

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 19.05.2026 16:46:45
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.01.ДЭ.05.02 Этикет в туризме и гостеприимстве (на английском языке)

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса

(наименование образовательной программы)

Бакалавр

(квалификация)

Очная

(форма обучения)

Год набора – 2026

Донецк

Автор-составитель РПД:

Дубровская Наталья Ивановна, старший преподаватель кафедры туризма

Заведующий кафедрой:

Овчаренко Людмила Александровна, д-р экон. наук, доцент, заведующий кафедрой туризма

Рабочая программа дисциплины Б1.В.01.ДЭ.05.02 Этикет в туризме и гостеприимстве (на английском языке) одобрена на заседании кафедры туризма Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 5 от «19» февраля 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
3. Содержание и структура дисциплины	6
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам.....	12
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине	27
7. Методические материалы по освоению дисциплины.....	33
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет.....	34
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	36

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

Дисциплина Б1.В.01.ДЭ.05.02 Этикет в туризме и гостеприимстве (на английском языке) обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных компетенций

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
	ПК-1	Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-1.1	Проводит встречи, переговоры и презентации гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам	ПК-1.1. 3-3. Знает основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций ПК-1.1. У-3. Умеет владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины: 2 з.е., 72 академических часа

Объем академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

- 8 часов лекционных занятий;
- 20 часов практических занятий;
- 40 часов самостоятельной работы;
- 4 часа контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий;

Дисциплина Б1.В.01.ДЭ.05.02 «Этикет в туризме и гостеприимстве (на английском языке)» изучается в 6 семестре

Форма промежуточной аттестации – зачет .

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все го	Объем дисциплины, академических часов											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*		
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий						Самостоятельная работа							
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации			СРкр	СРэк	СР				
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ				Каттэк		Контр оль	
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ													
РАЗДЕЛ 1. ИСТОРИЯ МОРАЛЬНО-ЭТИЧЕСКИХ УЧЕНИЙ																
Тема 1.1	Предмет этики бизнеса Основные концепции морали	9	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	10	Устный опрос тестовые задания, доклад
Тема 1.2	Историческое развитие морально-этических учений	9	2	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	10	Устный опрос ситуационное задание, эссе, лексико- грамматическое тестирование
РАЗДЕЛ 2. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА																
Тема 2.1	Корпоративная этика, корпоративная социальная ответственность	9	2	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	10	Устный опрос ситуационное задание, эссе, лексико- грамматическое тестирование
Тема 2.2	Этикет и эстетика в туризме и гостеприимства	9	2			4									10	
Промежуточная аттестация		4	0	0	0	0	0	0	0	4	00	0	0	0		
Итого:		72	8	0	0	20	0	0		4	0			40		

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации.

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы.

КЭ – консультации перед экзаменом.

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий.

Контроль – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям

3.2. Содержание дисциплины

РАЗДЕЛ 1. ИСТОРИЯ МОРАЛЬНО-ЭТИЧЕСКИХ УЧЕНИЙ

Тема 1.1. Предмет этики бизнеса Основные концепции морали. Моральные принципы и нормы поведения в предпринимательской деятельности. Этические дилеммы. Ключевые концепции морали в бизнесе. деонтология, утилитаризм (телеологический подход) и этика

Тема 1.2. Историческое развитие морально-этических учений. Морально-этические учения древних цивилизаций Востока (Китай, Индия) и античной философии. Религиозные доктрины Средневековья. Светские теории Нового времени.

РАЗДЕЛ 2. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА

Тема 2.1. Корпоративная этика, корпоративная социальная ответственность. Определение и происхождение КСО. Этический кодекс и другие этические нормы бизнеса. Профессионализм как моральная ценность личности. Административная этика. Психологические и моральные качества руководителя.

Тема 2.2. Этикет и эстетика в туризме и гостеприимства. Этикет в туризме и гостеприимстве как свод правил вежливого и профессионального общения с клиентами, коллегами и партнёрами. Принципы честности, уважения к культурным различиям, конфиденциальности и клиентоориентированности. Эстетика. её роль для общества и важность для туристического бизнеса

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г). 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БА или 135). 	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования). 	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ 	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
90 – 100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
80 – 89	Хорошо		B	P/ Passed
75 – 79			C	P/ Passed
70 – 74			D	P/ Passed
60 – 69	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0 – 59	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка ((ст.1+ст.2)/2)	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию ((ст.1+ст.2)/2)
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.01.ДЭ.05.02 «Этикет в туризме и гостеприимстве (на английском языке)» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам).

устный опрос, доклад, ситуационное задание, контрольная точка по разделу.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек).

SECTION 1. HISTORY OF MORAL AND ETHICAL DOCTRINES

Topic 1.1. Business Ethics: Subject and Main Moral Concepts

Oral questions:

1. Define business ethics and explain its role in modern organizations.
2. What are the main ethical challenges that businesses face today?
3. Compare deontology and consequentialism in business decision-making.
4. How does virtue ethics differ from other ethical theories in the context of business?
5. Give an example of an ethical dilemma a manager might face and suggest how it could be resolved using one of the ethical theories.
6. Why is it important for companies to have a clear ethical framework?
7. How can personal values influence professional decisions in business?

Presentation topics:

1. The evolution of business ethics: from ancient trade to modern corporations.
2. Deontological ethics in business: Kant's categorical imperative and its application.
3. Utilitarianism in corporate decision-making: pros and cons.
4. Virtue ethics and leadership: Aristotle's influence on modern management.
5. Cultural differences in business ethics: East vs. West.
6. Ethical relativism vs. universal ethical standards in global business.
7. Case study: ethical scandals in business and their long-term consequences.

Situational task:

You are the CEO of a tech company facing a dilemma: a new product launch can significantly boost profits, but there are concerns about potential data privacy risks. Some team members argue for launching as planned, while others insist on further testing.

Tasks: Identify the key ethical issues involved.

1. Apply two different ethical theories (e.g., deontology and utilitarianism) to analyze the situation.
2. Propose a decision and justify it using ethical reasoning.

Topic 1.2. Historical Development of Moral and Ethical Doctrines

Oral questions:

1. How did ancient Eastern philosophies (Confucianism, Buddhism) influence moral thinking?
2. What were Aristotle's key contributions to ethical theory?
3. How did medieval Christian ethics shape moral values?
4. Explain Max Weber's concept of the Protestant work ethic.
5. How did the Enlightenment change ethical thinking?
6. What is applied ethics, and when did it emerge as a field?
7. Compare ancient and modern approaches to moral responsibility.

Presentation topics:

1. Confucian ethics and its relevance to modern business culture.
2. Aristotle's *Nicomachean Ethics*: key ideas and modern applications.
3. The role of religion in shaping medieval ethics.
4. The Protestant work ethic and the rise of capitalism.
5. Enlightenment thinkers and the secularization of ethics.
6. From virtue ethics to applied ethics: historical shifts.
7. Modern ethical challenges: how historical theories help us address them.

Situational task:

You are a history professor preparing a lecture on the development of ethical thought. You want to show how ancient and medieval ideas still influence modern business ethics. *Tasks:*

1. Select three historical ethical concepts (from different periods) that are relevant to business today.
2. For each concept, provide a modern business example where it applies.
3. Create a short outline for a 10-minute lecture connecting past and present.

SECTION 2. DELEGATION OF AUTHORITY AND TEAM MANAGEMENT

Topic 2.1. Corporate Ethics and Corporate Social Responsibility (CSR)

Oral questions:

1. Define corporate ethics and explain its components.
2. What is CSR, and why is it important for modern companies?
3. List three key principles of CSR and give examples of how companies implement them.
4. How can CSR improve a company's reputation and long-term success?
5. What are the risks of "greenwashing" in CSR initiatives?
6. How does corporate ethics influence employee motivation and retention?
7. Provide an example of a successful CSR program and explain why it worked.

Presentation topics:

1. The evolution of CSR: from philanthropy to strategic responsibility.
2. CSR reporting: standards and best practices.
3. Stakeholder theory vs. shareholder primacy in CSR.
4. Environmental sustainability as a core CSR principle.
5. Social integration: how companies support local communities.
6. Ethics and transparency: building trust through CSR.
7. Case study: a company that transformed its image through CSR.

Situational task:

You are the CSR manager of a manufacturing company. Local communities near your factory report water pollution, and media attention is growing. The company has not violated any laws, but the issue harms its reputation. *Tasks:*

1. Identify the ethical and CSR issues involved.
2. Develop a three-step action plan to address the problem.
3. Suggest long-term measures to prevent similar issues and improve the company's CSR profile.

Topic 2.2. Etiquette and Aesthetics in Tourism and Hospitality

Oral questions:

1. Why is professional etiquette crucial in tourism and hospitality?
2. List and explain three key principles of professional ethics in hospitality.
3. How does aesthetics influence customer experience in hotels and restaurants?
4. Give two examples of how cultural differences affect service etiquette.
5. Why is staff training in etiquette and aesthetics important?
6. How can companies measure the impact of etiquette and aesthetics on customer satisfaction?
7. Describe a situation where poor etiquette led to a business loss in the hospitality industry.

Presentation topics:

1. Cultural sensitivity in hospitality: adapting etiquette to diverse guests.
2. The role of aesthetics in branding luxury hotels.
3. Training programs for hospitality staff: etiquette and soft skills.
4. Digital etiquette: online communication with guests.
5. Aesthetic design and customer loyalty: case studies.
6. Service recovery: how to handle etiquette failures.
7. Trends in hospitality etiquette: from traditional to modern approaches.

Situational task:

You manage a boutique hotel that received a complaint from a guest: the room was not cleaned properly, the staff was unfriendly, and the hotel's interior design did not match the photos on the website. Tasks:

1. Identify which aspects of etiquette and aesthetics were violated.
2. Outline the steps you would take to resolve the guest's complaint.
3. Develop a plan to prevent similar issues in the future (e.g., staff training, quality control, website updates).

По видам учебной деятельности баллы распределяются следующим образом:

1 семестр:

Раздел/Темы	Формы текущего контроля			КТ
	УО	Д	СЗ	
Р-1. / Т-1.1.	5	10	10	10
Р-1. / Т-1.2.	5			
Р-1. / Т-1.3.	5			
Р-2. / Т-2.1.	5	10	10	10
Р-2. / Т-2.2.	5			
Р-2. / Т-2.3.	5			
Р-2. / Т-2.4.	5			
Р-2. / Т-2.5.	5			
100	40	20	20	20

УО – устный опрос;

Д – доклад;

СЗ – ситуационное задание;

КТ – контрольные точки по разделу.

Критерии оценки устного опроса.

Оценка «5 баллов» ставится, если обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4 балла» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2-1 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

Критерии оценки ситуационного задания.

Оценка «10-9 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по поставленной проблеме, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно. Представлены полные, аргументированные выводы.

Оценка «8-7 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «6-4 балла» ставится, если обучающийся проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих ситуации; понимает базовые основы и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов решения проблемы и написании выводов.

Оценка «3-1 балла» ставится, если обучающийся при решении ситуации провел не полный анализ, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов решения и написании выводов.

Критерии оценки доклада.

Оценка «10-9 баллов» ставится, если обучающийся выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

Оценка «8-7 баллов» ставится, если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.

Оценка «6-4 балла» ставится, если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании .

Оценка «3-1 балла» ставится, если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой темы.

5.3. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (контрольные точки).

Каждый раздел дисциплины завершается контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает две КТ в течение периода освоения дисциплины в 1 и 2 семестрах. Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,1	10
КТ 2	100	0,1	10
Итого	x	0,2	20

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ
x Коэффициент веса контрольной точки.

Контрольные точки по разделу проводятся в виде тестирования по всем темам раздела

Критерии оценивания тестовых заданий

Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом:

правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ из предложенных – 5 баллов;

правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или установить последовательность событий – по 5 баллов за безошибочно выполненное задание;

правильное выполнение задания комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора – 10 баллов.

Типовые тестовые задания по разделу 1

Open-ended questions

1. Briefly describe the subject of business ethics and explain why it is important for modern companies.
2. What is the main difference between the deontological and teleological (consequentialist) approaches to ethics? Provide one example of each being applied in business.
3. How can Confucius's ideas about ritual (*li*) and humaneness (*ren*) be applied in modern corporate culture?
4. Identify and explain two key ethical ideas of Aristotle that remain relevant for modern management.
5. How did Christian ethics of the Middle Ages influence the formation of ideas about moral duty in professional activities?
6. Explain Max Weber's concept of the Protestant work ethic and its impact on the development of capitalism.

7. How has the development of applied ethics in the 20th–21st centuries influenced the formation of Corporate Social Responsibility (CSR)?

Closed-type questions (choose one correct answer)

1. What is the subject of business ethics?
 - a) The study of financial strategies of companies;
 - b) The analysis of moral aspects of business relationships;
 - c) The research of marketing communications;
 - d) The development of production technologies.

2. Which philosopher systematized ethics as a doctrine of virtues?
 - a) Plato;
 - b) Socrates;
 - c) Aristotle;
 - d) Epicurus.

3. What was the main virtue in Christian ethics of the Middle Ages?
 - a) Justice;
 - b) Wisdom;
 - c) Love for God;
 - d) Courage.

4. Who described the Protestant work ethic?
 - a) Émile Durkheim;
 - b) Max Weber;
 - c) Karl Marx;
 - d) Friedrich Nietzsche.

5. What does the term “CSR” stand for?
 - a) Corporate System of Evaluation;
 - b) Corporate Social Responsibility;
 - c) Comprehensive Strategic Overview;
 - d) Control of Compliance Obligations.

6. Which ethical approach focuses on the character and virtues of an individual?
 - a) Deontology;
 - b) Utilitarianism;
 - c) Virtue ethics;
 - d) Consequentialism.

7. In which period did the development of applied ethics begin?
 - a) Antiquity;
 - b) Middle Ages;
 - c) Modern period;
 - d) 20th–21st centuries.

Situational task

You are an ethics consultant for a large international company. The management asks you to develop an ethical code that combines principles from ancient virtue ethics, medieval Christian ethics, and modern CSR. **Tasks:**

1. List 3–4 key principles from each era/concept that can be included in the code.
2. Explain how these principles can work together in modern business.
3. Provide a specific example of a situation where this combined approach would help resolve an ethical dilemma (e.g., conflict of interest, environmental responsibility, etc.).

Типовые тестовые задания по разделу 1

Open-ended questions

1. Define corporate ethics and list its main components.
2. What benefits does a company gain from implementing Corporate Social Responsibility (CSR) principles? Provide 3–4 examples.
3. Describe three key principles of professional ethics in tourism and hospitality, and explain their impact on customer satisfaction.
4. Why is aesthetics important in the tourism and hospitality industry? Give two examples of how aesthetic aspects influence the perception of service.

5. What methods of training staff in ethics and aesthetics are most effective in the hospitality sector? Justify your choice.
6. How can delegation of authority contribute to the development of corporate ethics within a team? Provide an example.
7. What risks does a company face when ethical norms are not followed in the tourism and hospitality sector? Describe 2–3 scenarios.

Closed-type questions (choose one correct answer)

1. What does corporate ethics include?
 - a) Only financial rules of the company;
 - b) A system of moral norms and principles of employee behavior;
 - c) Technical production standards;
 - d) Marketing strategy.

2. What is Corporate Social Responsibility (CSR)?
 - a) A company's obligation to pay taxes;
 - b) A voluntary contribution of business to societal development;
 - c) A system of fines for violations;
 - d) A plan to reduce costs.

3. Which principle does NOT belong to CSR?
 - a) Environmental sustainability;
 - b) Social integration;
 - c) Maximizing profits at any cost;
 - d) Ethical business conduct.

4. Which of the following belongs to key principles of professional ethics in tourism?
 - a) Secrecy of client information;
 - b) Honesty and respect for clients;
 - c) Profit priority over quality;
 - d) Limiting communication with clients.

5. How does adherence to ethical norms affect a company's reputation in the hospitality industry?
 - a) It has no significant impact;
 - b) It improves reputation and customer loyalty;
 - c) It only matters for large chains;
 - d) It increases operational costs without benefits.

6. What is a key aspect of aesthetics in hospitality?
 - a) Internal accounting systems;
 - b) Interior design and visual appeal;
 - c) Employee salary structure;
 - d) Inventory management.

7. Which is a common method for training staff in professional ethics?
 - a) Mandatory overtime;
 - b) Workshops and role-playing exercises;
 - c) Reducing breaks;
 - d) Increasing workload.

Situational task

You are the manager of a five-star hotel. A guest complains that the room they booked with a sea view actually has a view of the construction site next door. The guest demands an immediate room change and a discount, but all rooms with sea views are occupied until tomorrow. The guest is upset and threatens to leave a negative review online. **Tasks:**

1. Identify the ethical principles involved in this situation (e.g., honesty, respect, responsibility).
2. Outline the steps you would take to resolve the conflict while maintaining the hotel's reputation and adhering to corporate ethics.
3. Suggest a long-term solution to prevent similar issues (e.g., updating room descriptions, staff training, compensation policy).

5.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Дополнительные материалы и оборудование не требуются.

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация по дисциплине

Промежуточная аттестация по дисциплине Б1.В.01.ДЭ.05.02 «Этикет в туризме и гостеприимстве (на английском языке)» (зачет) выставляется по сумме баллов, полученных за текущий контроль и контрольные точки. В случае, если баллов не достаточно, зачет проводится в устной форме в виде собеседования.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Вопросы для проведения зачета

1. What is business ethics, and what does it study?
2. Why is business ethics important for modern companies?
3. What are the main ethical challenges that businesses face today?
4. Explain the concept of deontology in business ethics. Give an example.
5. How does consequentialism (teleological approach) influence business decision-making?
6. What is the difference between deontological and teleological approaches to business ethics?
7. Describe the virtue ethics approach and explain how it can be applied in a business context.
8. What role do personal values play in business ethics?
9. How can a company's mission and vision statements reflect its ethical principles?
10. Give an example of an ethical dilemma a manager might face and suggest how it could be resolved using one of the ethical theories.

11. How did ethical teachings in ancient China (Confucianism) influence social and business relations?
12. What were the key ethical ideas of Aristotle, and how are they relevant to modern business?
13. How did medieval Christian ethics shape the understanding of moral duty?
14. What role did religion play in shaping moral values during the Middle Ages?
15. Explain Max Weber's concept of the Protestant work ethic and its impact on capitalism.
16. How did the Enlightenment period change the approach to ethical thinking?
17. What are the key differences between ancient and modern ethical systems?
18. How did philosophical ideas of the New Age (Modern period) influence the development of business ethics?
19. What is applied ethics, and when did it become prominent in academic discourse?
20. How has the understanding of social responsibility evolved from ancient times to the 21st century?
21. Define corporate ethics. What does it include?
22. What is a corporate code of conduct, and why is it important?
23. Explain the concept of Corporate Social Responsibility (CSR).
24. List and briefly describe the main principles of CSR.
25. How can CSR activities improve a company's reputation and long-term success?
26. Give three examples of CSR initiatives a company can implement.
27. What is the relationship between corporate ethics and employee motivation?
28. How can companies ensure that their CSR efforts are genuine and not just for public relations?
29. Why is professional etiquette especially important in the tourism and hospitality industry?
30. Describe three key principles of professional ethics in tourism and hospitality. How do they affect customer satisfaction?

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	90-100
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	75-89
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	60-74
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	1-59

Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации

№ п/п	Тип задания	Максимальное количество баллов
Задание 1	Ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом	30
Задание 2	Тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	20
Задание 3	Решение ситуационного задания	50
	Итого	100

Для получения общей итоговой оценки по дисциплине нужно вычислить среднее арифметическое оценок по текущей работе и промежуточной аттестации

Критерии оценивания заданий открытого типа с развернутым ответом

Оценка «30-25 баллов» ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением логической последовательности;

Оценка «24-15 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «14-5 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «4-0 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

Критерии оценивания тестовых заданий

Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом: правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 4 балла

Критерии оценивания решения ситуационного задания

Оценка «50-45 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по проблеме, поставленной в задании, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной

ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

Оценка «44-35 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «34-25 баллов» ставится, если обучающийся правильно провел анализ ситуации, допустив не более 3 ошибок, проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих задания; понимает базовые основы задания. Допущено не более 3 ошибок.

Оценка «24-15 баллов» ставится, если обучающийся при выполнении задания провел не полный анализ ситуации, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено более трех ошибок.

Оценка «14-0 баллов» ставится, если обучающийся при неправильно провел анализ, выводы сделаны неполные и недостаточно аргументированные

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Для выполнения задания промежуточной аттестации по дисциплине (при необходимости) обучающемуся разрешается использование словаря

7. Методические материалы по освоению дисциплины

Приступая к изучению дисциплины, студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом

занятий, списком рекомендованной литературы. Следует уяснить последовательность выполнения индивидуальных учебных заданий.

Самостоятельная работа студента предполагает работу с научной и учебной литературой, умение создавать тексты. Уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от активной и систематической работы, изучения рекомендованной литературы.

При изучении дисциплины студенты выполняют следующие задания: - изучают рекомендованную научно- практическую и учебную литературу; -

выполняют задания, предусмотренные для самостоятельной работы. Основными видами аудиторной работы студентов являются практические занятия.

В ходе занятий преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации и указания на самостоятельную работу. Занятия практического вида являются аудиторными занятиями.

Для того, чтобы аудиторный материал практических занятий был освоен обучающимся ему необходимо:

– предварительно изучить теоретический материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию; составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Н. И. Дубровская Этика и эстетика в туризме (на английском языке) = Ethics and Aesthetic sin tourism (in English) : конспект лекций для обучающихся 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 43.03.02 «Туризм» очной формы обучения (112 с.) ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2019 Н. И. Дубровская

2. Этика и эстетика в туризме (на английском языке) : учебно-методическое пособие для обучающихся 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 43.03.02 «Туризм» очной формы обучения ()Донецк : ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС», 2024

а. Полосьонсткаавяи, Ю. М. Этика делового общения : учебно-методическое пособие / Ю. М. Полосьонсткаавяи. — Москва : Московский технический университет связи и информатики, 2018. — 44 с.

Дополнительная литература

6. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; отв. ред. В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 205 с. — (Высшее образование).

7. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование).

8. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов. — Москва : Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование).

9. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К^о ; Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 213 с.

10. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов. — Москва : Юрайт, 2020. — 165 с. — (Высшее образование).

11. Золотовский, В. А. Правовое регулирование в сфере туризма : учебное пособие для вузов / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — Москва : Юрайт, 2020. — 247 с. — (Высшее образование).

8.4. Интернет-ресурсы

1. Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»
<https://cyberleninka.ru/>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>
3. Электронно-библиотечная система «ЗНАНИУМ» <https://znanium.ru>

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Специализированные аудитории для проведения лекционных и занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; интерактивная доска

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».