

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Институт управления и государственной службы
Кафедра туризма и гостиничного дела



УТВЕРЖДАЮ:

Директор института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский

» 02 2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

«Межкультурные коммуникации в индустрии гостеприимства»
43.04.03 Гостиничное дело
«Управление гостиничным хозяйством»

Разработчик:
Доцент А. В. Медяник А.В.
(подпись)

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры туризма и гостиничного
дела

от «04» февраля 2025 г., протокол № 7

Заведующий кафедрой Н.Д. Свиридова Н.Д.
(подпись)

Луганск 2025 г.

Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Межкультурные коммуникации в индустрии гостеприимства»

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

Какая модель межличностной коммуникации рассматривает коммуникацию как действие, в рамках которого отправитель кодирует идеи и чувства в определенный вид сообщения и затем отправляет его получателю при помощи какого-либо канала?

- А) Линейная модель
- Б) Трансакционная модель
- В) Круговая модель
- Г) Интерактивная модель

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.1)

2. Выберите один правильный ответ

Идеи и особенно ценности, передающиеся при помощи традиций это:

- А) Контур культуры
- Б) Характеристика культуры
- В) Ядро культуры
- Г) Все варианты верны

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.1)

3. Выберите один правильный ответ

Разрыв в процессе коммуникации, основанный на неприятии коммуникаторами верbalной или неверbalной деятельности друг друга, а также на основании стереотипного мышления, сложившегося в историческом процессе у представителей одних народностей о представителях других это:

- А) Коммуникативный барьер
- Б) Дискриминация
- В) Коммуникативная помеха
- Г) Все ответы верны

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.1)

4. Выберите один правильный ответ

Сложный процесс, в ходе которого человек постепенно привыкает к новой обстановке и новому общению это:

- А) Отторжение
- Б) Адаптация

В) Привыкание

Г) Принятие

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.1)

5. Выберите один правильный ответ

Полное приспособление к чужой культуре, которая начинает ощущаться как своя это:

А) Защита

Б) Интеграция

В) Принятие

Г) Приспособление

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.1)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите правильное соответствие. Каждому определению соответствует одно понятие.

Понятие

1) Имитация

2) Идентификация

3) Чувства стыда и вины

Определение

А) негативные механизмы инкультурации - запрещают или подавляют формирование определенного поведения;

Б) осознанное стремление ребенка подражать определенной модели поведения;

В) способ усвоения детьми родительского поведения, их установок и ценностей как своих собственных.

Правильный ответ: 1-Б, 2-В, 3-А

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.1)

2. Установите правильное соответствие. Каждому определению соответствует одно понятие.

Понятие

1) Реальный мир

2) Культурная картина мира

3) Клиент процесса

Определение

А) отражение реального мира через призму понятий, сформированных человеком в процессе познания мира на основе как коллективного, так и индивидуального опыта;

Б) объективная действительность, существующая независимо от человека, мир, окружающий его;

В) отражает реальность через культурную картину мира.

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-В

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.1)

3. Установите правильное соответствие между способом передачи культурной информации и его характеристикой. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Тип

Характеристика

- | | |
|--------------------------------|---|
| 1) Вертикальная трансмиссия; | А) освоение культурного опыта и традиции в |
| 2) Горизонтальная трансмиссия; | общении со сверстниками; |
| 3) Непрямая трансмиссия; | Б) передача социокультурной информации от родителей к детям; |
| | В) обучение у окружающих взрослых родственников, соседей, учителей, как в общении, так и в школах и вузах |

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-В

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.1)

4. Установите правильное соответствие между элементами невербальной коммуникации и их характеристикой. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Понятие

Определение

- | | |
|----------------|---|
| 1) Кинесика; | А) использование времени в невербальном коммуникационном процессе; |
| 2) Сенсорика; | Б) использование пространственных отношений при коммуникации; |
| 3) Проксемика; | В) совокупность жестов, мимики, поз, телодвижений, которые используются в коммуникации как дополнительные выразительные средства общения; |
| 4) Хронемика | Г) тип невербальной коммуникации, который основан на чувственном восприятии представителей других культур. |

Правильный ответ: 1-В, 2-Г, 3-Б, 4-А

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.1)

5. Установите правильное соответствие между этапами освоения чужой культуры и их характеристикой. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Этап

Характеристика

Этап	Характеристика
1) Признание;	А) превосходство и обратное развитие;
2) Интеграция;	Б) изоляция и сепарация;
3) Отрицание;	В) уважение к различиям в поведении и системе ценностей;
4) Защита	Г) контекстуальная оценка и конструктивная моргинальность.

Правильный ответ: 1-В, 2-Г, 3-Б, 4-А

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.1)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Установите последовательность этапов коммуникации:

- А) Кодирование и выбор канала
- Б) Интерпретация сообщения и отправка подтверждения
- В) Декодирование
- Г) Зарождение идеи
- Д) Передача

Правильный ответ: Г, А, Д, В, Б

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.1)

2. Установите последовательность этапов адаптации к новой культуре:

- А) Непривычная окружающая среда и культура начинают оказывать свое негативное воздействие
- Б) Критический этап – культурный шок достигает своего максимума
- В) «Медовый месяц»
- Г) Человек становится более уверенным в себе и удовлетворенным своим положением в новом обществе и культуре
- Д) Полная адаптация к новой культуре

Правильный ответ: В, А, Б, Г, Д

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.1)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Каждый народ представляет собой отдельный _____.

Правильный ответ: этнос.

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.1)

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Ценности, которые одинаково воспринимаются представителями разных культур называют _____

Правильный ответ: универсальными или общечеловеческими.

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.1)

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

_____ – взаимоотношение противостоящих идентичностей, при котором происходит включение идентичностей собеседников друг в друга.

Правильный ответ: межкультурная коммуникация.

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.1)

4. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

_____ представляет собой форму коммуникативного поведения человека, проявляющуюся в любых условиях взаимодействия, в любой ситуации.

Правильный ответ: стиль общения.

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.1)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Ответьте на вопрос:

Назовите виды поведенческих норм.

Правильный ответ (варианты):

традиции, обычаи, обряды, законы, нравы.

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.1)

2. Ответьте на вопрос:

Назовите типы неопределенности при первом контакте с чужой культурой

Правильный ответ (варианты):

когнитивная неопределенность, поведенческая неопределенность, эмоциональная неопределенность.

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.1)

3. Ответьте на вопрос:

Назовите возможные коммуникативные помехи.

Правильный ответ (варианты):

со стороны окружения: шум, плохая видимость, которые мешают восприятию звуковых и визуальных коммуникативных сигналов; физическое расстояние (например, когда возникает необходимость передавать информацию по телефону или электронной почте); со стороны участников коммуникации (отправителя и получателя): физиологические, языковые, поведенческие, психологические и культурологические.

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.1)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Дайте развернутый ответ на вопрос:

Какие факторы уменьшают неуверенность и неопределенность при контакте с представителями других культур?

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: Существует целый ряд факторов, уменьшающих неуверенность и неопределенность при контакте с представителями других культур: позитивные ожидания; сходство между контактирующими культурами; советы и замечания со стороны представителей других культур; более тесные личные отношения между коммуникантами; хорошее знание языка партнера по коммуникации; способность к самонаблюдению; более глубокие знания о чужой культуре; большая терпимость к неопределенности; позитивные ожидания в процессе межкультурной коммуникации; установка на эффективность общения и адаптацию к чужой культуре и др.

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее трех принципов.

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.1)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Межкультурные коммуникации в индустрии гостеприимства» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело.

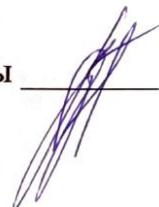
Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению 43.04.03 Гостиничное дело.

Председатель учебно-методической комиссии
института управления и государственной службы

Студеникина В.П.



Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)