Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 01.10.2026 23:30:20
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4

к образовательной программе

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.01.14 Этикет в туризме и сфере гостеприимства
(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:**

Дубровкая Наталья Ивановна, старший преподаватель кафедры туризма

**Заведующий кафедрой:**

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

Рабочая программа дисциплины Б1.В.01.14 «Этикет в туризме и сфере гостеприимства» одобрена на заседании кафедры туризма Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 5 от «19» феврпля 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

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания.....10

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам.....14

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине.....30

7. Методические материалы по освоению дисциплины.....36

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет.....37

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....39

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

Дисциплина Б1.В.01.14 «Этикет в туризме и сфере гостеприимства» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных 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. З-3. Знает** основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций<br>**ПК-1.1. У-2. Умеет** соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников<br>**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 |
| | | | ПК-1.2. | Разрешает проблемные ситуации потребителей, партнёров, заинтересованных сторон | **ПК-1.2. З-3. Знает** основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций<br>**ПК-1.2. У-1. Умеет** организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами |

## 2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины: 3 з.е., 108 академических часов

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

- 16 часов лекций;

– 16 часов практических занятий;

– 4 7 часов самостоятельной работы;

– 2 часа консультация перед экзаменом;

– 9 часов контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий;

– 18 часов самостоятельная работа на подготовку к экзамену

Дисциплина Б1.В.01.14 «Этикет в туризме и сфере гостеприимства» изучается в 6 семестре.

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

## 3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

| № п/п | Наименование тем и (или) разделов | Всего | 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 | | | | | | |
| | | | Занятие лекционного типа | | Занятие семинарского типа | | ИК | КСР | КЭ | Каттэк | Контроль | СРкр | СРэк | СР | |
| | | | Л | ВЛ | ЛР | ПЗ | | | | | | | | | |
| РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ЭТИКЕТА И КОММУНИКАЦИЯ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА | | | | | | | | | | | | | | | |
| Тема 1.1 | Основы делового этикета в индустрии туризма и гостеприимства. | 10 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | устный опрос, доклад, ситуационное задание |
| Тема 1.2 | Вербальный и невербальный этикет в общении с гостями | 10 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | устный опрос, доклад, ситуационное задание |
| Тема 1.3 | Этикет обслуживания в гостиницах и ресторанах | 10 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | устный опрос, доклад, ситуационное задание |
| Тема 1.4 | Кросс-культурный этикет в международном туризме | 10 | 2 | | | 2 | | | | | | | | 6 | устный опрос, доклад, ситуационное задание |
| РАЗДЕЛ 2 ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЭТИКЕТ И ПРОТОКОЛЬНЫЕ НОРМЫ | | | | | | | | | | | | | | | |

| № п/п | Наименование тем и (или) разделов | Всего | 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 | | | | | | |
| | | | Занятие лекционного типа | | Занятие семинарского типа | | ИК | КСР | КЭ | Каттэк | Контроль | СРкр | СРэк | СР | |
| | | | Л | ВЛ | ЛР | ПЗ | | | | | | | | | |
| Тема 2.1 | Дресс-код и внешний вид персонала в индустрии гостеприимства | 10 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | устный опрос, доклад, ситуационное задание |
| Тема 2.2 | Протокольный этикет в сфере делового туризма | 10 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | устный опрос, доклад, ситуационное задание |
| Тема 2.3 | Цифровой этикет в современной индустрии туризма | 10 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | устный опрос, доклад, ситуационное задание |
| Тема 2.4 | Этикет разрешения конфликтных ситуаций и работа с жалобами гостей. | 10 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | устный опрос, доклад, ситуационное задание |
| Промежуточная аттестация | | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 9 | 0 | 0 | 18 | 5 | экзамен |
| Итого | | 108 | 16 | 0 | 0 | 16 | 0 | 0 | 2 | 9 | 0 | 0 | 18 | 47 | |

*спользуемые 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. ОСНОВЫ ЭТИКЕТА И КОММУНИКАЦИЯ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА

**Тема 1.1. Основы делового этикета в индустрии туризма и гостеприимства.** Понятие делового этикета и его роль в сфере услуг. Основные принципы делового этикета. Нормы поведения персонала гостиниц, ресторанов, туристических агентств. Влияние соблюдения этикета на имидж организации.

**Тема 1.2. Вербальный и невербальный этикет в общении с гостями**

Правила устной коммуникации: тон голоса, темп речи, выбор слов. Невербальные сигналы: жесты, мимика, поза, зрительный контакт. Особенности дистанционной коммуникации (телефон, email, мессенджеры). Типичные ошибки в общении с клиентами и способы их избежать.

**Тема1. 3. Этикет обслуживания в гостиницах и ресторанах**

Стандарты приветствия и прощания гостей. Правила взаимодействия с гостями разных категорий (VIP, семьи с детьми, пожилые люди, люди с ОВЗ). Этикет подачи блюд и напитков: последовательность, расположение приборов, обслуживание за столом. Работа с особыми запросами и пожеланиями гостей.

**Тема 1.4. Кросс-культурный этикет в международном туризме**

Значение учёта культурных различий в обслуживании иностранных гостей. Национальные особенности этикета (приветствия, жесты, дистанция общения) в разных странах (Европа, Азия, Ближний Восток, Америка). Религиозные и культурные табу: что нужно знать персоналу. Языковые нюансы и перевод: как избежать недоразумений.

## РАЗДЕЛ 2. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЭТИКЕТ И ПРОТОКОЛЬНЫЕ НОРМЫ

**Тема 2.1. Дресс-код и внешний вид персонала в индустрии гостеприимства**

Требования к униформе и внешнему виду сотрудников отелей, ресторанов, аэропортов. Детали дресс-кода: причёска, макияж, аксессуары, обувь, гигиена. Сезонные и ситуационные вариации дресс-кода (деловая встреча, банкет, повседневная работа). Влияние внешнего вида персонала на восприятие качества услуг гостями.

**Тема 2.2. Протокольный этикет в сфере делового туризма**

Особенности обслуживания бизнес-туристов и участников конференций.

Организация VIP-обслуживания: трансфер, заселение, дополнительные услуги. Протокольные нормы при проведении деловых мероприятий (банкеты, фуршеты, переговоры). Подарки и сувениры в деловом общении: что уместно, а что нет. Этикет взаимодействия с представителями власти, дипломатами, топ-менеджерами.

**Тема 2.3 Цифровой этикет в современной индустрии туризма**

Правила общения в онлайн-среде: соцсети, мессенджеры, email. Обработка персональных данных и конфиденциальность информации. Онлайн-репутация: как отвечать на отзывы и жалобы гостей (позитивные и негативные). Этические аспекты использования чат-ботов и ИИ в обслуживании клиентов.

**Тема2.4 Этикет разрешения конфликтных ситуаций и работа с жалоба ми гостей.**

Причины возникновения конфликтов в сфере туризма и гостеприимства.

Принципы этичного поведения персонала при возникновении конфликтной сит уации.Этапы работы с жалобами: выслушивание, эмпатия, уточнение деталей, п редложение решения.Вербальные и невербальные техники снижения напряжён ности (спокойный тон, открытая поза, поддерживающие фразы).

Стратегии разрешения конфликтов: компромисс, сотрудничество, уступка.

## 4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.01.14 «Этикет в туризме и сфере гостеприимства» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа – это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

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 | 1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.<br>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.<br>3. Выбрать один верный ответ.<br>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 | 1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.<br>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.<br>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.<br>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 | 1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.<br>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.<br>3. Выбрать несколько правильных ответов.<br>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 | 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.<br>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.<br>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.<br>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА 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 | 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.<br>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.<br>3. Выбрать один верный ответ.<br>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.<br>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования). | Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа |
| Задание открытого типа с развернутым ответом | Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ | 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.<br>2. Продумать логику и полноту ответа.<br>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.<br>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ | Ответ считается верным:<br>1. Отсутствие фактических ошибок.<br>2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).<br>3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).<br>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 | Удовлетворительно | | D | P/ Passed |
| 60 – 69 | | | 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 Б1.В.01.14 «Этикет в туризме и сфере гостеприимства» 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).

Тема 1.1.Основы делового этикета в индустрии туризма и гостеприимства

**Вопросы для устного опроса:**

1. Что такое деловой этикет и какова его роль в сфере услуг?
2. Перечислите и кратко охарактеризуйте 3–4 основных принципа делового этикета.
3. Как соблюдение этикета влияет на имидж гостиничной организации? Приведите примеры.
4. Какие нормы поведения обязательны для персонала гостиниц ресторано в?
5. В чём разница между этикетом и моралью в профессиональной среде?
6. Приведите 3 примера типичных нарушений этикета персоналом и их последствия для бизнеса.
7. Почему важно соблюдать конфиденциальность в индустрии гостеприимства?

**Темы для докладов:**

1. История развития делового этикета в сфере туризма.
2. Этикет как инструмент повышения лояльности гостей.
3. Роль пунктуальности в работе персонала отелей.
4. Конфиденциальность информации: этические и юридические аспекты.
5. Влияние корпоративной культуры на формирование этических норм.
6. Этикет в малых и крупных гостиничных сетях: сходства и различия.
7. Этические дилеммы в работе персонала гостеприимства и способы их решения.

**Ситуационное задание:** вы —
менеджер отеля. Один из сотрудников нарушил принцип конфиденциальности, рассказав другу о предпочтениях VIP-гостя. Составьте план беседы с сотрудник ом, включающий:

- объяснение сути нарушения;

- разбор последствий для отеля и гостя;
- меры по предотвращению подобных ситуаций в будущем;
- формулировку письменного предупреждения.

Тема1. 2. Вербальный и невербальный этикет в общении с гостями

**Вопросы для устного опроса:**

1. Какие правила устной коммуникации должен соблюдать персонал гостеп риимства?
2. Как тон голоса и темп речи влияют на восприятие гостя? Приведите прим еры.
3. Перечислите 3 невербальных сигнала, которые важны в общении с гостями.
4. Каковы особенности дистанционной коммуникации (телефон, email мессенджеры) в индустрии гостеприимства?
5. Какие типичные ошибки допускают сотрудники при общении с клиентами?
6. Как активное слушание помогает в обслуживании гостей?
7. Приведите пример удачного и неудачного диалога персонала с гостем (по 3 реплики).

**Темы для докладов:**

1. Активное слушание: техники и применение в гостеприимстве.
2. Невербальные сигналы в обслуживании: жесты, мимика, поза.
3. Культура речи персонала: выбор слов и интонация.
4. Особенности общения с иностранными гостями: языковые барьеры.
5. Телефонный этикет в гостиничном бизнесе.
6. Этика переписки с гостями: email и мессенджеры.
7. Ролевые игры как метод тренировки коммуникативных навыков.

**Ситуационное задание:** разыграйте диалог между гостем и администратором ресепшена, где гость недоволен шумом в соседнем номере. Используйте:

- 3 техники активного слушания;

- 2 невербальных сигнала (поза, жесты);
- корректную вербальную реакцию на жалобу;
- предложение решения проблемы.
  Представьте в виде сценария (10–12 реплик).

Тема 3. Этикет обслуживания в гостиницах и ресторанах

**Вопросы для устного опроса:**

1. Каковы стандарты приветствия и прощания гостей в отеле?
2. Как правильно обслуживать гостей разных категорий (VIP, семьи с детьм и, пожилые люди)?
3. Опишите последовательность подачи блюд и напитков в ресторане высокого класса.
4. Как персонал должен реагировать на особые запросы гостей?
5. Какие правила расположения приборов на столе существуют?
6. Приведите пример конфликтной ситуации из-за нарушения этикета обслуживания и её решение.
7. Как этика обслуживания влияет на повторные визиты гостей?

**Темы для докладов:**

1. Стандарты обслуживания в пятизвёздочных отелях.
2. Особенности работы с VIP-гостями.
3. Обслуживание семей с детьми: этические аспекты.
4. Этикет подачи блюд в ресторанах разных кухонь мира.
5. Работа с аллергиями и диетическими ограничениями: этика и безопасность.
6. Разрешение конфликтов из-за ошибок обслуживания.
7. Обучение персонала этикету обслуживания: лучшие практики.

**Ситуационное задание:** гость ресторана обнаружил волос в блюде. Составьте алгоритм действий официанта, включающий:

- извинение и реакцию на жалобу;
- замену блюда или компенсацию;

- сообщение шеф-повару;
- запись инцидента для анализа.
  Оформите как пошаговую инструкцию (150–200 слов).

Тема 1.4. Кросс-культурный этикет в международном туризме

**Вопросы для устного опроса:**

1. Почему важно учитывать культурные различия при обслуживании иностранных гостей?
2. Приведите 3 примера национальных особенностей этикета (приветствия, жесты) в разных странах.
3. Какие религиозные и культурные табу должен знать персонал отелей?
4. Как языковые нюансы могут привести к недоразумениям с гостями?
5. Опишите 2 ситуации, где незнание культуры привело к конфликту в гостеприимстве.
6. Какие рекомендации дать персоналу для работы с гостями из Азии, Европы, Ближнего Востока?
7. Как обучение кросс-культурному этикету улучшает сервис?

**Темы для докладов:**

1. Приветствия в разных культурах: от рукопожатия до поклона.
2. Жесты, которые могут оскорбить гостей из других стран.
3. Религиозные традиции и их влияние на обслуживание в отелях.
4. Культурные особенности питания: что учитывать ресторанам?
5. Этикет подарков в международном туризме.
6. Обучение персонала кросс-культурной коммуникации.
7. Кейс-стади: успешные примеры кросс-культурного обслуживания.

**Ситуационное задание:** в отель заселяется группа туристов из Японии. Составьте памятку для персонала (5–7 пунктов), включающую:

- правила приветствия;
- особенности общения (дистанция, тон);
- табу в поведении и жестах;

- рекомендации по обслуживанию

Раздел 2. Профессиональный этикет и протокольные нормы

*Тема 2.1.. Дресс-код и внешний вид персонала в индустрии гостеприимства*

**Вопросы для устного опроса:**

1. Какие требования к униформе сотрудников отелей и ресторанов вы знаете?
2. Почему гигиена и опрятность важны для имиджа отеля?
3. Как дресс-код меняется в зависимости от сезона и ситуации (банкет, повседневная работа)?
4. Влияет ли внешний вид персонала на восприятие качества услуг? Приведите примеры.
5. Какие аксессуары допустимы для сотрудников гостеприимства?
6. Сравните дресс-коды Hilton и Ritz-Carlton: в чём сходства и различия?
7. Как мотивировать персонал соблюдать дресс-код?

**Темы для докладов:**

1. Униформа как элемент бренда отеля.
2. Гигиена и внешний вид: стандарты в гостеприимстве.
3. Сезонные вариации дресс-кода: лето и зима.
4. Аксессуары в деловом стиле: правила для мужчин и женщин.
5. Дресс-код для разных подразделений отеля (ресепшен, housekeeping, F&B).
6. Влияние внешнего вида на доверие гостей.
7. Кейсы: ошибки в дресс-коде и их последствия.

**Ситуационное задание:** сотрудник отеля пришёл на работу в несоответствующей униформе. Составьте сценарий беседы менеджера с ним, включающий:

- указание на нарушение;
- объяснение влияния на имидж отеля;

- напоминание стандартов дресс-кода;
- план действий для исправления ситуации.
  Представьте как диалог (8–10 реплик).

Тема2.2. Протокольный этикет в сфере делового туризма

**Вопросы для устного опроса:**

1. Чем обслуживание бизнес-туристов отличается от обычного?
2. Какие услуги входят в VIP-обслуживание?
3. Каковы протокольные нормы при проведении банкетов и фуршетов?
4. Какие подарки уместны в деловом общении? Приведите 3 примера.
5. Как взаимодействовать с дипломатами и топ-менеджерами?
6. Опишите этапы организации конференции в отеле с точки зрения этикета.
7. Какие ошибки в протоколе могут испортить репутацию отеля?

**Темы для докладов:**

1. Организация мероприятий для бизнес-туристов: этика и логистика.
2. VIP-обслуживание: трансфер и заселение.
3. Протокольные нормы на деловых ужинах.
4. Подарки партнёрам: что дарить, а что нет.
5. Взаимодействие с высокопоставленными гостями.
6. Кейсы: успешные и неудачные примеры протокола.
7. Обучение персонала протокольному этикету.

**Ситуационное задание:** отель принимает делегацию из Китая на переговоры. Составьте план обслуживания (5–7 пунктов), включающий:

- встречу и трансфер;
- заселение;
- организацию переговоров;
- деловой ужин;
- проводы.
  Учитывайте культурные особенности. Объём: 200–250 слов.

Тема 2.3. Цифровой этикет в современной индустрии туризма

**Вопросы для устного опроса:**

1. Каковы основные правила общения в социальных сетях для сотрудников отелей и туристических агентств?
2. Как правильно обрабатывать персональные данные гостей с соблюдением этических норм?
3. Приведите пример корректного ответа на негативный отзыв гостя в интер нете. Какие элементы должен включать такой ответ?
4. Какие этические проблемы могут возникать при использовании чат-ботов и ИИ в обслуживании клиентов?
5. В чём заключаются особенности деловой переписки по электронной почт е в индустрии гостеприимства?
6. Как поддерживать профессиональный тон в мессенджерах при общении с гостями?
7. Почему важно соблюдать цифровой этикет и как его нарушение может по влиять на репутацию компании?

**Темы для докладов:**

1. Социальные сети как инструмент взаимодействия с гостями: этические гр аницы.
2. Конфиденциальность данных в цифровую эпоху: вызовы и решения для и ндустрии туризма.
3. Автоматизация обслуживания: этика использования чат-ботов.
4. Управление онлайн-репутацией: стратегии работы с отзывами.
5. Цифровой этикет для гидов и экскурсоводов: особенности коммуникации в мессенджерах.
6. Влияние цифровых технологий на стандарты обслуживания в туризме.
7. Обучение персонала цифровому этикету: лучшие практики и программы.

**Ситуационное задание:** вы —
SMM-специалист отеля. В соцсетях появился негативный отзыв гостя: он жалуе тся на шум в номере и грубое отношение администратора. Составьте ответ гост ю (50–70 слов), который включает:

- извинение от лица отеля;
- признание проблемы без перекладывания вины;
- обещание разобраться в ситуации;
- предложение связаться напрямую для решения вопроса;
- благодарность за обратную связь.
  Оформите ответ как пост-комментарий под отзывом.

Тема 2.4. Этикет разрешения конфликтных ситуаций и работа с жалобами гостей

**Вопросы для устного опроса:**

1. Назовите 3–4 основные причины возникновения конфликтов в сфере тури зма и гостеприимства.
2. Какие принципы этичного поведения должен соблюдать персонал при воз никновении конфликта с гостем?
3. Опишите этапы работы с жалобой гостя: от выслушивания до решения пр облемы.
4. Какие вербальные и невербальные техники помогают снизить напряжённ ость в конфликтной ситуации? Приведите по 2 примера.
5. В чём разница между стратегиями «компромисс» и «сотрудничество» при разрешении конфликтов? Какая эффективнее в гостеприимстве?
6. Как правильно документировать инциденты с жалобами гостей? Какие да нные обязательно фиксировать?
7. Какие меры профилактики помогут снизить количество конфликтных сит уаций в отеле или ресторане?

**Темы для докладов:**

1. Психология конфликта в индустрии гостеприимства: причины и типологи я.
2. Техники активного слушания как инструмент разрешения жалоб.
3. Этика общения с агрессивными гостями: стратегии и тактики.
4. Документирование жалоб: стандарты и юридические аспекты.

5. Обучение персонала навыкам разрешения конфликтов: ролевые игры и тр енинги.
6. Кейсы: анализ успешных решений конфликтных ситуаций в гостиницах.
7. Профилактика конфликтов через проактивное обслуживание: примеры лу чших практик.

**Ситуационное задание:** гость отеля недоволен тем, что его номер не был убра н вовремя, хотя он просил уборку утром. Он выражает недовольство администр атору ресепшена в резкой форме. Составьте алгоритм действий администратора (150–200 слов), включающий:

- технику выслушивания и проявления эмпатии (2–3 фразы для диалога);
- способ уточнения деталей ситуации (1–2 вопроса);
- предложение решения (2 варианта на выбор гостя);
- шаги по предотвращению подобных ситуаций в будущем (2–3 меры). Представьте результат в виде пошаговой инструкции с примерами фраз для общения с гостем.

По видам учебной деятельности баллы распределяются следующим образом:

| 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 решения 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 докладов.*

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. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.

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 проблемы, оформлении работы.

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 проблемы, в оформлении работы.

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. 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 | х | 0,2 | 20 |

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ х 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

**Тесты закрытого типа (выберите правильный вариант ответа):**

1. Какой принцип делового этикета подразумевает сохранение информации о предпочтениях и запросах гостей?
   а) пунктуальность;
   б) конфиденциальность;
   в) вежливость;
   г) открытость.
2. Какой невербальный сигнал демонстрирует открытость и доброжелательность в общении с гостем?
   а) скрещённые руки на груди;
   б) избегание зрительного контакта;
   в) открытая поза, лёгкий наклон тела к собеседнику;
   г) отведённый взгляд.
3. Что из перечисленного НЕ относится к правилам дистанционной коммуникации (телефон, email)?
   а) быстрый ответ на запрос гостя;
   б) использование шаблонных фраз без персонализации;
   в) чёткая структура письма;
   г) уважительный тон.
4. Какой этап НЕ входит в работу с жалобой гостя?
   а) выслушивание;
   б) перекладывание вины на гостя;
   в) уточнение деталей;
   г) предложение решения.

5. Что означает принцип «протокольного равенства» при обслуживании гос тей?
   а) VIP-гости получают больше привилегий;
   б) все гости обслуживаются с одинаковым уважением, независимо от стат уса;
   в) обслуживание зависит от суммы чека;
   г) приоритет отдаётся постоянным гостям.

**Тесты открытого типа (дайте краткий ответ):**

1. Назовите 3 основных принципа делового этикета в сфере гостеприимства.
2. Перечислите 3 невербальных сигнала, которые могут негативно повлиять на общение с гостем.
3. Кратко опишите алгоритм работы с жалобой гостя (3–4 этапа).
4. Какие особенности общения с иностранными гостями нужно учитывать п ерсоналу отеля? Приведите 2 примера.
5. Как активное слушание помогает в обслуживании гостей? Приведите 1 пр имер техники активного слушания.

**Ситуационное задание:**

Вы —
администратор ресепшена в отеле. Гость недоволен тем, что его номер не был г отов к заселению в 14:00, как обещано. Он говорит громко, раздражённо, привл екает внимание других гостей.

Составьте план действий (150–200 слов), включающий:

- 2 фразы для успокоения гостя (проявление эмпатии);
- 2 вопроса для уточнения деталей ситуации;
- 2 варианта решения проблемы (на выбор гостя);
- способ предотвращения подобных ситуаций в будущем (1–2 меры).

Оформите ответ в виде нумерованного списка с краткими пояснениями

Типовые тестовые задания по разделу 2

**Тесты закрытого типа (выберите правильный вариант ответа):**

1. Что НЕ относится к требованиям дресс-кода для персонала отеля?
   а) опрятность и чистота униформы;
   б) соблюдение сезонных норм одежды;
   в) яркие аксессуары по желанию сотрудника;
   г) аккуратная причёска и гигиена.
2. Какой подарок считается уместным в деловом общении с партнёрами?
   а) дорогой персональный подарок;
   б) сувенир с логотипом компании;
   в) наличные деньги;
   г) алкоголь без учёта религиозных предпочтений.
3. Что означает термин «VIP-обслуживание»?
   а) стандартное обслуживание всех гостей;
   б) расширенный набор услуг для особых категорий гостей;
   в) обслуживание только по предварительной записи;
   г) обслуживание с задержкой из-за высокого статуса гостя.
4. Какой элемент НЕ входит в протокол организации делового ужина?
   а) рассадка гостей по статусу;
   б) учёт диетических ограничений;
   в) игнорирование культурных особенностей;
   г) соблюдение тайминга мероприятий.
5. Что такое цифровой этикет?
   а) правила общения в онлайн-среде;
   б) правила оформления документов;
   в) нормы поведения на деловых встречах;
   г) стандарты уборки номеров.

**Тесты открытого типа (дайте краткий ответ):**

1. Перечислите 3 требования к внешнему виду персонала отеля (дресс-код).
2. Какие услуги обычно входят в VIP-обслуживание в пятизвёздочном отеле ? Приведите 3 примера.

3. Опишите 2 правила протокола при организации деловой конференции в о теле.
4. Назовите 2 этических аспекта обработки персональных данных гостей.
5. Какие техники снижения напряжённости можно использовать при конфл икте с гостем? Приведите 2 примера вербальной и 1 пример невербальной техники.

**Ситуационное задание:**

Вы —
менеджер ресторана в отеле. Во время делового ужина один из гостей (иностра нный партнёр) случайно опрокинул бокал с вином на скатерть, что вызвало нел овкость.

Составьте сценарий действий официанта (150–200 слов), включающий:

- 2 фразы для сглаживания ситуации (без акцента на ошибке);
- 2 действия по устранению последствий (быстро и незаметно);
- способ продолжить обслуживание без дискомфорта для гостя;
- рекомендацию для персонала на случай подобных инцидентов в будущем (1–2 пункта).

Оформите ответ в виде пошаговой инструкции с примерами фраз и действий.

## 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.01.14 «Этикет в туризме и сфере гостеприимства» (экзамен) проводится в письменной форме. Обучающийся получает экзаменационный билет с заданиями, чистые маркированные листы бумаги для записей решения ситуационных заданий, затем приступает к решению. Необходимо дать ответ в письменном виде, подробно изложив ход решения, при необходимости завершить решение выводами.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Экзамен по дисциплине содержит 3 задания.

1 задание – ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом

2 задание – тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных.

3 задание – задание открытого типа: решение ситуационного задания

Задание 1. Развёрнутый ответ на вопрос открытого типа

Вопрос: раскройте взаимосвязь между соблюдением этикета в сфере гостеприи мства и лояльностью гостей. Приведите 3 конкретных примера из практики оте лей или ресторанов, показывающих, как соблюдение или нарушение этических норм повлияло на отношение гостей к организации. В ответе:

- дайте определение делового этикета в индустрии гостеприимства;
- перечислите 3–4 ключевых принципа этичного поведения персонала;
- опишите механизмы влияния этикета на формирование лояльности госте й;
- проанализируйте 1 положительный и 1 отрицательный кейс (по 2–3 предл ожения на каждый);
- сделайте вывод о стратегической важности этикета для бизнеса.

Задание 2. Тестовые задания закрытого типа (выбор одного правильного о твета)

Инструкция**:** выберите один правильный вариант ответа из предложенных.

1. Какой принцип делового этикета подразумевает сохранение информации о предпочтениях и запросах гостей?
   а) пунктуальность;
   б) конфиденциальность;
   в) вежливость;
   г) открытость.
2. Какой невербальный сигнал демонстрирует открытость и доброжелательн ость в общении с гостем?
   а) скрещённые руки на груди;
   б) избегание зрительного контакта;

в) открытая поза, лёгкий наклон тела к собеседнику;

г) отведённый взгляд.

3. Что из перечисленного НЕ относится к правилам дистанционной коммун икации (телефон, email)?

   а) быстрый ответ на запрос гостя;

   б) использование шаблонных фраз без персонализации;

   в) чёткая структура письма;

   г) уважительный тон.

4. Что означает принцип «протокольного равенства» при обслуживании гос тей?

   а) VIP-гости получают больше привилегий;

   б) все гости обслуживаются с одинаковым уважением, независимо от стат уса;

   в) обслуживание зависит от суммы чека;

   г) приоритет отдаётся постоянным гостям.

5. Какой подарок считается уместным в деловом общении с партнёрами?

   а) дорогой персональный подарок;

   б) сувенир с логотипом компании;

   в) наличные деньги;

   г) алкоголь без учёта религиозных предпочтений.

6. Что НЕ относится к требованиям дресс-кода для персонала отеля?

   а) опрятность и чистота униформы;

   б) соблюдение сезонных норм одежды;

   в) яркие аксессуары по желанию сотрудника;

   г) аккуратная причёска и гигиена.

7. Какой элемент НЕ входит в протокол организации делового ужина?

   а) рассадка гостей по статусу;

   б) учёт диетических ограничений;

   в) игнорирование культурных особенностей;

   г) соблюдение тайминга мероприятий.

8. Какие действия персонала демонстрируют эмпатию при работе с жалобой гостя?

   а) оправдание ошибок отеля;

   б) перекладывание вины на гостя;

в) активное слушание и признание проблемы;

г) формальное обещание «разобраться».

9. Что такое цифровой этикет?

а) правила общения в онлайн-среде;

б) правила оформления документов;

в) нормы поведения на деловых встречах;

г) стандарты уборки номеров.

10. Какое правило важно соблюдать при общении с иностранными гостями?

а) говорить громче, если гость не понимает;

б) использовать сленг для создания неформальной атмосферы;

в) учитывать культурные особенности и языковые барьеры;

г) избегать зрительного контакта.

Задание 3. Ситуационное задание

Ситуация: вы —
менеджер службы приёма и размещения в пятизвёздочном отеле. В лобби наход ится группа из 5 гостей: двое —
VIP-клиенты с долгосрочным бронированием, трое —
обычные гости с ранним заездом. VIP-гости ожидают оформления уже 7 минут из-за технической ошибки в системе, а обычные гости начинают выражать недо вольство задержкой. Один из VIP-гостей (бизнесмен из Германии) делает резко е замечание администратору, а трое обычных гостей громко обсуждают ситуац ию между собой, привлекая внимание других посетителей.

Задание: разработайте план действий (200–250 слов), включающий:

- 3 фразы для извинения перед VIP-гостями (с учётом их статуса и культурного контекста);
- способ успокоить обычных гостей без создания привилегий для одной группы;
- алгоритм решения технической проблемы (3–4 шага);
- распределение задач между сотрудниками ресепшена и поддержки;
- меры по предотвращению подобных ситуаций в будущем (1–2 предложен ия).

**Формат ответа:** нумерованный список с краткими пояснениями (1–2 предложения на пункт). Включите конкретные фразы для общения с гостями.

## 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 исторической и хронологической 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 в задаче 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 и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов расчетов и написании выводов.

Оценка «24-15 баллов» ставится, если обучающийся при решении задания провел не полный анализ ситуации, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов решения и написании выводов.

Оценка «14-0 баллов» ставится, если обучающийся при решении задачи 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 калькулятора

## 7. Методические материалы по освоению дисциплины

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

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;

– при организации практического занятия в форме семинара не ограничиваться подготовленным вопросом, внимательно слушать доклады других обучающихся, тезисно конспектировать, задавать вопросы, участвовать в дискуссиях и обсуждении представленных теоретических проблем.

Самостоятельная подготовка обучающихся включает в себя:

– доработку конспекта лекции, которую желательно осуществлять в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). Необходимо прочитать записи, расшифровать сокращения, доработать схемы, рисунки, таблицы;

– повторение изученного на предыдущем занятии материала.

Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.

## 8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

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

2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К ; Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 255 с. — ISBN 978-5-394-04123-5.

3. Удалова, И. Б. Менеджмент в туристской индустрии : учебное пособие для бакалавров / И. Б. Удалова, Н. А. Удалова, Е. А. Машинская. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К ; Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 255 с. — ISBN 978-5-394-04211-9.

8.2. Дополнительная литература

1. Чугрина, О. Р. Этика современного менеджера : методические рекомендации для подготовки к семинарским занятиям / О. Р. Чугрина. — Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2016. — 27 с.

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

3. Веселова, Н. Ю. Организация туристской деятельности : учебное пособие для бакалавров / Н. Ю. Веселова. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К ; Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 255 с. — ISBN 978-5-394-04321-5.

4. Семёнова, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / Л. В. Семёнова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09876-9.

5. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва :

Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13245-8.

6. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустр ии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14567-0.

7. Дурович, А. П. Маркетинг в туризме : учебное пособие / А. П. Дурович. — 8-е изд., стереотип. — Минск : Новое знание, 2021. — 496 с. — ISBN 978-985-475-742-1

8. Индустрия гостеприимства: основы организации и: учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. управления Кнышова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2023. – 400 с. – (Высшее образование). - ISBN 978-5-8199-0945-4. – Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2019771 (дата обращения: 22.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие туризма» от 24 декабря 2021г. N 2439: Постановление: [Утверждена Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 декабря 2021 г. N 2439]. – Текст: электронный // Правительство Российской Федерации: официальный сайт. – Москва, 2026. – Загл. с титул. экрана. – URL: http://government.ru/docs/all/138661/

2. Об утверждении государственной программы Донецкой Народной Республики «Развитие туризма» от 24 декабря 2025г. N 130-3: Постановление: [Утверждена Постановлением Правительства Донецкой Народной Республики от 24 декабря 2025 г. No 130-3]. – Текст: электронный // Правительство Донецкой Народной Республики: официальный сайт. – Донецк, 2026. – Загл. с титул. экрана. – URL: http://publication.pravo.gov.ru/document/8000202512260032

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 лекций и аудитории для проведения семинарских и практических 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».