

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»**

Кафедра «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

Кошелева Т. Н., Бразевич Д.С.

Методические рекомендации по изучению дисциплины «Профессиональная этика и этикет»

Для направления подготовки: 43.03.01 «Сервис»

Квалификация (степень) выпускника «бакалавр»

Санкт-Петербург
2019

Методические рекомендации по изучению дисциплины Профессиональная этика и этикет: учебное пособие [Текст] / под ред. Кошелевой Т. Н., Бразевич Д. С. – СПб.: Изд-во «КультИнформПресс», 2019. – 15 с.

Методические рекомендации по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» для подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Сервис в сфере транспорта» рассмотрены и обсуждены на заседании кафедры «Социально-экономических дисциплин и сервиса», протокол № 1 от «30» августа 2019 г.

Кошелева Т. Н., Бразевич Д.С. текст, 2019

© Изд-во «КультИнформПресс», 2019

ВВЕДЕНИЕ

Этическая компетентность работника сервиса является значимой компонентой его профессиональной культуры, поэтому учебный курс «Профессиональная этика и этикет» является неотъемлемой частью профессиональной подготовки специалиста по сервису, основанием для его последующего личностного и профессионального роста.

Методические рекомендации составлены с учетом логики курса и позволяют сформировать необходимые профессиональные компетенции:

- Способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности ОК-1
- Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия ОК-4
- Способность к самоорганизации и самообразованию ОК-5
- Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя ОПК-2

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Профессиональная этика и этикет». Практическое занятие предназначено для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения практического занятия организуются публичные выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» с конкретными ситуациями. Рассматриваемые в рамках практического занятия задания, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по направлению «Сервис». Главным содержанием практического занятия является индивидуальная практическая работа каждого студента.

Круглый стол по дисциплине проводится в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель проведения круглого стола – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки и умения по дисциплине «Профессиональная этика и этикет». Круглый стол предназначен для более глубокого освоения и анализа отдельных вопросов, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения круглого стола организуются публичные коллективные обсуждения отдельных заранее определённых вопросов темы, выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» с конкретными ситуациями.

На практических занятиях обучающиеся представляют самостоятельно подготовленные сообщения, в том числе в виде презентаций, которые выполняются в MS PowerPoint, конспектируют новую информацию и обсуждают эти сообщения. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора.

Сообщение – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской и научной темы

Моделирование ситуаций представляет собой проектирование преподавателем гипотетических ситуаций, в которых может оказаться студент при соприкосновении с

реальностью. Реакция студента на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

Тема 1. «Этический гедонизм и аскетизм» (2 часа)

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Протагор и этика софистов.
2. Сократ и рационалистическая этика.
3. Этика Платона. Смысл любви к телу, душе и благу.
4. Психологизм этики Аристотеля.
5. Критика Аристотелем этических учений Сократа и Платона.
6. Виды добродетелей по Аристотелю.
7. Этика гедонизма, цинизма, стоицизма.
8. Вклад античности в развитие этических учений.

Примерные темы сообщений

1. Гедонизм в обслуживании.
2. Эстетика обслуживания в процессе разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.
3. Основы философских знаний этики Античности, главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности.

Тема 2. «Гуманистическая этика эпохи Возрождения» (2 часа)

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Христианская этика.
2. Теодицея.
3. Августин Блаженный и теологическое обоснование морали.
4. Синтетическая этика Фомы Аквинского.
5. Естественный и богооткровенный нравственные законы.
6. Гуманистическая этика эпохи Возрождения.
7. Пико делла Мирандола о свободе выбора и достоинстве человека.
8. Этические идеи Джордано Бруно.
9. Этические воззрения Никколо Макиавелли.

Примерные темы сообщений

1. Антропоцентризм и гуманизм.
2. Основы философских знаний этики Средних веков и эпохи Возрождения
3. Главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности.

Тема 3. Этика Нового времени (2 часа)

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Этический рационализм Б.Спинозы
2. Этический релятивизм Т. Гоббса. Связь понятий добра и счастья с удовлетворением жизненных потребностей.
3. Просветительская этика Ж-Ж. Руссо.
4. Анализ нравственности по И. Канту. Этические императивы И Канта.
5. Этика Ф. Ницше. «Каждый имеет столько, сколько заслуживает».
6. Счастье как основная категория этики Нового времени.

Основные категории этики:

- | | |
|---------------|-------------------|
| – добро и зло | – ответственность |
| – достоинство | – благо |
| – честь | – справедливость |
| – смысл жизни | – долг |
| – счастье | – совесть |

Тема 4. Актуальные проблемы современной этики (2 часа)

Круглый стол /дискуссия: «Гуманистическая этика будущего»

I. Домашняя подготовка по вопросам:

1. Этические проблемы компьютерной этики XX века (Н. Винер, Дж. Вейценбаум, Д. Джонсон и Х. Ниссенбаум и др.).
2. Этические воззрения XXI века (И. Валлерстайн, А.А. Гусейнов, Л. Флорид, М. Маклюэн, Р. Капурро и др.).
3. Дегуманизация человека в цифровом обществе, в чем суть проблемы? (дополненная реальность, роботизация, флексибилизация рынка труда и др.)

II. Регламент

- Группа студентов разбивается на подгруппы (от 3 до 4 групп), одна из которых представляет группу экспертов (эксперты могут быть выбраны по желанию студентов)
- Предварительно подготовленные сообщения по теме обсуждаются в группах (7-10 минут на 1 сообщение), происходит отбор самых веских аргументов и показательных примеров.
- Представители рабочих групп выносят на обсуждение основные тезисы (5 минут).
- Члены групп могут вносить поправки и приводить свои аргументы и контраргументы после представления мнения всех рабочих групп (5 мин.).
- На основе заслушанных выступлений и представленных мнений, окончательные выводы делают эксперты (10 минут).
- После окончания дискуссии происходит обратная связь между студентами и преподавателем, обсуждаются достигнутые результаты, рассматриваются полученные знания, умения и навыки, обсуждаются этические стороны дискуссии (10 мин).
- Важно придерживаться диалогового режима, соблюдать этику и культуру общения.
- Нельзя демонстрировать пренебрежение мнением оппонента!

компьютеры и безопасность, компьютеры и безработица, ответственность компьютерных профессионалов, компьютеры для инвалидов, информационная сеть и глобализация, виртуальные сообщества, дистанционное управление, синтез машин и человеческого организма, этические вопросы роботизации, искусственный интеллект – кто и в когда впервые поставил эти вопросы?

Требования	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
<i>Раскрытие проблемы</i>	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы.	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы.	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы.	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы.
<i>Представление</i>	Представляемая информация логически не	Представляемая информация не	Представляемая информация систематизирована и	Представляемая информация систематизирована,

	связана. Не использованы профессиональные термины.	систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин.	последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов.	последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов.
<i>Ответы на вопросы</i>	Ответы на вопросы не получены.	Только ответы на элементарные вопросы.	Ответы на вопросы полные и/или частично полные.	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и/или пояснений.
<i>Этика и культура поведения</i>	Безапелляционные заявления, оскорбления, эмоциональное игнорирование вопросов и пр. нарушение этики.	Излишне эмоциональное реагирование на мнения оппонентов, грубый спор	Сдерживание эмоций, Отсутствие конфликтных высказываний,	Соблюдение этики и культуры поведения

Тема 6. «Понятие морали и ее связь с другими формами общественного сознания».
Тестирование (2 часа)

Типовые тестовые задания

Выберите один правильный ответ.

1. Мораль – это ...

А) совокупность исторически сложившихся принципов, норм поведения людей, которые регулируют их отношения друг с другом и с обществом;

Б) понятие, отражающее признание достоинства человека другими людьми;

В) позиция, в соответствии с которой ценности и идеалы относительны, условны и субъективны.

2. Такое свойство морали, как «императивность», характеризуется следующими особенностями:

А) мораль устанавливает соответствие или несоответствие поступка, мотива нормам морали;

Б) мораль определяет совокупность правил, регулирующих поведение людей;

В) мораль не только устанавливает, но и требует соблюдения определенных правил поведения.

3. Структуру морали образуют:

А) этические категории;

Б) этика и этикет;

В) моральное сознание и нравственная практика.

4. Основные понятия этики, отражающие наиболее существенные стороны и элементы морали и нравственности, называются:

А) моральными нормами;

Б) этическими категориями;

В) этическими императивами.

5. Исходными представлениями морального сознания являются:

А) добро и зло;

Б) достоинство и честь;

В) общественный долг и личный интерес.

6. Принцип, регулирующий взаимоотношения людей и распределение социальных ценностей, называется:
- А) добро;
 - Б) честь;
 - В) справедливость.
7. Симпатия относится к:
- А) рационально-теоретическому уровню морального сознания;
 - Б) эмоционально-чувственному уровню морального сознания;
 - В) моральной практике.
8. Моральный принцип, ориентирующий людей на подчинение своих личных интересов общественным:
- А) альтруизм;
 - Б) индивидуализм;
 - В) коллективизм.
9. Моральный принцип, предполагающий проявление терпимости к иным взглядам, ценностям, поведению:
- А) гуманизм;
 - Б) толерантность;
 - В) альтруизм.
10. Принципы морали проявляются в:
- А) моральных нормах;
 - Б) нравственных идеалах;
 - В) моральных ценностях.
11. Приобщение к высоким нравственным принципам и идеалам осуществляется в:
- А) оценочной функции морали;
 - Б) гуманизирующей функции морали;
 - В) познавательной функции морали.
12. Какая концепция отстаивает природное происхождение морали:
- А) натуралистическая;
 - Б) религиозная;
 - В) социологическая.
13. Первые моральные нормы существовали в форме:
- А) идеалов;
 - Б) религиозных норм;
 - В) табу.
14. Мораль изучается специальной философской дисциплиной, называемой:
- А) этикет;
 - Б) этика;
 - В) эстетика.
15. Нарушение этических норм может вести за собой ответственность:
- А) уголовную;
 - Б) материальную;
 - В) дисциплинарную.

Тема 7. «Мораль как система принципов, норм и идеалов» (2 часа)

Работа в малых группах (3-4 группы)

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Как с помощью моральных принципов специалиста можно снизить влияние человеческого фактора (ЧФ) на безопасность полетов?
2. Какова роль социальной ответственности специалиста сервиса в сфере воздушного транспорта в обеспечении безопасности полетов?
3. Как бы вы определили нормы морали необходимые специалисту сервиса в сфере воздушного транспорта? Составьте перечень наиболее актуальных нравственных принципов.
4. Составьте моральный портрет специалиста сервиса в сфере воздушного транспорта.

Регламент:

1. Группа студентов разбивается на подгруппы
2. Члены образованных групп распределяют роли: лидер, генератор идей, секретарь, скептик, оратор, защитник и пр.
3. Группа в сотрудничестве друг с другом выбирает общую концепцию и совместно принимают решения относительно наработок по теме (15 мин.)
4. Скептики внимательно анализируют полученный результат и вносят свои коррективы (10 мин.)
5. Оратор представляет мнение всей группы для остальных групп (3-5 мин).
6. После аргументированной внешней критики (не более 5 мин), защитник высказывает аргументы в поддержку группового решения.
7. Далее остальные группы, по той же схеме представляют свой «продукт» группового решения.
8. На основе заслушанных выступлений и представленных мнений, окончательные выводы делают эксперты (5-7 минут).
 - После окончания дискуссии происходит обратная связь между студентами и преподавателем, обсуждаются достигнутые результаты, рассматриваются полученные знания, умения и навыки, обсуждаются этические стороны дискуссии. (5-7 мин).
 - Важно придерживаться диалогового режима, соблюдать этику и культуру общения.
 - Нельзя демонстрировать пренебрежение мнением оппонента!

Тема 8. «Этические кодексы как регуляторы профессионального поведения в сфере сервиса» (2 часа)

Работа в малых группах (3-4 группы)

I. Домашняя подготовка по вопросам:

1. История возникновения профессиональных этических кодексов.
2. Отражение уровня профессионализма в этическом кодексе.
3. Структура этического кодекса.
4. Ответственность, лояльность, честность, транспарентность в этических кодексах.

Задание: Составьте этический кодекс профессионального поведения специалиста сервиса в сфере воздушного транспорта.

Профессиональная этика работников сферы сервиса – это совокупность специфических требований и норм нравственности, реализующихся при выполнении ими профессиональных обязанностей по обслуживанию клиентов

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Профессиональная этика как свод нравственных требований, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу.

2. Многообразие профессиональных этик и их внутреннее единство.
3. Теоретический и нормативный уровни профессиональной этики.
4. Функции профессиональной этики.
5. Эволюция профессиональной этики.

Примерные темы сообщений

1. Отношение к труду на разных исторических этапах.
2. Протестантская этика о профессиональном призвании.
3. Понятие, виды и функции профессиональных этических кодексов.
4. Профессиональные этические кодексы в сфере сервиса и туризма.
5. Роль профессиональной этики в толерантном восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

Тема 9. «Профессионализм как нравственная черта личности. Профессиональные стандарты в сфере услуг» (2 часа)

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Профессиональные сословия и общество.
2. Понятие и эволюция профессионализма.
3. Профессиональная совесть и профессиональный долг.
4. Нравственная культура профессионала.
5. Место этического кодекса в профессии.

Примерные темы сообщений

6. Профессионально-нравственные представления, убеждения и чувства в структуре нравственного сознания специалиста по сервису.
7. Проблемы культивирования профессионализма в России.
8. Нравственная культура профессионала в толерантном восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

Согласны ли вы с утверждениями? Обоснуйте ответ.

1. Моральные качества человека это один из ведущих элементов его профессиональной пригодности.
2. Только материальные стимулы способны обеспечить необходимую мотивацию к качественному выполнению профессиональной деятельности.
3. От моральных качеств профессионала не должно зависеть самочувствие настроение, здоровье потребителей – нравственная основа специалиста сервиса не влияет на качество общения с людьми.
4. Трудовая деятельность специалиста сервиса в сфере воздушного транспорта не может быть подчинена строго формализованным стандартам.
5. Профессиональный долг специалиста сервиса в сфере воздушного транспорта должен превращаться в нравственную потребность.
6. Работник контактной зоны должен быть способен адекватно оценивать свое поведение с целью обеспечения рейтинга своей организации.

Этичное поведения специалиста контактной зоны подразумевает: доброжелательность и радушие, приветливость и вежливость, обходительность и любезность, сдержанность и тактичность, внимательность и заботливость, эрудированность и отзывчивость

Тема 10. «Принципы и нормы профессиональной этики в сфере услуг» (2 часа)

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Моральные нормы и принципы в обслуживании.
2. Ответственность работника сервиса перед клиентом.
3. Моральный облик работника сервиса.
4. Поведение работника сервиса в команде, толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

Примерные темы сообщений

1. Понятие и показатели качества обслуживания.
2. Международные стандарты качества обслуживания.

Решение типовых ситуаций

Ситуация 1.10. Женщина средних лет, эмоциональная, требовательная и демонстративная, имеет на руках билет с открытой датой отправления, она обращается с просьбой о бронировании перевозки, а перевозчик не имеет возможности предоставить пассажирское место в течение срока действия договора. Вы предлагаете ей произвести бронирование на ближайший рейс, на котором имеется свободное пассажирское место, соответствующее оплаченному тарифу. Однако женщина не желает принимать альтернативу.

Вопрос: Как разрешить ситуацию, построив с пассажиром диалог, с наименьшими моральными потерями для обеих сторон? Продумайте несколько вариантов ответов. От чего будет зависеть положительный исход ситуации?

Ситуация 2.10. Один из пассажиров, молодой человек просит бортпроводника позволения пересесть на свободное место, после пересадки он опять недоволен вновь занятым местом. Этот пассажир привлекает внимание своими громкими высказываниями по поводу организации его авиаперелета, мешая остальным пассажирам.

Вопрос: Как разрешить ситуацию, построив диалог с пассажиром, с наименьшими моральными потерями для обеих сторон? Продумайте несколько вариантов ответов. От чего будет зависеть положительный исход ситуации?

Задание: приведите примеры решения спорных ситуаций специалистом сервиса в сфере воздушного транспорта. Как они были решены? Что предложили бы вы? Как соблюдались этические принципы профессионала?

Тема 11. «Эстетика обслуживания» (2 часа)

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие и составляющие эстетики обслуживания.
2. Правила оформления контактной зоны.
3. Психология восприятия цвета.

Примерные темы сообщений

1. Эргономика.
2. Требования к внешнему виду работника сервиса.
3. Способность работника сервиса к самоорганизации и самообразованию.

Эстетика выступает как носитель специфически человеческого отношения бесконечно многогранного, охватывающего все богатство существующих отношений в мире, но неизменно конструирующего по законам красоты

Тема 12. «Профессиональное поведение работника сервиса на различных этапах обслуживания» (2 часа)

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие и функции профессионального поведения.
2. Общие требования к профессиональному поведению работника контактной зоны на различных этапах обслуживания.
3. Установление эффективного контакта и доверительных отношений между работниками контактной зоны и клиентом.
4. Профессиональное поведение работника сервиса на этапе анализа потребностей клиентов.

Примерные темы сообщений

1. Презентация товара или услуги.
2. Поведение работника сервиса на этапе завершения обслуживания.
3. Способность работника сервиса к самоорганизации и самообразованию на различных этапах обслуживания.
4. Готовность работника сервиса разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на различных этапах обслуживания.

Тема 13. «Коммуникативная культура работника сервиса» (2 часа)

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Общение как нравственная ценность.
2. Вербальная и невербальная составляющие культуры общения. Коммуникативная культура работника сервиса.
3. Этические аспекты умения слушать и говорить.
4. Требования, предъявляемые к речи работников сервис.

Примерные темы сообщений

1. Приемы, направленные на развитие коммуникативных навыков работников сервиса.
2. Приемы профессионального слушания.
3. Приемы, направленные на развитие навыков самоорганизации и самообразования.
4. Коммуникативная культура работника сервиса в процессе разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Тема 14. «Особенности делового общения в сфере услуг» (2 часа)

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие и функции делового общения.
2. Основные формы делового общения.
3. Особенности делового общения работника сервиса с клиентом.

Примерные темы сообщений

1. Правила работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, профессиональных и культурных различий.
2. Деловое общение в процессе разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Тема 15. «Этика решения конфликтных ситуаций на предприятиях сервиса» (2 часа)

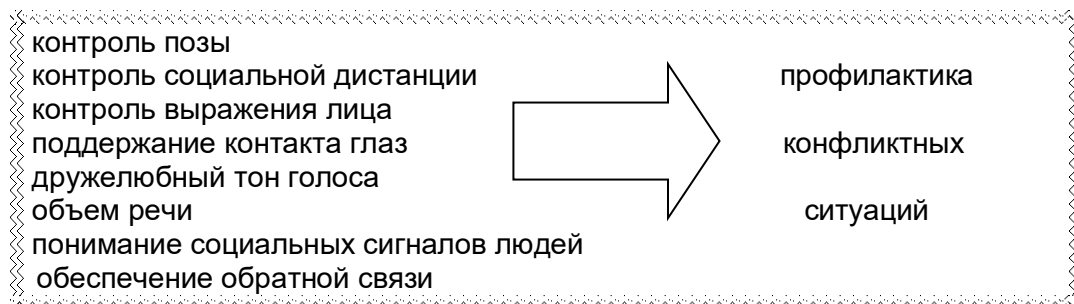
Управление конфликтами в обслуживании

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие и виды конфликтов в организации.
2. Жалобы и конфликты с клиентами: причины и способы разрешения.

Примерные темы сообщений

1. Принципы работы с конфликтными клиентами.
2. Профилактика конфликтов в обслуживании (толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий).



Тема 16. «Корпоративная этика в сфере услуг» (2 часа)

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Этика бизнеса в сфере сервиса.
2. Общие принципы принятия этических деловых решений.
3. Этика конкуренции и делового партнерства. Этика и социальная ответственность специалиста в сфере сервиса.
4. Этические традиции российских предпринимателей.
5. Понятие, основные принципы и функции корпоративной этики.

Примерные темы сообщений

1. Морально-психологический климат в организации.
2. Этические нормы корпоративного поведения и общения между сотрудниками организации сервиса, толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.
3. Показатели неблагоприятного состояния корпоративной этики и их профилактика.
4. Этика служебной карьеры.
5. Мужчина и женщина – правила общения и поведения на работе. Пути и методы влияния на трудовую этику и мораль подчиненных.

Тема 17. «Корпоративная культура в обслуживании» (2 часа)

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие корпоративной культуры и ее значение.
2. Элементы корпоративной культуры.
3. Типы корпоративных культур.

Примерные темы сообщений

1. Влияние корпоративной культуры на качество обслуживания клиентов.

2. Факторы корпоративной культуры – работа в команде, толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

Задание 1.

Проанализируйте виды корпоративных культур организаций сервиса и представьте особенности их структуры, опираясь на данные рисунка.

Составляющие корпоративной культуры



Примечание: список составляющих не является исчерпывающим
Источник: AT Kearney analysis

Перевод: talent-management.com.ua

Вопросы:

1. Какие элементы корпоративной культуры оказываются традиционно более проработанными, а какие нет? В чем причина?
2. При формировании корпоративной культуры организации сервиса в сфере воздушного транспорта на что бы вы обратили большее внимание?
3. Как выражаются этические принципы в структуре корпоративной культуры организации сервиса в сфере воздушного транспорта?

Тема 18. «Лидерство и руководство в сфере обслуживания» (2 часа)

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие управленческой этики.
2. Основные функции управления.
3. Стили руководства.

Примерные темы сообщений

1. Этические нормы служебного поведения руководителя в отношении с подчиненными, представителями внешней среды: конкурентами, поставщиками, общественностью и пр.
2. Наиболее распространенные ошибки этического свойства в поведении руководителя.
3. Управленческая этика в процессе разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Ситуация 1.18. «Профессиональная этика, кейс: решение проблемы команды»

Команда - социальная группа в которой неформальные отношения между ее членами могут иметь большое значение, чем официальные, а действительная роль и влияние конкретной личности не совпадают с ее формальным статусом.

Управленческая команда выступает одновременно и как «мозг» и как «мотор» организации, как важнейший инструмент планирования и стратегического управления.

Вы - управленец. У вас очень сплоченная команда, вместе с ними вы начинали свой бизнес. Из этих четырех ведущих специалистов двое являются мужем и женой. Они отличаются тем, что именно когда они вдвоем, то способны провести переговоры с другими организациями и добиться максимальных результатов. Но на последних таких переговорах они потерпели «фиаско». На совещании вы выясняете причины такого провала. В ответ вы слышите лишь их взаимные упреки, а от сотрудников узнаете, что эта семейная пара на грани развода.

Следовательно, вы понимаете причину их неудовлетворительных результатов на прошедших переговорах. Так как все вместе вы команда, то необходимо снять напряжение между семейными сотрудниками, ведь в ближайшее время в вашей фирме предстоит провести очень важные для вас переговоры.

Очевидно, что этический аспект отношений стоит достаточно остро. Не нарушая профессиональной этики, ответьте на вопросы.

Вопросы:

1. Какие шаги вы предпримите, чтобы вернуть былую работоспособность этим людям, ведь именно они составляют основу всей вашей команды?
2. Назовите конкретные шаги, которые необходимо решить.
3. Если один из супружеской пары захочет уволиться, чтобы решить свои личные проблемы, что Вы будете делать, ведь в течение 7 лет они выработали свой индивидуальный стиль, обладают высокой компетенцией, умеют выполнять необходимую работу в условиях нехватки времени, и сами по себе являются «визитной» карточкой вашей фирмы для клиентов

Литература:

1 Левшина, О.Н. **Профессиональная этика и этикет**: Метод. указ. по изучению курса и выполнению контрольной работы. Для студ. ГФ, КФ и ЗФ [Текст] / Левшина О.Н., сост. - СПб.: ГУГА, 2012. – 33 с. Количество экземпляров 290.

2 Сафронова, Л.Е. **Этика**. Тексты лекций. Для студентов вузов. Реком. УМО [Текст] / Л.Е. Сафронова, С.Я. Ягубова. - СПб.: Гамма, 2016. - 64с. - ISBN 978-5-4334-0286-7. Количество экземпляров 36.

3 **Дизайн и производственная эстетика**: программа, планы семинарских занятий, методические указания по изучению курса. Для студентов ГФ [Текст] / Перепелица Е.В., сост. - СПб.: ГУГА, 2009. – 30 с. Количество экземпляров 300.

4 Королева Е.А. **Сервисология** [Текст]: тексты лекций. Часть 1/ Е.А. Королева, В.С. Пашин. – Санкт-Петербург, 2016. Количество экземпляров 20.

5 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

6 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

7 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017)

8 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

9 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017)

10 **Официальный сайт информационного агентства «Росбизнесконсалтинг»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rbc.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

11 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

12 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

13 **Официальный сайт Международного валютного фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.imf.org/external/russian/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

14 **Официальный сайт Всемирного банка фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.worldbank.org/eca/russian/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

г) программное обеспечение (лицензионное), базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

15 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

16. **Профстандарт: 17.072**. Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом. [Электронный ресурс]. URL: <https://classinform.ru/profstandarty/17.072-rabotneyk-po-organizacii-obslyzhivaniia-passazhirskikh-perevozok-vozdushnym-transportom.html>

17 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).