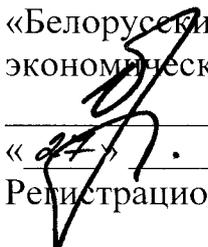


Учреждение образования
«Белорусский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор Учреждения образования
«Белорусский государственный
экономический университет»



В.Н. Шимов
« 27 » 7 . 06 2014 г.
Регистрационный № УД 1620/4 баз.

ПРАКТИКУМ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Учебная программа учреждения высшего
образования по учебной дисциплине
для специальности 1-25 01 13
«Экономика и управление туристской индустрией»

СОСТАВИТЕЛЬ: *Яковлева С.И.*, доцент кафедры белорусского и русского языков Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», доцент.

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Гербик Л.Ф., завкафедрой прикладной лингвистики Учреждения образования «Белорусский государственный университет», кандидат филологических наук, доцент.

Армоник Л.Б., доцент кафедры белорусского и русского языков Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат филологических наук, доцент.

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой белорусского и русского языков Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № 10 от 24. 04. 2014);

Научно-методическим советом Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № 5 от 18. 06. 2014).

Ответственный за редакцию: *Яковлева С.И.*

Ответственный за выпуск: *Яковлева С.И.*

Пояснительная записка

Современный мир является сложной и поликультурной системой. В условиях глобализации диалог культур рассматривается как определяющий фактор регуляции взаимоотношений между странами, который способствует установлению контактов, осознанию общечеловеческого «мы» и стремлению понять друг друга. Необходимым условием успешной коммуникационной деятельности являются взаимопонимание и умение грамотно выстраивать свое поведение в разных дискуссионных пространствах.

Для современного специалиста целого ряда специальностей изучение норм, правил и стилей коммуникации является обязательным в соответствии с образовательным стандартом. Специалист-коммуникатор должен обладать определенными знаниями основ коммуникативного процесса и навыками ведения информационной и коммуникационной деятельности в различных сферах (экономики, производства, управления, культуры, культурных и туристических обменов, политической, социальной, научной).

Цель курса «Практикум межкультурной коммуникации» – ознакомить студентов с теоретическими основами межкультурной коммуникации, видами коммуникации, раскрыть проблемы понимания в межкультурной коммуникации, познакомить со структурой речевой коммуникации, развить культурную восприимчивость, способность к правильной интерпретации различных видов коммуникативного поведения.

Задачи курса предполагают изучение типов, видов, форм, моделей и структурных компонентов межкультурной коммуникации; овладение методологическими приемами коммуникативного поведения; ознакомление студентов с особенностями коммуникативного поведения в различных сферах общественной жизни; ознакомление со спецификой межкультурных контактов с представителями разных культур; изучение особенностей межкультурной коммуникации в сфере туризма; формирование умений и навыков межкультурного взаимодействия в процессе моделирования, тренинга.

Требования к умениям и навыкам

После прослушивания курса студенты должны **знать:**

- теоретические основы межкультурной коммуникации;
- понятия культуры, социализации и инкультурации;
- сущность этноцентризма и культурного релятивизма;
- психологию межкультурных различий;
- проблемы в освоении культуры;
- причины, симптомы и способы преодоления культурного шока;
- виды межкультурной коммуникации: вербальная, невербальная;

- проблемы понимания в межкультурной коммуникации;
- природу межкультурных конфликтов и способы их преодоления;
- природу стереотипов и предрассудков и способы их корректировки;
- барьеры эффективного общения;
- особенности межкультурной коммуникации в сфере туризма;

уметь:

- применять полученные знания в практической деятельности, в конкретных ситуациях межкультурного взаимодействия;
- ориентироваться в многообразии коммуникационных процессов в современной культуре;
- правильно интерпретировать различные виды коммуникативного поведения;
- ориентироваться в многообразии культур, выделяя их типы и особенности;
- преодолевать стереотипы и предрассудки в межкультурной коммуникации;
- адекватно использовать вербальные и невербальные средства в процессе межкультурной коммуникации;

иметь навыки:

- учета характерных черт национальной культуры в процессе межкультурной коммуникации;
- открытости и психологического настроя на кооперацию с представителями другой культуры, на познание чужой культуры;
- отличия коллективных и индивидуальных качеств в коммуникативном поведении представителей других культур;
- владения набором коммуникативных средств и навыками их правильного выбора в зависимости от ситуации общения;
- использования эффективных механизмов конструктивного взаимодействия и коммуникации в сфере туризма;
- делового общения и соблюдения этикетных норм своей и чужой культуры в сфере туризма;
- толерантного отношения к другим культурам и их представителям.

Средствами мониторинга учебного процесса являются контрольные работы по темам.

Объем курса – 138 часов (36 часов практических занятий в 3-м семестре, 34 часа практических занятий в 4-м семестре, 34 часа практических занятий в 5-м семестре, 34 часа практических занятий в 6-м семестре).

**Примерный тематический план
дисциплины
«Практикум межкультурной коммуникации»**

№	Тема	Количество практических часов
1	<p>Предмет и значение межкультурной коммуникации (МКК) Определение предмета межкультурной коммуникации (МКК). Значение межкультурной коммуникации. Виды МКК. Императивы изучения МКК.</p>	4
2	<p>Становление и развитие межкультурной коммуникации Становление и развитие межкультурной коммуникации в США и Европе. Основоположник МКК Э. Холл. Основные направления исследований МКК. Изучение МКК с точки зрения уникальности индивидов и объективности.</p>	4
3	<p>Культурно-антропологические основы межкультурной коммуникации Сущность понятия «культура». Аспекты культуры: образ жизни, восприятие мира, менталитет, национальный характер, повседневное поведение.</p>	4
4	<p>Понятие мировой культуры и типология культур Мировая культура. Мегарегиональный и региональный типы культуры. Социальные типы культуры. Конфессиональные типы культуры. Этнонациональные типы культуры.</p>	4
5	<p>Культура и коммуникация Семиотические основания коммуникации и знаково-символическая природа культуры. Культура и поведение.</p>	4
6	<p>Культура и ценности Сущность культурных ценностей и их место в межкультурной коммуникации. Культурные нормы и их роль в культуре. Нравы, обычаи, традиции, обряды, право.</p>	4
7	<p>Разнообразие культур как результат различий в восприятии мира Альтернативные взгляды на реальность. Концепция «культурной грамматики» Э. Холла. Категоризация</p>	4

	культуры по Г. Хофстеде (индивидуализм – коллективизм, избегание неопределенности, маскулинность – феминность, дистанция власти).	
8	Оппозиция «свой – чужой» и этноцентризм Понятия «свой» и «чужой». Природа и сущность понятий «свой» и «чужой». Сущность этноцентризма и его роль в МКК.	4
9	Культурная идентичность Понятие «культурная идентичность». Формирование культурной идентичности. Типы идентичности.	4
10	Теоретические и методологические основы межкультурной коммуникации Культурный релятивизм как теоретическая и методологическая основа межкультурной коммуникации. Методы изучения культурных систем и межкультурных ситуаций.	4
11	Освоение культуры Понятия «инкультурация» и «социализация». Цели инкультурации и социализации. Первичная и вторичная стадии инкультурации. Психологические механизмы инкультурации. Влияние окружающей среды на инкультурацию.	4
12	Основные положения теории коммуникации Общение и коммуникация. Основные формы коммуникации. Модели коммуникационных процессов. Функции коммуникации. Виды коммуникации. Понятие успешной коммуникации. Личностные и ситуационные факторы коммуникации.	4
13	Межкультурная коммуникация Понятие межкультурной коммуникации. Структура межкультурной коммуникации. Детерминанты межкультурной коммуникации. Формы межкультурной коммуникации. Контекст межкультурной коммуникации.	4
14	Виды межкультурной коммуникации. Вербальная коммуникация Язык и речь. Структура языка. Связь языка, мышления и культуры. Контекстуальность коммуникации. Стиль коммуникации. Вариативность коммуникативного стиля. Семиотика. Дискурс и социальная структура. Многоязычие. Перевод устный и письменный. Роль переводчика в процессе межкультурной коммуникации.	4
15	Невербальная коммуникация	4

	Сопоставление вербальной и невербальной коммуникаций. Типы невербальных средств: поведенческие знаки, ненамеренные знаки, собственно коммуникативные знаки. Основные формы и способы невербальной коммуникации.	
16	Культурные различия в невербальной коммуникации Некоторые типично русские средства невербального общения. Особенности невербалики у представителей других культур.	4
17	Паравербальная коммуникация Паравербальные средства коммуникации. Просодика. Экстралингвистика. Характеристики человеческого голоса как средства достижения эффективной коммуникации. Культурно-специфические особенности паравербальной коммуникации в разных культурах.	4
18	Проблема понимания в межкультурной коммуникации Сущность и механизм процесса восприятия. Культура и восприятие. Межличностная аттракция в межкультурной коммуникации. Атрибуция в МКК. Стереотипы восприятия в межкультурной коммуникации. Предрассудки, их сущность, механизм формирования, типы. Проблемы корректировки и изменения предрассудков.	4
19	Межкультурная коммуникация и освоение чужой культуры Аккультурация как освоение чужой культуры. Основные формы аккультурации. Результаты аккультурации. Аккультурация как коммуникация.	4
20	Культурный шок в освоении чужой культуры. Модель освоения чужой культуры М. Беннета Понятие «культурный шок» и его симптомы. Механизм развития культурного шока. Факторы, влияющие на культурный шок. Модель культурной адаптации М. Беннета. Этноцентристские этапы адаптации. Этнорелятивистские этапы.	4
21	Проблемы МКК для мигрантов в переходный период Типы мигрантов. Культурный шок. Этноцентризм. Отношения между мигрантами и принимающей страной. Культурная адаптация. Ослабление состояния неопределенности. Модели культурной адаптации. Результаты адаптации мигрантов.	4

22	<p>Культура, коммуникация и межкультурные отношения</p> <p>Преимущества и проблемы межкультурных отношений. Стадии и культурные различия межкультурных отношений. Различия в отношении носителей высоко- и низконтекстных культур. Фактор пола в межкультурных отношениях. Диалектика межкультурных отношений.</p>	4
23	<p>Культура, коммуникация и конфликт</p> <p>Три подхода к пониманию конфликта. Характеристики межкультурного конфликта. Конфликт как возможность и как разрушитель. Межличностный подход к конфликту. Типы конфликтов. Стратегия и тактика коммуникации в конфликтных ситуациях. Стили разрешения конфликтов. Конфликт под углом зрения гендерных и этнических вопросов. Ценностные различия и конфликт.</p>	4
24	<p>Конфликт в разных контекстах и его разрешение</p> <p>Конфликт в социальном, экономическом, историческом и политическом контекстах. Продуктивный против деструктивного конфликта. Конкуренция против сотрудничества. Разрешение межкультурных конфликтов. Основные рекомендации в разрешении конфликтов. Медиация как способ разрешения конфликта.</p>	4
25	<p>Влияние истории, религии и семьи на культуру и коммуникацию</p> <p>Религия как взгляд на мир. Сходство религий. Шесть религиозных традиций. Значение семьи; типы семей; культура и семья. Роль исторического наследия на процесс межкультурной коммуникации.</p>	4
26	<p>МКК в сфере бизнеса</p> <p>Культура и деловая среда. Европейские, азиатские и латиноамериканские стили управления. Культурный аспект ведения международного бизнеса. Деловой протокол и этикет. Переговоры. Стили ведения переговоров. Межкультурные конфликты на рабочем месте.</p>	4
27	<p>МКК в сфере образования</p> <p>Культура и образование. Различные группы стилей в мультикультурном образовании. Совершенствование коммуникации в процессе мультикультурного образования. Компетенция мультикультурного обучения. Понятие межкультурной компетенции. Межкультурный тренинг как способ формирования</p>	4

	межкультурной компетенции.	
28	<p>Речевая деятельность и речевая коммуникация</p> <p>Понятия речевой деятельности и речевой коммуникации. Речевое мастерство и культура речи. Психотехнические приемы в речи. Обеспечение желаемой обратной связи. Способы достижения эффективности письменных коммуникаций.</p>	4
29	<p>Речевая коммуникация. Слушание и понимание</p> <p>Определение понятий «слушание», «понимание». Виды слушания: направленное, эмпатическое, нерефлексивное, рефлексивное. Типы слушателей. Помехи понимания. Правила и приемы эффективного слушания. Место слушания и понимания в трех коммуникативных формах общения: монологической, диалогической, полилогической.</p>	4
30	<p>Речевая коммуникация. Барьеры общения</p> <p>Барьеры темперамента, характера, манеры общения, отрицательных эмоций, речи, логический барьер, семантический барьер, стилистический барьер. Трудности и дефекты общения. Конфликтное общение.</p>	4
31	<p>Обратная связь в говорении и слушании. Интерактивность общения</p> <p>Техника установления обратной связи. Перцепция и ее функции в общении. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении. Приемы достижения взаимопонимания. Имидж и его составляющие. Уровни общения. Взаимовлияние участников общения. Формальное и неформальное взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия. Эффективные механизмы конструктивного взаимодействия и общения.</p>	4
32	<p>МКК в сфере туризма. Этика и психология речевого поведения</p> <p>Этические нормы коммуникации работников турсферы. Этика и сфера общения. Этика и виды речевой деятельности. Речевой этикет. Этикетные формулы типичных ситуаций в сфере туризма. Эго-состояния клиента.</p>	4
33	<p>МКК в сфере туризма. Деловое общение</p> <p>Деловой этикет как необходимый компонент профессиональной культуры. Деловой этикет в речевой деятельности. Манеры человека в деловой обстановке. Профессиональное общение по телефону. Правила использования визитных карточек.</p>	4

34	<p>МКК в сфере туризма. Разрешение конфликтных ситуаций в туристском бизнесе</p> <p>Барьеры эффективного общения и эффективной коммуникации и пути их преодоления в туризме. Причины возникновения конфликтов в сфере туризма. Рекомендации по выходу из конфликтных ситуаций. Особенности труда специалистов туристской индустрии. Модели формирования коммуникативной культуры и межкультурной компетенции специалистов сферы туризма.</p>	6
Всего:		138

Содержание учебного материала «ПРАКТИКУМ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ»

Тема 1

Предмет и значение межкультурной коммуникации (МКК)

Определение предмета межкультурной коммуникации (МКК). Значение межкультурной коммуникации. Виды МКК (международный и внутри страны). Императивы изучения МКК (технологический, демографический, экономический, мирное сосуществование, самоанализ, этический).

Тема 2

Становление и развитие межкультурной коммуникации

Становление и развитие межкультурной коммуникации в США и Европе. Основоположник МКК Э. Холл. Основные направления исследований МКК. Изучение МКК с точки зрения уникальности индивидов и объективности.

Тема 3

Культурно-антропологические основы межкультурной коммуникации

Сущность понятия «культура». Аспекты культуры: образ жизни, восприятие мира, менталитет, национальный характер, повседневное поведение.

Тема 4

Понятие мировой культуры и типология культур

Мировая культура. Мегарегиональный и региональный типы культуры. Социальные типы культуры. Конфессиональные типы культуры. Этнонациональные типы культуры.

Тема 5

Культура и коммуникация

Семиотические основания коммуникации и знаково-символическая природа культуры. Культура и поведение.

Тема 6

Культура и ценности

Сущность культурных ценностей и их место в межкультурной коммуникации. Культурные нормы и их роль в культуре. Нравы, обычаи, традиции, обряды, право.

Тема 7

Разнообразие культур как результат различий в восприятии мира

Альтернативные взгляды на реальность. Концепция «культурной грамматики» Э. Холла (учет культурных категорий: «время», «ритм жизни», «плотность информации», «информационные потоки», «пространство» – монохронные и полихронные культуры, высококонтекстные и низкоконтекстные культуры). Категоризация культуры по Г. Хофстеде (индивидуализм – коллективизм, избегание неопределенности, маскулинность – феминность, дистанция власти).

Тема 8

Оппозиция «свой – чужой» и этноцентризм

Понятия «свой» и «чужой». Природа и сущность понятий «свой» и «чужой». Сущность этноцентризма и его роль в МКК.

Тема 9

Культурная идентичность

Понятие «культурная идентичность». Формирование культурной идентичности. Типы идентичности (гендерная, расовая, этническая, религиозная, классовая, национальная, региональная, личная).

Тема 10

Теоретические и методологические основы межкультурной коммуникации

Культурный релятивизм как теоретическая и методологическая основа межкультурной коммуникации. Методы изучения культурных систем и межкультурных ситуаций (три подхода: социальный, интерпретационный, критический).

Тема 11

Освоение культуры

Понятия «инкультурация» и «социализация». Цели инкультурации и социализации. Первичная и вторичная стадии инкультурации. Психологические механизмы инкультурации. Влияние окружающей среды на инкультурацию.

Тема 12

Основные положения теории коммуникации

Общение и коммуникация. Основные формы коммуникации. Модели коммуникационных процессов. Функции коммуникации. Виды коммуникации (информативная, аффективно-оценочная, рекреативная, убеждающая, ритуальная). Понятие успешной коммуникации. Личностные и ситуационные факторы коммуникации.

Тема 13

Межкультурная коммуникация

Понятие межкультурной коммуникации. Структура межкультурной коммуникации. Детерминанты межкультурной коммуникации (отношение к природе, времени, пространству, общению, тип информационных потоков, отношение к личной свободе, природе человека, отношение к МКК). Формы межкультурной коммуникации. Контекст межкультурной коммуникации.

Тема 14

Виды межкультурной коммуникации. Вербальная коммуникация

Язык и речь. Структура языка. Связь языка, мышления и культуры. Контекстуальность коммуникации. Стиль коммуникации (прямой/непрямой, искусный/сжатый, личностный/ситуационный, инструментальный/аффективный). Вариативность коммуникативного стиля. Семиотика. Дискурс и социальная структура. Многоязычие. Перевод устный и письменный. Роль переводчика в процессе межкультурной коммуникации.

Тема 15

Невербальная коммуникация

Сопоставление вербальной и невербальной коммуникаций. Типы невербальных средств: поведенческие знаки, ненамеренные знаки, собственно коммуникативные знаки. Основные формы и способы невербальной коммуникации (кинесика, такесика, сенсорика, проксемика, хронемика).

Тема 16

Культурные различия в невербальной коммуникации

Некоторые типично русские средства невербального общения. Особенности невербалики у представителей других культур.

Тема 17

Паравербальная коммуникация

Паравербальные средства коммуникации. Просодика (темп речи, тембр, высота и громкость голоса). Экстралингвистика (паузы, кашель, вздохи, смех, плач). Характеристики человеческого голоса как средства достижения эффективной коммуникации (скорость речи, громкость речи, артикуляция, высота голоса, режим речи). Культурно-специфические особенности паравербальной коммуникации в разных культурах.

Тема 18

Проблема понимания в межкультурной коммуникации

Сущность и механизм процесса восприятия. Культура и восприятие. Межличностная аттракция в межкультурной коммуникации. Атрибуция в МКК. Стереотипы восприятия в межкультурной коммуникации. Предрассудки, их сущность, механизм формирования, типы. Проблемы корректировки и изменения предрассудков.

Тема 19

Межкультурная коммуникация и освоение чужой культуры

Аккультурация как освоение чужой культуры. Основные формы аккультурации. Результаты аккультурации. Аккультурация как коммуникация.

Тема 20

Культурный шок в освоении чужой культуры. Модель освоения чужой культуры М. Беннета

Понятие «культурный шок» и его симптомы. Механизм развития культурного шока. Факторы, влияющие на культурный шок. Модель культурной адаптации М. Беннета. Этноцентристские этапы адаптации (отрицание, защита, умаление). Этнорелятивистские этапы (признание, адаптация, интеграция).

Тема 21

Проблемы МКК для мигрантов в переходный период

Типы мигрантов. Культурный шок. Этноцентризм. Отношения между мигрантами и принимающей страной (ассимиляция, сепарация, сегрегация, интеграция, маргинализация, сочетание моделей). Культурная адаптация. Ослабление состояния неопределенности. Модели культурной адаптации. Результаты адаптации мигрантов.

Тема 22

Культура, коммуникация и межкультурные отношения

Преимущества и проблемы межкультурных отношений. Стадии и культурные различия межкультурных отношений. Различия в отношениях носителей высоко- и низконтекстных культур. Фактор пола в межкультурных отношениях. Диалектика межкультурных отношений. Коммуникация в межкультурных отношениях. Супружеские межкультурные отношения.

Тема 23

Культура, коммуникация и конфликт

Три подхода к пониманию конфликта. Характеристики межкультурного конфликта. Конфликт как возможность и как разрушитель. Межличностный подход к конфликту. Типы конфликтов (аффективный конфликт, конфликт интересов, конфликт ценностей, когнитивный конфликт, конфликт целей). Стратегия и тактика коммуникации в конфликтных ситуациях. Стили разрешения конфликтов (доминирующий, интегрирующий, компромиссный, обязывающий, избегающий). Конфликт под углом зрения гендерных и этнических вопросов. Ценностные различия и конфликт.

Тема 24

Конфликт в разных контекстах и его разрешение

Конфликт в социальном, экономическом, историческом и политическом контекстах. Продуктивный против деструктивного конфликта. Конкуренция против сотрудничества. Разрешение межкультурных конфликтов. Основные рекомендации в разрешении конфликтов. Медиация как способ разрешения конфликта.

Тема 25

Влияние истории, религии и семьи на культуру и коммуникацию

Религия как взгляд на мир. Сходство религий. Шесть религиозных традиций (христианство, иудаизм, ислам, индуизм, буддизм, конфуцианство). Значение семьи; типы семей; культура и семья. Роль исторического наследия на процесс межкультурной коммуникации.

Тема 26

МКК в сфере бизнеса

Культура и деловая среда. Европейские, азиатские и латиноамериканские стили управления. Культурный аспект ведения международного бизнеса. Деловой протокол и этикет. Переговоры. Стили ведения переговоров. Межкультурные конфликты на рабочем месте (дискриминация по половой, языковой, религиозной и этнической принадлежности, сексуальные домогательства).

Тема 27

МКК в сфере образования

Культура и образование. Различные группы стилей в мультикультурном образовании (когнитивные, коммуникативные, реляционные и мотивационные). Совершенствование коммуникации в процессе мультикультурного образования. Компетенция мультикультурного обучения. Понятие межкультурной компетенции. Межкультурный тренинг как способ формирования межкультурной компетенции.

Тема 28

Речевая деятельность и речевая коммуникация

Понятия речевой деятельности и речевой коммуникации. Речевое мастерство и культура речи. Психотехнические приемы в речи. Обеспечение желаемой обратной связи. Способы достижения эффективности письменных коммуникаций.

Тема 29

Речевая коммуникация. Слушание и понимание

Определение понятий «слушание», «понимание». Виды слушания: направленное, эмпатическое, нерефлексивное, рефлексивное. Типы слушателей. Помехи понимания. Правила и приемы эффективного слушания. Место слушания и понимания в трех коммуникативных формах общения: монологической, диалогической, полилогической.

Тема 30

Речевая коммуникация. Барьеры общения

Барьеры темперамента, характера, манеры общения, отрицательных эмоций, речи, логический барьер, семантический барьер, стилистический барьер. Трудности и дефекты общения. (Общение дефектное, деструктивное, подавленное). Конфликтное общение.

Тема 31

Обратная связь в говорении и слушании. Интерактивность общения

Техника установления обратной связи. Перцепция и ее функции в общении. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении. Приемы достижения взаимопонимания. Имидж и его составляющие. Уровни общения. Взаимовлияние участников общения. Формальное и неформальное взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия. Эффективные механизмы конструктивного взаимодействия и общения.

Тема 32

МКК в сфере туризма. Этика и психология речевого поведения

Этические нормы коммуникации работников турсферы. Этика и сфера общения. Этика и виды речевой деятельности. Речевой этикет. Аспекты речевого этикета. Этикетные формулы типичных ситуаций в сфере туризма. Эго-состояния клиента.

Тема 33

МКК в сфере туризма. Деловое общение

Деловой этикет как необходимый компонент профессиональной культуры. Деловой этикет в речевой деятельности. Манеры человека в деловой обстановке. Профессиональное общение по телефону. Правила использования визитных карточек. Стратегия и тактика прохождения интервью с целью поступления на работу.

Тема 34

МКК в сфере туризма. Разрешение конфликтных ситуаций в туристском бизнесе

Причины коммуникативных неудач. Барьеры эффективного общения и эффективной коммуникации и пути их преодоления в туризме. Причины возникновения конфликтов в сфере туризма. Рекомендации по выходу из конфликтных ситуаций. Особенности труда специалистов туристской индустрии. Модели формирования коммуникативной культуры и межкультурной компетенции специалистов сферы туризма.

ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. *Белая, Е.Н.* Теория и практика межкультурной коммуникации/ Е.Н.Белая.– М.: Форум: ИНФРА – М, 2013. – 206 с.
2. *Грушевицкая, Т.Г.* Основы межкультурной коммуникации: учебник для вузов / Т.Г. Грушевицкая, В. Д. Попков, А.П. Садохин. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 352 с.
3. *Могиленских, Н.П.* Введение в теорию коммуникаций: курс лекций для студентов специальности: «Лингвистическое обеспечение межкультурных коммуникаций»/ Н.П.Могиленских. – Минск: БГЭУ, 2011. – 122 с.
4. *Садохин, А.П.* Теория и практика межкультурной коммуникации: учебное пособие для вузов по дисциплине «Культурология» / А.П.Садохин.– М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 271 с.
5. *Томашевская, К.В.* Речевая коммуникация в туристской сфере: учебное пособие для студентов учреждений высшего профессионального образования / К.В.Томашевская, Е.А.Соколова. – М.: Издат.центр «Академия», 2012. – 240 с.

Дополнительная:

1. *Болдырев, В.Е.* Введение в теорию межкультурной коммуникации: методы, приемы, результаты: курс лекций / В.Е.Болдырев.– М.: Русский язык. Курсы, 2009. – 140 с.
2. *Викулова, Л.Г.* Основы теории коммуникации: практикум: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Связи с общественностью» / Л.Г.Викулова, А.И.Шарунов. – М.: АСТ: Восток-запад, 2008. – 316 с.
3. *Григорьев, Б.В.* Межкультурные коммуникации / Б.В. Григорьев, В.И. Чумакова. – Санкт-Петербург: Петрополис, 2008. –401 с.
4. *Гришаева, Л.И.* Введение в теорию межкультурной коммуникации: учебное пособие для студентов лингвистических факультетов высших учебных заведений / Л.И.Гришаева, Л.В.Цурикова. – 5-е изд., – М.: Издат.центр «Академия», 2008.– 352 с.

5. *Исаева, Т.Е.* Речевая коммуникация в туризме: учебное пособие с материалами на английском языке / Т.Е.Исаева. – М.: Дашков и К: Наука Спектр, 2012.–239 с.
6. *Карнажицкая, Т.В.* Межкультурные коммуникации: учебное пособие/ Т.В. Карнажицкая. – Минск: Издательство Гревцова, 2012.– 400с.
7. *Кросс-культурная психология: исследования и применение:* перевод с англ./ Джон В.Берри. – Харьков: Гуманитарный центр, 2007. – 558 с.
8. *Лебедева, Н.М.* Межкультурный диалог: тренинг этнокультурной компетентности) Н.М.Лебедева. О.В. Лунева, Т.Г.Стефаненко, М.Ю.Мартынова. – М.: ИПК РУДН, 2003.
9. *Негус, К.* Креативность. Коммуникация и культурные ценности/ К.Негус, М.Пикеринг (пер. с англ. О.В.Свинченко). – Харьков: Гуманитарный центр, 2011. – 299 с.
10. *Персикова, Т.Н.* Межкультурная коммуникация и корпоративная культура: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Т.Н.Персикова. – М.: Логос, 2008. – 223 с.
11. *Самохина, Т.С.* Эффективное деловое общение в контекстах разных культур и обстоятельств: учебное пособие по профессиональной межкультурной коммуникации/ Т.С.Самохина. – М.: Р.Валент, 2005.–215 с.
12. *Тер-Минасова, С.Г.* Язык и межкультурная коммуникация: учебное пособие для студентов и аспирантов вузов, обучающихся по специальности «Лингвистика и межкультурная коммуникация» / С.Г.Тер-Минасова.–3-е изд. – М.: Изд-во МГУ, 2008. – 350 с.