

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 17.04.2024 14:25:53  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ**

---

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Утверждены  
решением учебно-методической  
комиссии по направлению  
«Гостиничное дело» / «Туризм»

Протокол № 5  
от «19» февраля 2024 г

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

по дисциплине

**Б1.О.27 «Межкультурные коммуникации в туризме (управленческие аспекты)»**

43.03.02 Туризм

Туризм

Бакалавр

Очная

Год набора 2022

Санкт-Петербург, 2024 год

**Автор–составитель:**

Преподаватель кафедры УСТИГД Яковлев Александр Романович

**Заведующий кафедрой:** доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

№ п/п	Код комп.	Тип задания	Вопрос	Ответ
1	УК-3	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какой из следующих факторов не влияет на эффективность межкультурного взаимодействия в туризме? 1. Различия в культурных ценностях 2. Уровень владения иностранными языками < 3. Политическая стабильность страны	3
2	УК-3	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте основные составляющие межкультурной коммуникации в туризме с их описанием: 1. Вербальная коммуникация 2. Невербальная коммуникация 3. Ценности и нормы А. Жесты, мимика, проксемика Б. Язык, речь, стиль общения В. Традиции, этикет, религия	1. Б, 2. А, 3. В
3	УК-3	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Основной целью межкультурной коммуникации в туризме является ... взаимопонимания между представителями разных культур.	достижение
4	УК-3	Открытое (с развернутым ответом)	Какие основные барьеры межкультурной коммуникации могут возникать в туристской деятельности?	Языковые различия, стереотипы и предубеждения, разница в ценностях и нормах поведения, недостаток кросс-культурных знаний, неэффективное невербальное общение
5	УК-3	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какой из следующих принципов не является ключевым для эффективной межкультурной	2

			коммуникации в туризме? 1. Толерантность 2. Стандартизация 3. Эмпатия	
6	УК-3	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте принципы эффективной межкультурной коммуникации в туризме с их описанием: 1. Толерантность 2. Эмпатия 3. Гибкость А. Способность понимать и принимать культурные различия Б. Умение адаптировать свое поведение и коммуникацию к особенностям культуры партнера В. Готовность сочувствовать и принимать чужую точку зрения	1. А, 2. В, 3. Б
7	УК-3	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Для успешной межкультурной коммуникации в туризме важно развивать ... клиентов.	кросс-культурную компетентность
8	УК-3	Открытое (с развернутым ответом)	Какие основные стратегии преодоления межкультурных барьеров используются в туризме?	Обучение персонала кросс-культурным навыкам, разработка гибких стандартов обслуживания, адаптация маркетинговых коммуникаций, организация межкультурных тренингов
9	УК-3	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какой из следующих факторов не влияет на эффективность командной работы в межкультурной среде туристской организации? 1. Культурные различия членов команды 2.	3

			Уровень профессиональной подготовки 3. Политический режим страны	
10	УК-3	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте факторы, влияющие на эффективность командной работы в межкультурной среде туристской организации, с их описанием: 1. Культурные различия 2. Личностные особенности 3. Коммуникативные навыки А. Уровень развития навыков межличностного общения Б. Ценности, традиции, языковые и поведенческие особенности В. Психологические характеристики, мотивация, стиль работы	1. Б, 2. В, 3. А
11	УК-4	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какой из следующих аспектов не входит в эффективную межкультурную коммуникацию в туризме? 1. Владение иностранными языками 2. Знание культурных особенностей 3. Уровень образования сотрудников	3
12	УК-4	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте составляющие межкультурной коммуникативной компетентности в туризме с их описанием: 1. Языковая компетенция 2. Культурная компетенция 3. Коммуникативная компетенция А. Знание культурных особенностей, традиций, ценностей Б. Владение навыками эффективной межкультурной коммуникации В. Свободное владение иностранными языками	1. В, 2. А, 3. Б

13	УК-4	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Для развития межкультурной коммуникативной компетентности в туризме важно уделять внимание ... и ... сотрудников.	обучению, мотивации
14	УК-4	Открытое (с развернутым ответом)	Какие основные методы развития межкультурной коммуникативной компетентности персонала туристских организаций?	Тренинги по межкультурному взаимодействию, обучающие курсы по изучению иностранных языков, стажировки за рубежом, ротация персонала, наставничество
15	УК-4	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какой из следующих факторов не влияет на выбор эффективных средств межкультурной коммуникации в туризме? 1. Возраст целевой аудитории 2. Религиозные особенности 3. Уровень доходов клиентов	3
16	УК-4	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте средства межкультурной коммуникации в туризме с их характеристиками: 1. Вербальные 2. Невербальные 3. Письменные А. Жесты, мимика, проксемика, паузы, тон голоса Б. Устная речь, презентации, переговоры В. Деловая переписка, буклеты, инструкции	1. Б, 2. А, 3. В
17	УК-4	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Для эффективной межкультурной коммуникации в туризме важно уделять внимание не только вербальным, но и ... средствам коммуникации.	невербальным

18	УК-4	Открытое (с развернутым ответом)	Какие основные принципы эффективной межкультурной коммуникации в туристской деятельности?	Ясность, точность, лаконичность, уважение, гибкость, ориентация на клиента, использование общепринятых терминов
19	УК-4	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какой из следующих каналов межкультурной коммуникации в туризме является наименее эффективным? 1. Устная речь 2. Визуальные презентации 3. Социальные сети	3
20	УК-4	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте каналы межкультурной коммуникации в туризме с их характеристиками: 1. Устная речь 2. Письменная коммуникация 3. Визуальные презентации А. Наглядность, эмоциональность, целенаправленность Б. Документирование, детализация, формальность В. Интерактивность, темп, обратная связь	1. В, 2. Б, 3. А
21	УК-5	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какой из следующих аспектов не является частью социально-культурного контекста межкультурного разнообразия в туризме? 1. Национальные традиции и обычаи 2. Религиозные верования 3. Уровень развития технологий	3

22	УК-5	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте составляющие социально-культурного контекста межкультурного разнообразия в туризме с их характеристиками: 1. Национальные традиции и обычаи 2. Религиозные верования 3. Социальные нормы и ценности А. Этические принципы, моральные установки, ролевые модели Б. Праздники, ритуалы, повседневные практики В. Вероисповедание, культовые сооружения, религиозные праздники	1. Б, 2. В, 3. А
23	УК-5	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Для понимания межкультурного разнообразия в туризме важно учитывать не только социально-культурные, но и ... аспекты.	исторические, политические
24	УК-5	Открытое (с развернутым ответом)	Какие основные факторы исторического и политического контекста влияют на межкультурное разнообразие в туристской деятельности?	Колониальное прошлое, миграционные процессы, геополитические конфликты, особенности государственного устройства, уровень развития демократических институтов, степень политической стабильности
25	УК-5	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какой из следующих аспектов не является частью философского контекста межкультурного разнообразия в туризме? 1. Мировоззренческие системы 2. Ценностные ориентации 3. Уровень гражданского самосознания	3



26	УК-5	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте составляющие философского контекста межкультурного разнообразия в туризме с их характеристиками: 1. Мировоззренческие системы 2. Ценностные ориентации 3. Этические нормы А. Представления о добре, справедливости, долге Б. Восприятие человека, природы, общества В. Приоритеты, убеждения, принципы	1. Б, 2. В, 3. А
27	УК-5	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Для эффективного управления межкультурным разнообразием в туризме важно развивать ... персонала.	кросс-культурную компетентность
28	УК-5	Открытое (с развернутым ответом)	Какие основные принципы управления межкультурным разнообразием в туристской деятельности?	Уважение и ценностное отношение к культурным различиям, создание инклюзивной среды, гибкое управление, поощрение культурного обмена, непрерывное обучение и развитие
29	УК-5	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какой из следующих подходов к управлению межкультурным разнообразием в туризме является наименее эффективным? 1. Культурный плюрализм 2. Культурная ассимиляция 3. Культурная адаптация	2

30	УК-5	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте подходы к управлению межкультурным разнообразием в туризме с их характеристиками: 1. Культурная адаптация 2. Культурный плюрализм 3. Интеркультурный подход А. Признание и уважение культурных различий Б. Гармоничное сочетание и взаимодействие различных культур В. Приспособление к доминирующей культуре	1. В, 2. А, 3. Б
----	------	-----------------------------	---	------------------