.

НЕФОРМАЛЬНА ОСВІТА. Порядок зарахування результатів навчання, підтверджених сертифікатами, свідоцтвами, іншими документами, здобутими поза основним місцем навчання, регулюється Положенням про порядок визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті: <https://tinyurl.com/y8gbt4xs>.

ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ. Порядок і процедури врегулювання конфліктів, пов'язаних із корупційними діями, зіткненням інтересів, різними формами дискримінації, сексуальними домаганнями, міжособистісними стосунками та іншими ситуаціями, що можуть виникнути під час навчання, регламентуються Положенням про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/y9yfw9v>. Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішуються стипендіальними комісіями факультетів, коледжів та університету в межах їх повноважень, відповідно до: Положення про порядок призначення і виплати академічних стипендій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/yd6bq6p9>; Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/y9r5dpwh>.

ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА. Телефон довіри практичного психолога (061)228-15-84 (щоденно з 9 до 21).

ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ. Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції (Воронков В. В., 1 корп., 29 каб., тел. +38 (061) 289-14-18).

РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ТА ІНКЛЮЗИВНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ. Центральні входи усіх навчальних корпусів ЗНУ обладнані пандусами для забезпечення доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Допомога для здійснення входу у разі потреби надається черговими охоронцями навчальних корпусів. Якщо вам потрібна спеціалізована допомога, будь-ласка, зателефонуйте (061) 228-75-11 (начальник охорони). Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у ЗНУ: <https://tinyurl.com/ydhcsagx>.

РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ. Наукова бібліотека: <http://library.znu.edu.ua>. Графік роботи абонементів: понеділок – п'ятниця з 08.00 до 17.00; субота з 09.00 до 15.00.

ЕЛЕКТРОННЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАННЯ (MOODLE): <https://moodle.znu.edu.ua>

Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресами:

- для студентів ЗНУ - moodle.znu@gmail.com, Савченко Тетяна Володимирівна
 - для студентів Інженерного інституту ЗНУ - alexvasik54@gmail.com, Василенко Олексій Володимирович
- У листі вкажіть: прізвище, ім'я, по-батькові українською мовою; шифр групи; електронну адресу. Якщо ви вказували електронну адресу в профілі системи Moodle ЗНУ, то використовуйте посилання для відновлення паролю <https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=133015>.

Центр інтенсивного вивчення іноземних мов: <http://sites.znu.edu.ua/child-advance/>

Центр німецької мови, партнер Гете-інституту: <https://www.znu.edu.ua/ukr/edu/ocznu/nim>

Школа Конфуція (вивчення китайської мови): <http://sites.znu.edu.ua/confucius>