

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

УТВЕРЖДАЮ

Первый

проректор – проректор

по учебной работе

Н.Н. Сухих

2019 года



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА, СТАНДАРТИЗАЦИЯ,
СЕРТИФИКАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В СЕРВИСНОМ
ОБСЛУЖИВАНИИ**

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Направленность программы (профиль)

Сервис в сфере транспорта

Квалификация выпускника

бакалавр

Форма обучения

очная

Санкт-Петербург

2019

1 Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» способствует формированию системы знаний о методологических основах современных научных и практических знаний по основам современных научных и практических знаний в области профессиональной этики, стандартизации, сертификации и управления качеством в сервисном обслуживании на воздушном транспорте, а также об особенностях, способах и средствах решения проблем в процессе сервисной деятельности на современном авиапредприятии.

Целями освоения дисциплины «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» являются формирование у студентов представления о моральных требованиях, предъявляемых к профессиональной деятельности работников сферы сервиса; теоретических основ, практических форм и методов принятия управленческих решений на основе использования современных научных и практических знаний по основам профессиональной этики, стандартизации, сертификации и управления качеством в сервисном обслуживании: приобретение умений применять полученные знания на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта; умений в организации процесса сервиса на воздушном транспорте; приобретение умений применять полученные знания.

Задачами освоения дисциплины являются:

- познакомить студентов с основными методами восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте;

- познакомить студентов с основными особенностями межкультурного разнообразия общества;

- познакомить студентов с механизмом обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте;

- познакомить студентов с механизмом системы обеспечения требуемых качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессс освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте;

- познакомить студентов с механизмом формирования оказания услуг в соответствии с заявленным качеством, с механизмом оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики

обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте;

- познакомить студентов с основными материальными ресурсами, и оборудованием для осуществления процесса сервиса, методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и механизмы определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте;

- познакомить студентов с методами разработки и использования типовых технологических процессов, методами формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методами взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

Дисциплина «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» обеспечивает подготовку выпускника к сервисной и организационно-управленческому типу задач профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» представляет собой дисциплину, относящуюся к Обязательной части Блока 1 Дисциплины (модули).

Дисциплина «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» базируется на результатах обучения, сформированных у студента при освоении дисциплин: «Сервисология («Введение в профессию»)), «Технологии делового общения, психология и конфликтология», «Сервисология («Сервисология и организация обслуживания»)), «Управление предприятиями сервиса на транспорте», «Сервисная деятельность на транспорте».

Дисциплина «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» является обеспечивающей для изучения дисциплин: «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания», «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте», «Организация сервиса в аэропорту и на

воздушном судне», «Индустрия гостеприимства в сфере транспорта», «Правовое обеспечение сервисного обслуживания на транспорте», «Экспертиза и диагностика объектов предприятий сервиса».

Дисциплина изучается в 4 и 5 семестрах.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
ИД5 _{УК-5}	УК.5.1 Владеет методами восприятия межкультурного разнообразия общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах; УК.5.2 Умеет применять особенности межкультурного разнообразия общества
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ИД3 _{ОПК-3}	ОПК-3.1. Организует оценку качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий; ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами; ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
ПК-3	Способен к разработке технологии процесса сервиса, обеспечению формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг
ИД3 _{ПК-3}	ПК-3.1. Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, проводит переговоры с

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	<p>клиентами по претензионным случаям и определяет причины возникновения претензий; ПК-3.2. Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства</p>

Знать:

- основные методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (УК.5.1); основные особенности межкультурного разнообразия общества (УК.5.2);

- механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (ОПК-3.1); механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (ОПК-3.2); механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (ОПК-3.3);

- материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (ПК-3.1); методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и

нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (ПК-3.2);

Уметь:

- применять основные методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (УК.5.1); применять основные особенности межкультурного разнообразия общества (УК.5.2);

- применять механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (ОПК-3.1); применять механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (ОПК-3.2); применять механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (ОПК-3.3);

- использовать материальные ресурсы, применять оборудование для осуществления процесса сервиса, применять методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и применять механизмы определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (ПК-3.1); применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, применять методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, применять методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (ПК-3.2);

Владеть:

- способностью применять основные методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (УК.5.1); способностью применять основные особенности межкультурного разнообразия общества (УК.5.2);

- способностью применять механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (ОПК-3.1); способностью применять механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (ОПК-3.2); способностью применять механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (ОПК-3.3);

- способностью использовать материальные ресурсы, применять оборудование для осуществления процесса сервиса, способностью применять методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и способностью применять механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (ПК-3.1); способностью применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, способностью применять методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, способностью применять методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (ПК-3.2).

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 академических часа.

Наименование	Всего часов	Семестр	
		4	5
Общая трудоемкость дисциплины	216	108	108
Контактная работа:	93	34,5	58,5
лекции	44	16	28
практические занятия	44	16	28
семинары	—	—	—
лабораторные работы	—	—	—
курсовая работа (проект)	—	—	—

Наименование	Всего часов	Семестр	
		4	5
Самостоятельная работа студента	56	40	16
Промежуточная аттестация	72	36	36
контактная работа	5	2,5	2,5
самостоятельная работа по подготовке к экзамену	67	33,5	33,5

5 Содержание дисциплины

5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-5	ОПК-3	ПК-3		
Тема 1. Предмет и проблематика этики в сфере сервисного обслуживания на транспорте	9	+	+	+	ВК, Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 2. Этические учения Древнего Востока	9	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 3. Античная этика как учение о добродетелях	9	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 4. Этика Средних веков и Возрождения	9	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 5. Этика Нового времени	9	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 6. Актуальные проблемы современной этики	9	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 7. Профессиональная этика и ее взаимосвязь с общей теорией морали	9	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 8. Профессия и личность. Нравственная культура профессионала	9	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 9. Основные уровни видения бизнеса и соответствующие нормы в сфере услуг	5	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 10. Принципы корпоративной ответственности в сфере услуг	5	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 11. Этические основы профессиональной деятельности в сфере услуг	5	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-5	ОПК-3	ПК-3		
Тема 12. Эстетика обслуживания	5	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 13. Профессиональное поведение работника сервиса на различных этапах обслуживания на транспорте	5	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 14. Особенности делового общения в сфере услуг	5	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 15. Управление конфликтами в обслуживании на транспорте	5	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 16. Корпоративная этика в сфере услуг на транспорте	9	+	+	+	Л, ПЗ, КС, СРС	УО, Сщ
Тема 17. Корпоративная культура в обслуживании на транспорте	5	+	+		Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 18. Организационная культура как фактор повышения эффективности в сфере сервиса	5	+	+		Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 19. Управленческая этика в сфере сервиса	5	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 20. Этикет как регулятор межличностных отношений и профессионального поведения работников сервиса. Этикет деловых совещаний, презентаций и публичных выступлений	5	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 21. Правила поведения в общественных местах	3	+	+	+	Л, СРС	УО
Тема 22. Деловой этикет и протокол. Особенности их проявления в сервисной деятельности. Деловые встречи и переговоры	5	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Итого по дисциплине	144					
Промежуточная аттестация	72					
Всего по дисциплине	216					

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, КС – круглый стол, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, УО – устный опрос, Сщ – сообщение.

5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Семестр 4							
Тема 1. Предмет и проблематика этики в сфере сервисного обслуживания на транспорте	2	2	—	—	5	—	9
Тема 2. Этические учения Древнего Востока	2	2	—	—	5	—	9
Тема 3. Античная этика как учение о добродетелях	2	2	—	—	5	—	9
Тема 4. Этика Средних веков и Возрождения	2	2	—	—	5	—	9
Тема 5. Этика Нового времени	2	2	—	—	5	—	9
Тема 6. Актуальные проблемы современной этики	2	2	—	—	5	—	9
Тема 7. Профессиональная этика и ее взаимосвязь с общей теорией морали	2	2	—	—	5	—	9
Тема 8. Профессия и личность. Нравственная культура профессионала	2	2	—	—	5	—	9
Итого за семестр 4	16	16	—	—	40	—	72
Промежуточная аттестация в форме экзамена							36
Всего за семестр 4							108
Семестр 5							
Тема 9. Основные уровни видения бизнеса и соответствующие нормы в сфере услуг	2	2	—	—	1	—	5
Тема 10. Принципы корпоративной ответственности в сфере услуг	2	2	—	—	1	—	5
Тема 11. Этические основы профессиональной деятельности в сфере услуг	2	2	—	—	1	—	5
Тема 12. Эстетика обслуживания	2	2	—	—	1	—	5
Тема 13. Профессиональное поведение работника сервиса на различных этапах обслуживания на транспорте	2	2	—	—	1	—	5
Тема 14. Особенности делового общения в сфере услуг	2	2	—	—	1	—	5

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 15. Управление конфликтами в обслуживании на транспорте	2	2	—	—	1	—	5
Тема 16. Корпоративная этика в сфере услуг на транспорте	2	4	—	—	3	—	9
Тема 17. Корпоративная культура в обслуживании на транспорте	2	2	—	—	1	—	5
Тема 18. Организационная культура как фактор повышения эффективности в сфере сервиса	2	2	—	—	1	—	5
Тема 19. Управленческая этика в сфере сервиса	2	2	—	—	1	—	5
Тема 20. Этикет как регулятор межличностных отношений и профессионального поведения работников сервиса. Этикет деловых совещаний, презентаций и публичных выступлений	2	2	—	—	1	—	5
Тема 21. Правила поведения в общественных местах	2	—	—	—	1	—	3
Тема 22. Деловой этикет и протокол. Особенности их проявления в сервисной деятельности. Деловые встречи и переговоры	2	2	—	—	1	—	5
Итого за семестр 5	28	28	—	—	16	—	72
Промежуточная аттестация в форме экзамена							36
Всего за семестр 5							108
Итого по дисциплине							216

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, СРС – самостоятельная работа студента, КР – курсовая работа, ЛР – лабораторные работы, С – семинары.

5.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Предмет и проблематика этики в сфере сервисного обслуживания на транспорте

Понятие и предмет этики. Мораль и нравственность. Теоретическая, нормативная и прикладная этика. Место этики в системе гуманитарного знания (для самостоятельного изучения). Основные этические категории (для самостоятельного изучения). «Честь», «долг», «совесть», «ответственность» - важнейшие категории профессиональной этики работника сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в

процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 2. Этические учения Древнего Востока

Социально-экономические и духовные предпосылки появления этики. Этико-философские системы Древней Индии: брахманизм, буддизм. Джайнизм и йога (для самостоятельного изучения). Этические учения Древнего Китая: даосизм, конфуцианство. Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте. Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики

обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 3. Античная этика как учение о добродетелях

Особенности античной этики. Этический релятивизм, эвдемонизм, рационализм. Этическое учение Аристотеля. Этические гедонизм и аскетизм (для самостоятельного изучения). Гедонизм в обслуживании (для самостоятельного изучения). Эстетика обслуживания в процессе разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Механизм определения причин

возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Этика Средних веков и Возрождения

Христианская этика. Теодицея. Естественный и богооткровенный нравственные законы. Гуманистическая этика эпохи Возрождения (для самостоятельного изучения). Антропоцентризм и гуманизм (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики

обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 5. Этика Нового времени

Моральная философия Нового времени. Теория разумного эгоизма. Этическое учение И. Канта. Этический утилитаризм (для самостоятельного изучения). Этика марксизма (для самостоятельного изучения). Этическое учение Ф. Ницше (для самостоятельного изучения). Этические воззрения представителей русской религиозной философии (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Актуальные проблемы современной этики

Основные направления в развитии этической мысли XX века (для самостоятельного изучения). Релятивистская этика постмодернизма. Кризис

морали и нравственности. Необходимость перехода к гуманистической этике будущего. Проблемы биоэтики, толерантности, соотношение этики и бизнеса (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 7. Профессиональная этика и ее взаимосвязь с общей теорией морали

Понятие морали и ее связь с другими формами общественного сознания. Свойства морали. Моральное сознание и моральная практика. Моральные принципы, нормы, ценности и идеалы (для самостоятельного изучения). Религиозная, натуралистическая (эволюционистская), социологическая концепции происхождения морали (для самостоятельного изучения). Историческое развитие морали (для самостоятельного изучения). Профессиональная этика как свод нравственных требований, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу (для самостоятельного изучения). Многообразие профессиональных этик и их внутреннее единство

(для самостоятельного изучения). Теоретический и нормативный уровни профессиональной этики (для самостоятельного изучения). Функции профессиональной этики (для самостоятельного изучения). Эволюция профессиональной этики (для самостоятельного изучения). Отношение к труду на разных исторических этапах (для самостоятельного изучения). Протестантская этика о профессиональном призвании (для самостоятельного изучения). Понятие, виды и функции профессиональных этических кодексов (для самостоятельного изучения). Профессиональные этические кодексы в сфере сервиса и туризма (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 8. Профессия и личность. Нравственная культура профессионала

Профессиональные сословия и общество. Понятие и эволюция профессионализма. Профессиональная совесть и профессиональный долг. Нравственная культура профессионала (для самостоятельного изучения). Место

этического кодекса в профессии (для самостоятельного изучения). Профессионально-нравственные представления, убеждения и чувства в структуре нравственного сознания специалиста по сервису (для самостоятельного изучения). Проблемы культивирования профессионализма в России (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 9. Основные уровни видения бизнеса и соответствующие нормы в сфере услуг

Выбор средств измерений (для самостоятельного изучения). Основы государственной системы стандартизации. Методы стандартизации услуг (для самостоятельного изучения). Введение в сертификацию. Сертификация систем качества. Нормы в сфере услуг (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации,

сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 10. Принципы корпоративной ответственности в сфере услуг

Принципы стандартизации. Принципы корпоративной ответственности в сфере услуг. Категории стандартов. Виды стандартов и корпоративной ответственности в сфере услуг (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

транспорте (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 11. Этические основы профессиональной деятельности в сфере услуг

Моральные нормы и принципы в обслуживании. Ответственность работника сервиса перед клиентом. Моральный облик работника сервиса. Поведение работника сервиса в сложных этических ситуациях (для самостоятельного изучения). Понятие и показатели качества обслуживания (для самостоятельного изучения). Международные стандарты качества обслуживания (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления

качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 12. Эстетика обслуживания

Понятие и составляющие эстетики обслуживания. Правила оформления контактной зоны. Психология восприятия цвета. Эргономика (для самостоятельного изучения). Требования к внешнему виду работника сервиса (для самостоятельного изучения). Общение как нравственная ценность. Вербальная и невербальная составляющие культуры общения (для самостоятельного изучения). Коммуникативная культура работника сервиса (для самостоятельного изучения). Этические аспекты умения слушать и говорить (для самостоятельного изучения). Требования, предъявляемые к речи работников сервиса (для самостоятельного изучения). Приемы, направленные на развитие коммуникативных навыков работников сервиса (для самостоятельного изучения). Приемы профессионального слушания (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 13. Профессиональное поведение работника сервиса на различных этапах обслуживания на транспорте

Понятие и функции профессионального поведения. Общие требования к профессиональному поведению работника контактной зоны на различных этапах обслуживания. Установление эффективного контакта и доверительных отношений между работником контактной зоны и клиентом (для самостоятельного изучения). Профессиональное поведение работника сервиса на этапе анализа потребностей клиентов. Презентация товара или услуги (для самостоятельного изучения). Поведение работника сервиса на этапе завершения обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного

изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 14. Особенности делового общения в сфере услуг

Понятие и функции делового общения. Основные формы делового общения (для самостоятельного изучения). Особенности делового общения работника сервиса с клиентом. Правила корпоративного общения в коллективе предприятия сервиса. Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 15. Управление конфликтами в обслуживании на транспорте

Понятие и виды конфликтов в организации. Жалобы и конфликты с клиентами: причины и способы разрешения. Принципы работы с

конфликтными клиентами (для самостоятельного изучения). Профилактика конфликтов в обслуживании на транспорте. Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 16. Корпоративная этика в сфере услуг на транспорте

Этика бизнеса в сфере сервиса. Общие принципы принятия этических деловых решений. Этика конкуренции и делового партнерства. Этика и социальная ответственность специалиста в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Этические традиции российских предпринимателей (для самостоятельного изучения). Понятие, основные принципы и функции корпоративной этики (для самостоятельного изучения). Морально-психологический климат в организации (для самостоятельного изучения). Этические нормы корпоративного поведения и общения между сотрудниками организации сервиса (для самостоятельного изучения). Показатели неблагоприятного состояния корпоративной этики и их профилактика (для самостоятельного изучения). Этика служебной карьеры (для

самостоятельного изучения). Мужчина и женщина – правила общения и поведения на работе (для самостоятельного изучения). Пути и методы влияния на трудовую этику и мораль подчиненных (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 17. Корпоративная культура в обслуживании на транспорте

Понятие корпоративной культуры и ее значение. Элементы корпоративной культуры. Типы корпоративных культур. Влияние корпоративной культуры на качество обслуживания клиентов на транспорте (для самостоятельного изучения). Понятие и особенности деловых писем (для самостоятельного изучения). Виды деловых писем (для самостоятельного изучения). Фирменные бланки (для самостоятельного изучения). Реквизиты деловых писем (для самостоятельного изучения). Основные правила ведения деловой переписки (для самостоятельного изучения). Особенности деловой переписки с использованием электронной почты (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания

услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 18. Организационная культура как фактор повышения эффективности в сфере сервиса

Правила поведения на праздничном мероприятии. Приглашение в гости или на праздник. Визит в гости. Правила вручения и приема цветов и подарков (для самостоятельного изучения). Новоселье (для самостоятельного изучения). Свадьба (для самостоятельного изучения). День рождения (для самостоятельного изучения). Траурный этикет (для самостоятельного изучения). Сервировка стола (для самостоятельного изучения). Приборы, их назначение и правила обращения с ними (для самостоятельного изучения). «Язык приборов» (для самостоятельного изучения). Подача блюд к столу: последовательность, правила подачи, сочетаемость блюд и напитков (для самостоятельного изучения). Общие правила поведения за столом (для самостоятельного изучения). Культура еды различных продуктов: салаты, супы, мясо и птица, рыба и морепродукты, овощи и фрукты, хлеб, масло, сыр,

горячие блюда (для самостоятельного изучения). Напитки: культура употребления (для самостоятельного изучения). Особенности ведения деловых телефонных разговоров (для самостоятельного изучения). Подготовка к деловому звонку (для самостоятельного изучения). Ответ на деловой телефонный звонок (для самостоятельного изучения). Автоответчик (для самостоятельного изучения). Понятие и назначение визитных карточек (для самостоятельного изучения). Виды визитных карточек (для самостоятельного изучения). Визитные карточки организаций сервиса (для самостоятельного изучения). Обмен визитными карточками (для самостоятельного изучения). Этикет обращения с визитными карточками (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 19. Управленческая этика в сфере сервиса

Понятие управленческой этики. Основные функции управления. Стили руководства. Этические нормы служебного поведения руководителя в отношениях с подчиненными, представителями внешней среды: конкурентами,

поставщиками, общественностью и пр. (для самостоятельного изучения). Наиболее распространенные ошибки этического свойства в поведении руководителя (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 20. Этикет как регулятор межличностных отношений и профессионального поведения работников сервиса. Этикет деловых совещаний, презентаций и публичных выступлений

Понятие, эволюция и нравственная основа этикета. Виды и функции этикета. Соотношение этики и этикета. Принципы современного этикета (для самостоятельного изучения). Этикет в профессиональной деятельности работников сферы услуг (для самостоятельного изучения). Понятие и функции деловых совещаний (для самостоятельного изучения). Виды деловых совещаний (для самостоятельного изучения). Проведение делового совещания (для самостоятельного изучения). Понятие и виды презентаций (для самостоятельного изучения). Подготовка к презентации в организации сервиса

(для самостоятельного изучения). Правила поведения на презентации (для самостоятельного изучения). Особенности публичного выступления (для самостоятельного изучения). Основные правила публичного выступления (для самостоятельного изучения). Приемы преодоления стресса при выступлении перед широкой аудиторией (для самостоятельного изучения). Этикет приветствия (для самостоятельного изучения). Приветствие клиента в организации сервиса (для самостоятельного изучения). Правила представления при знакомстве (для самостоятельного изучения). Обращение, переход на «ты» (для самостоятельного изучения). Ведение беседы (для самостоятельного изучения). Общение с неприятными людьми (для самостоятельного изучения). Этикет прощания (для самостоятельного изучения). Этикет работника сервиса в случае отказа клиента от обслуживания (для самостоятельного изучения). Особенности делового общения и этикета у разных народов (для самостоятельного изучения). Толерантность и ее границы (для самостоятельного изучения). Общие правила межкультурной коммуникации и делового общения (для самостоятельного изучения). Особенности делового общения с немецкими, американскими, японскими, китайскими деловыми партнерами, представителями стран Ближнего Востока (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в

процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 21. Правила поведения в общественных местах

Общие правила поведения в общественных местах (для самостоятельного изучения). Правила поведения на улице. Правила поведения в магазине, кафе. Правила поведения в ресторане, театре, музее, клубе. Общие правила поведения в общественном транспорте. Правила поведения в городском общественном транспорте (автобусе, трамвае, троллейбусе, метрополитене). Особенности поездки в маршрутном такси (для самостоятельного изучения). Правила поведения в поезде, в самолете, на теплоходе (для самостоятельного изучения). Сущность деловых приемов (для самостоятельного изучения). Деловые и светские приемы (для самостоятельного изучения). Дневные и вечерние приемы (для самостоятельного изучения). Деловые приемы с рассадкой за столом и без нее (для самостоятельного изучения). Завтрак, ланч, обед, обед-буфет, бранч, ужин, «бокал шампанского», коктейль, а-ля фуршет, журфикс (для самостоятельного изучения). Правила поведения на различных деловых приемах (для самостоятельного изучения). Основы осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе изучения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе изучения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах в процессе изучения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов

процессов обслуживания потребителей и соответствия стандартам качества в процессе изучения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Особенности межкультурного разнообразия общества. (для самостоятельного изучения). Механизм системы обеспечения требуемых качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм формирования оказания услуг в соответствии с заявленным качеством. механизмы оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте. (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и механизмы определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 22. Деловой этикет и протокол. Особенности их проявления в сервисной деятельности. Деловые встречи и переговоры

Понятие, особенности и функции делового этикета. Деловой этикет и деловой протокол. Деловой этикет в обслуживании. Имидж делового человека (для самостоятельного изучения). Основные формы делового общения: деловые совещания, дискуссии, публичные выступления (для самостоятельного изучения). Специфика делового общения в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Понятие и организация деловых встреч (для самостоятельного изучения). Подготовка к деловым переговорам (для самостоятельного изучения). Место и время деловых встреч и переговоров (для самостоятельного изучения). Приглашения на деловые встречи и переговоры (для самостоятельного изучения). Формирование делегации для участия в переговорах (для самостоятельного изучения). Разработка программы ведения переговоров (для самостоятельного изучения). Этапы переговорного процесса (для самостоятельного изучения). Общие правила поведения на деловых переговорах (для самостоятельного изучения). Итоги деловых встреч и переговоров (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности,

стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
Семестр 4		
1	Практическое занятие № 1. «Теоретическая, нормативная и прикладная этика»	2
2	Практическое занятие № 2. «Социально-экономические и духовные предпосылки появления этики»	2
3	Практическое занятие № 3. «Особенности античной этики»	2
4	Практическое занятие № 4. «Христианская этика»	2
5	Практическое занятие № 5. «Моральная философия Нового времени»	2
6	Практическое занятие № 6. «Кризис морали и нравственности»	2
7	Практическое занятие № 7. «Моральное сознание и моральная практика»	2
8	Практическое занятие № 8. «Профессиональная совесть и профессиональный долг»	2
Итого за семестр 4		16
Семестр 5		
9	Практическое занятие № 9. «Основы государственной системы стандартизации»	2
10	Практическое занятие № 10. «Принципы корпоративной ответственности в сфере услуг»	2
11	Практическое занятие № 11. «Моральный облик работника сервиса»	2
12	Практическое занятие № 12. «Правила оформления контактной зоны»	2
13	Практическое занятие № 13. «Общие требования к профессиональному поведению работника контактной зоны на различных этапах обслуживания»	2
14	Практическое занятие № 14. «Особенности делового общения работника сервиса с клиентом»	2
15	Практическое занятие № 15. «Жалобы и конфликты с клиентами: причины и способы разрешения»	2
16	Практическое занятие № 16. «Общие принципы принятия этических деловых решений»	2
16	Практическое занятие № 17. «Этика конкуренции и	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	делового партнерства» Подготовка к круглому столу	
17	Практическое занятие № 18. «Типы корпоративных культур»	2
18	Практическое занятие № 19. «Правила поведения на праздничном мероприятии»	2
19	Практическое занятие № 20. «Основные функции управления»	2
20	Практическое занятие № 21. «Виды и функции этикета»	2
22	Практическое занятие № 22. «Деловой этикет в обслуживании»	2
Итого за семестр 5		28
Итого по дисциплине		44

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	Семестр 4	
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Предмет и проблематика этики в сфере сервисного обслуживания на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1–16]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	5
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Этические учения Древнего Востока» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	5

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Античная этика как учение о добродетелях» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	5
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Этика Средних веков и Возрождения» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	5
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Этика Нового времени» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	5
6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Актуальные проблемы современной этики» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-16].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	5
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Профессиональная этика и ее взаимосвязь с общей теорией морали» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	5

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Профессия и личность. Нравственная культура профессионала» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	5
Итого за семестр 4		40
Семестр 5		
9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Основные уровни видение бизнеса и соответствующие нормы в сфере услуг» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
10	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Принципы корпоративной ответственности в сфере услуг» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
11	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Этические основы профессиональной деятельности в сфере услуг» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
12	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Эстетика обслуживания»</p>	1

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	
13	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Профессиональное поведение работника сервиса на различных этапах обслуживания на транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
14	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Особенности делового общения в сфере услуг»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-16].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
15	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление конфликтами в обслуживании на транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
16	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Корпоративная этика в сфере услуг на транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-16].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к круглому столу.</p>	3
17	<p>1. Изучение теоретического материала по теме:</p>	1

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>«Корпоративная культура в обслуживании на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	
18	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организационная культура как фактор повышения эффективности в сфере сервиса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
19	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Управленческая этика в сфере сервиса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
20	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Этикет как регулятор межличностных отношений и профессионального поведения работников сервиса. Этикет деловых совещаний, презентаций и публичных выступлений» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
21	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Правила поведения в общественных местах» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3,</p>	1

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	4]. 2. Подготовка к устному опросу.	
22	1. Изучение теоретического материала по теме: «Деловой этикет и протокол. Особенности их проявления в сервисной деятельности. Деловые встречи и переговоры» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	1
Итого за семестр 5		16
Итого по дисциплине		56

5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная 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.

б) дополнительная литература:

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.

в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

5 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).

6 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).

7 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019)

8 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).

9 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019)

10 **Официальный сайт информационного агентства «Росбизнесконсалтинг»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rbc.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).

11 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.voprecs.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).

12 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).

13 **Официальный сайт Международного валютного фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.imf.org/external/russian/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).

14 **Официальный сайт Всемирного банка фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.worldbank.org/eca/russian/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).

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: 11.01.2019).

16 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебно-методический кабинет с офисным оборудованием для оперативного размножения иллюстративного и раздаточного материала (аудитория № 322), аудитории 315а, 319, оборудованные для проведения практических работ средствами оргтехники, компьютерами с выходом в Интернет.

Компьютеры с выходом в интернет (ауд. 322, 105, 400).

Мультимедийный проектор, экран (ауд. 319).

8 Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, круглый стол, самостоятельная работа студента.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины.

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития этических знаний в современных условиях. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, который сопровождается одновременной демонстрацией слайдов, созданных в среде PowerPoint, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы и практические примеры.

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, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании». 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, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» 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, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании». 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, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» с конкретными ситуациями.

Чтение лекций и проведение практических занятий также предполагает применение интерактивных форм обучения (интерактивных лекций, групповых дискуссий, анализа ситуаций и имитационных моделей и др., в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей) для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерских качеств.

Самостоятельная работа студента является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых студентом после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются студентом либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель.

9 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Фонд оценочных средств по дисциплине «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде экзамена в четвертом и пятом семестре.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устных опросов и темы для сообщений.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации», обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета (формы, периодичность и порядок)». Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, сообщения и задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

Устный опрос по вопросам входного контроля, который является элементом текущего контроля успеваемости, предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Устный опрос по вопросам входного контроля осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина (п. 9.4). Устный опрос проводится на каждом практическом занятии в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции и предполагает ответ студентов. Включает перечень вопросов и моделирование ситуаций. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. 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.

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

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде экзамена в 4 и 5 семестре. Экзамен позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Экзамен предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на экзамен. К моменту сдачи экзамена должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на лекциях и практических занятиях, участие студентов в конференциях и подготовку ими публикаций, что отражено в балльно-рейтинговой оценке текущего контроля успеваемости и знаний студентов в п. 9.1. Описание шкалы оценивания, используемой для проведения промежуточных аттестаций, приведено в п. 9.5.

9.1 Балльно – рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 академических часов. Вид промежуточного контроля – экзамен (4 и 5 семестр).

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
Семестр 4				
Аудиторные занятия				
Лекция 1 (Тема 1)	1	1,5	2	—
Практическое занятие 1	4,8	7,25	3	—
Лекция 2 (Тема 2)	1	1,5	4	—
Практическое занятие 2	4,6	7,25	5	—
Лекция 3 (Тема 3)	1	1,5	6	—
Практическое занятие 3	4,6	7,25	7	—
Лекция 4 (Тема 4)	1	1,5	8	—
Практическое занятие 4	4,6	7,25	9	—
Лекция 5 (Тема 5)	1	1,5	10	—
Практическое занятие 5	4,6	7,25	11	—
Лекция 6 (Тема 6)	1	1,5	12	—
Практическое занятие 6	4,6	7,25	13	—
Лекция 7 (Тема 7)	1	1,5	14	—
Практическое занятие 7	4,6	7,25	15	—
Лекция 8 (Тема 8)	1	1,5	16	—
Практическое занятие 8	4,6	7,25	18	—
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Экзамен	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премияльные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
Итого дополнительно	—	20	—	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
премиальных баллов				
Всего по дисциплине для рейтинга	—	120	—	—
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС	Оценка (по «академической» шкале)			
90 и более	5 – «отлично»			
75÷89	4 – «хорошо»			
60÷74	3 – «удовлетворительно»			
менее 60	2 – «не удовлетворительно»			
Семестр 5				
Аудиторные занятия				
Лекция 9 (Тема 9)	1	1,5	1	—
Практическое занятие 9	2,4	3,5	1	—
Лекция 10 (Тема 10)	1	1,5	2	—
Практическое занятие 10	2,2	3,5	2	—
Лекция 11 (Тема 11)	1	1,5	3	—
Практическое занятие 11	2,2	3,5	3	—
Лекция 12 (Тема 12)	1	1,5	4	—
Практическое занятие 12	2,2	3,5	4	—
Лекция 13 (Тема 13)	1	1,5	5	—
Практическое занятие 13	2,2	3,5	5	—
Лекция 14 (Тема 14)	1	1,5	6	—
Практическое занятие 14	2,2	3,5	6	—
Лекция 15 (Тема 15)	1	1,5	7	—
Практическое занятие 15	2,2	3,5	7	—
Лекция 16 (Тема 16)	1	1,5	8	—
Практическое занятие 16	2,2	3,5	8	—
Практическое занятие 17	2,2	3,5	9	—
Лекция 17 (Тема 17)	1	1,5	9	—
Практическое занятие 18	2,2	3,5	10	—
Лекция 18 (Тема 18)	1	1,5	10	—
Практическое занятие 19	2,2	3,5	11	—
Лекция 19 (Тема 19)	1	1,5	11	—
Практическое занятие 20	2,2	3,5	12	—
Лекция 20 (Тема 20)	1	1,5	12	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
Практическое занятие 21	2,2	3,5	13	—
Лекция 21 (Тема 21)	1	1,5	13	—
Лекция 22 (Тема 22)	1	1,5	14	—
Практическое занятие 22	2,2	3,5	14	—
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Экзамен	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
Итого дополнительно премиальных баллов	—	20	—	—
Всего по дисциплине для рейтинга	—	120	—	—
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС		Оценка (по «академической» шкале)		
90 и более		5 – «отлично»		
75÷89		4 – «хорошо»		
60÷74		3 – «удовлетворительно»		
менее 60		2 – «не удовлетворительно»		

9.2 Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1 балл (4 и 5 семестр). Ведение лекционного конспекта – 0,2 баллов (4 и 5 семестр). Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,3 баллов (4 и 5 семестр).

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 4,6 балла (по 1 практическому занятию – до 4,8 баллов) (4 семестр). Устный опрос – до 0,65 баллов (по 1 практическому занятию – до 0,45 баллов) (4 семестр). Сообщение - до 2 баллов (4 семестр).

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 2,2 балла (по 9 практическому занятию – до 2,4 баллов) (5 семестр). Устный опрос – до 0,3 баллов (по 9 и 17 практическим занятиям – до 0,1 балла) (5 семестр). Сообщение - до 1 балла (5 семестр). Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,2 баллов.

9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

Написание курсовой работы по дисциплине не предусмотрено.

9.4 Контрольные вопросы и задания для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам

Вопросы входного контроля по дисциплине «Введение в профессию»:

1. Законы и формы социальных изменений. Типология и эволюция обществ.
2. Сервисная деятельность в традиционных аграрных обществах Древнего мира.
3. Услуги в Средневековом обществе Западной Европы.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Технологии делового общения, психология и конфликтология»:

1. Социально-психологические процессы и явления.
2. Межличностные отношения.
3. Межгрупповые отношения и взаимодействия.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Сервисология и организация обслуживания»:

1. Социальное бытие человека.
2. Духовное бытие человека.
3. Современный мир и психика человека.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Управление предприятиями сервиса на транспорте»:

1. Мировой рынок сервиса и его развитие.
2. Применение современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.
3. Выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Сервисная деятельность на транспорте»:

1. Сфера услуг в советский период.
2. Деловая этика и деловой этикет в сфере сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
3. Классификация услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

9.5 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Знать	<p>Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством.</p> <p>Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством.</p> <p>Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики</p>	<p>Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.</p> <p>Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.</p> <p>Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации,</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством.</p> <p>Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.</p> <p>Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством.</p> <p>Методы разработки и использования типовых технологических процессов.</p> <p>Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания.</p> <p>Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания.</p>	<p>сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.</p> <p>Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.</p> <p>Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.</p> <p>Методы разработки и использования типовых технологических процессов.</p> <p>Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.</p> <p>Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Уметь	<p>Применять механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством.</p> <p>Применять механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством.</p> <p>Применять механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания.</p> <p>Использовать материальные ресурсы, оборудование.</p> <p>Применять методы</p>	<p>Применять механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.</p> <p>Применять механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.</p> <p>Применять механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.</p> <p>Использовать материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.</p> <p>Применять методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и механизм определения причин</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством.</p> <p>Применять методы разработки и использования типовых технологических процессов.</p> <p>Применять методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей.</p> <p>Применять методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания.</p>	<p>возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.</p> <p>Применять методы разработки и использования типовых технологических процессов.</p> <p>Применять методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.</p> <p>Применять методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.</p>
Владеть	Способностью применять механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных	Способностью применять механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством.</p> <p>Способностью применять механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством.</p> <p>Способностью применять механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством.</p> <p>Способностью использовать материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.</p> <p>Способностью применять методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и</p>	<p>этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.</p> <p>Способностью применять механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.</p> <p>Способностью применять механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.</p> <p>Способностью использовать материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.</p> <p>Способностью применять методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета,</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством.</p> <p>Способностью применять методы разработки и использования типовых технологических процессов.</p> <p>Способностью применять методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей.</p> <p>Способностью применять методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания.</p>	<p>морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.</p> <p>Способностью применять методы разработки и использования типовых технологических процессов.</p> <p>Способностью применять методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.</p> <p>Способностью применять методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.</p>

Максимальное количество баллов, полученных за экзамен – 30.
Минимальное (зачетное) количество баллов («экзамен сдан») – 15 баллов.

Неудовлетворительной сдачей экзамена считается оценка менее 15 баллов. При неудовлетворительной сдаче экзамена или неявке по неуважительной причине на экзамен экзаменационная составляющая приравнивается к нулю. В этом случае студент в установленном в СПбГУ ГА порядке обязан пересдать экзамен.

Экзаменационная оценка выставляется как сумма набранных баллов за ответы на два вопроса билета и за выполнение задания.

Ответы на вопросы билета оцениваются следующим образом:

1 балл: отсутствие продемонстрированных знаний и компетенций в рамках образовательного стандарта (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

2 балла: нет удовлетворительного ответа на вопрос, демонстрация фрагментарных знаний в рамках образовательного стандарта, незнание лекционного материала;

3 балла: нет удовлетворительного ответа на вопрос, много наводящих вопросов, отсутствие ответов по основным положениям вопроса, незнание лекционного материала;

4 балла: ответ удовлетворительный, оценивается как минимально необходимые знания по вопросу, при этом показано хотя бы минимальное знание всех разделов вопроса в пределах лекционного материала. При этом студентом демонстрируется достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта;

5 баллов: ответ удовлетворительный, достаточные знания в объеме рабочей программы, ориентированные на воспроизведение; использование научной (технической) терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;

6 баллов: ответ удовлетворительный, студент ориентируется в основных аспектах вопроса, демонстрирует полные и систематизированные знания в объеме рабочей программы;

7 баллов: ответ хороший, но студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, но требовались наводящие вопросы;

8 баллов: ответ хороший, ответом достаточно охвачены все разделы вопроса, единичные наводящие вопросы, студент демонстрирует способность самостоятельно решать сложные проблемы в рамках рабочей программы;

9 баллов: систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы; студент демонстрирует способность;

10 баллов: ответ на вопрос полный, не было необходимости в дополнительных (наводящих вопросах); студент показывает систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, самостоятельно и творчески решает сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках рабочей программы, а также демонстрирует знания по проблемам, выходящим за ее пределы.

Решение заданий (3 вопрос в билете) оценивается следующим образом:

10 баллов: задание выполнено на 91-100 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, уверенно и правильно отвечает на вопросы преподавателя;

9 баллов: задание выполнено на 86-90 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация

выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, правильно отвечает на вопросы преподавателя;

8 баллов: задание выполнено на 81-85 %, ход решения правильный, незначительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает некоторые затруднения в интерпретации полученных выводов;

7 баллов: задание выполнено на 74-80 %, ход решения правильный, значительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает определенные затруднения в интерпретации полученных выводов;

6 баллов: задание выполнено 66-75 %, подход к решению правильный, есть ошибки, оформление с незначительными погрешностями, неполная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

5 баллов: задание выполнено на 60-65 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

4 балла: задание выполнено на 55-59 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

3 балла: задание выполнено на 41-54 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, неправильная интерпретация выводов, студент дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

2 балла: задание выполнено на 20-40 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, выводы отсутствуют; не может прокомментировать ход решения задачи, дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

1 балл: задание выполнено менее, чем на 20 %, решение содержит грубые ошибки, студент не может прокомментировать ход решения задачи, не способен сформулировать выводы по работе.

9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Семестр 4

Тема 1. Предмет и проблематика этики в сфере сервисного обслуживания на транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие и предмет этики. Мораль и нравственность.
2. Теоретическая, нормативная и прикладная этика. Место этики в

системе гуманитарного знания.

3. Основные этические категории. «Честь», «долг», «совесть», «ответственность» - важнейшие категории профессиональной этики работника сервиса.

4. Основы осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе изучения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Основные особенности межкультурного разнообразия общества.

2. Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

3. Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

4. Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

5. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

6. Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

7. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

8. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

9. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

Тема 2. Этические учения Древнего Востока

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Социально-экономические и духовные предпосылки появления этики.
2. Этико-философские системы Древней Индии: брахманизм, буддизм.

Примерные темы сообщений

1. Джайнизм и йога.
2. Этические учения Древнего Китая: даосизм, конфуцианство.
3. Основные особенности межкультурного разнообразия общества.
4. Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

5. Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

6. Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

7. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

8. Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

9. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

10. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

11. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

Тема 3. Античная этика как учение о добродетелях

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Особенности античной этики.
2. Этический релятивизм, эвдемонизм, рационализм.
3. Этическое учение Аристотеля.

Примерные темы сообщений

1. Этические гедонизм и аскетизм.

2. Гедонизм в обслуживании.
3. Эстетика обслуживания в процессе разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
4. Основные особенности межкультурного разнообразия общества.
5. Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
6. Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
7. Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
8. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.
9. Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
10. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.
11. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.
12. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

Тема 4. Этика Средних веков и Возрождения

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Христианская этика. Теодицея.
2. Естественный и богооткровенный нравственные законы.

Примерные темы сообщений

1. Гуманистическая этика эпохи Возрождения.
2. Антропоцентризм и гуманизм.
3. Основные особенности межкультурного разнообразия общества.

4. Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

5. Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

6. Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

7. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

8. Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

9. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

10. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

11. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

Тема 5. Этика Нового времени

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Моральная философия Нового времени.
2. Теория разумного эгоизма.
3. Этическое учение И. Канта.

Примерные темы сообщений

1. Этический утилитаризм.
2. Этика марксизма.
3. Этическое учение Ф. Ницше.
4. Этические воззрения представителей русской религиозной философии.
5. Основные особенности межкультурного разнообразия общества.

6. Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

7. Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

8. Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

9. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

10. Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

11. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

12. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

13. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

Тема 6. Актуальные проблемы современной этики

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Основные направления в развитии этической мысли XX века.
2. Релятивистская этика постмодернизма.
3. Кризис морали и нравственности.

Примерные темы сообщений

1. Необходимость перехода к гуманистической этике будущего.
2. Проблемы биоэтики, толерантности, соотношение этики и бизнеса.
3. Основные особенности межкультурного разнообразия общества.
4. Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности,

стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

5. Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

6. Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

7. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

8. Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

9. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

10. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

11. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

Тема 7. Профессиональная этика и ее взаимосвязь с общей теорией морали

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие морали и ее связь с другими формами общественного сознания.

2. Свойства морали. Моральное сознание и моральная практика.

3. Моральные принципы, нормы, ценности и идеалы.

4. Религиозная, натуралистическая (эволюционистская), социологическая концепции происхождения морали.

5. Историческое развитие морали.

Примерные темы сообщений

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.
6. Отношение к труду на разных исторических этапах.
7. Протестантская этика о профессиональном призвании.
8. Понятие, виды и функции профессиональных этических кодексов.
9. Профессиональные этические кодексы в сфере сервиса и туризма.
10. Основные особенности межкультурного разнообразия общества.
11. Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
12. Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
13. Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
14. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.
15. Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
16. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.
17. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.
18. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

Тема 8. Профессия и личность. Нравственная культура профессионала

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.

Примерные темы сообщений

1. Место этического кодекса в профессии.
2. Профессионально-нравственные представления, убеждения и чувства в структуре нравственного сознания специалиста по сервису.
3. Проблемы культивирования профессионализма в России.
4. Механизм формирования оказания услуг в соответствии с заявленным качеством.
5. Основные особенности межкультурного разнообразия общества.
6. Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
7. Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
8. Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
9. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.
10. Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.
11. Механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
12. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.
13. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.
14. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

Семестр 5

Тема 9. Основные уровни видения бизнеса и соответствующие нормы в сфере услуг

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Выбор средств измерений.

2. Основы государственной системы стандартизации.
3. Методы стандартизации услуг.

Примерные темы сообщений

1. Введение в сертификацию.
2. Сертификация систем качества.
3. Нормы в сфере услуг.
4. Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

5. Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

6. Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

7. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

8. Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

9. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

10. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

11. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

Тема 10. Принципы корпоративной ответственности в сфере услуг

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Принципы стандартизации.
2. Принципы корпоративной ответственности в сфере услуг.

Примерные темы сообщений

1. Категории стандартов.
2. Виды стандартов и корпоративной ответственности в сфере услуг.

3. Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

4. Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

5. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

6. Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

7. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

8. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

9. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

Тема 11. Этические основы профессиональной деятельности в сфере услуг

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Моральные нормы и принципы в обслуживании.
2. Ответственность работника сервиса перед клиентом.
3. Моральный облик работника сервиса.

Примерные темы сообщений

1. Поведение работника сервиса в сложных этических ситуациях.
2. Понятие и показатели качества обслуживания.
3. Международные стандарты качества обслуживания.
4. Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

5. Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и

нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

6. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

7. Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

8. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

9. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

10. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

Тема 12. Эстетика обслуживания

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие и составляющие эстетики обслуживания.
2. Правила оформления контактной зоны.
3. Психология восприятия цвета. Эргономика.
4. Требования к внешнему виду работника сервиса.

Примерные темы сообщений

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

5. Приемы, направленные на развитие коммуникативных навыков работников сервиса. Приемы профессионального слушания.

6. Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

7. Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

8. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

9. Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

10. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

11. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

12. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

Тема 13. Профессиональное поведение работника сервиса на различных этапах обслуживания на транспорте

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.

Примерные темы сообщений

1. Профессиональное поведение работника сервиса на этапе анализа потребностей клиентов.
2. Презентация товара или услуги.
3. Поведение работника сервиса на этапе завершения обслуживания на транспорте.
4. Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
5. Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
6. Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
7. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса

сервиса.

8. Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

9. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

10. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

11. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

Тема 14. Особенности делового общения в сфере услуг

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие и функции делового общения.

2. Основные формы делового общения.

Примерные темы сообщений

1. Особенности делового общения работника сервиса с клиентом.

2. Правила корпоративного общения в коллективе предприятия сервиса.

3. Основные особенности межкультурного разнообразия общества.

4. Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

5. Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

6. Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

7. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

8. Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного

обслуживания на транспорте.

9. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

10. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

11. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

Тема 15. Управление конфликтами в обслуживании на транспорте

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 на транспорте.

3. Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

4. Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

5. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

6. Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

7. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

8. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

9. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

Тема 16. Корпоративная этика в сфере услуг на транспорте

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.

Примерные темы сообщений

1. Этика и социальная ответственность специалиста в сфере сервиса.
2. Этические традиции российских предпринимателей.
3. Понятие, основные принципы и функции корпоративной этики.
4. Основные особенности межкультурного разнообразия общества.
5. Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
6. Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
7. Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
8. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.
9. Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
10. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.
11. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.
12. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

Типовые задания для круглого стола

Темы основных сообщений (выступлений с презентацией до 15 минут):

1. Морально-психологический климат в организации.
2. Этические нормы корпоративного поведения и общения между

сотрудниками организации сервиса.

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1. Показатели неблагоприятного состояния корпоративной этики и их профилактика.
2. Этика служебной карьеры.
3. Мужчина и женщина – правила общения и поведения на работе.
4. Пути и методы влияния на трудовую этику и мораль подчиненных.

Тема 17. Корпоративная культура в обслуживании на транспорте

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 на транспорте.
2. Понятие и особенности деловых писем. Виды деловых писем.
3. Фирменные бланки. Реквизиты деловых писем. Основные правила ведения деловой переписки.
4. Особенности деловой переписки с использованием электронной почты.
5. Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
6. Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
7. Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
8. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.
9. Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
10. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

11. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

12. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

Тема 18. Организационная культура как фактор повышения эффективности в сфере сервиса

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Правила поведения на праздничном мероприятии. Приглашение в гости или на праздник. Визит в гости.

2. Правила вручения и приема цветов и подарков. Новоселье. Свадьба.

3. День рождения. Траурный этикет. Сервировка стола. Приборы, их назначение и правила обращения с ними.

4. «Язык приборов». Подача блюд к столу: последовательность, правила подачи, сочетаемость блюд и напитков. Общие правила поведения за столом.

Примерные темы сообщений

1. Культура еды различных продуктов: салаты, супы, мясо и птица, рыба и морепродукты, овощи и фрукты, хлеб, масло, сыр, горячие блюда. Напитки: культура употребления.

2. Особенности ведения деловых телефонных разговоров. Подготовка к деловому звонку.

3. Ответ на деловой телефонный звонок. Автоответчик.

4. Понятие и назначение визитных карточек. Виды визитных карточек. Визитные карточки организаций сервиса.

5. Обмен визитными карточками. Этикет обращения с визитными карточками.

6. Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

7. Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

8. Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

9. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса

сервиса.

10. Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

11. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

12. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

13. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

Тема 19. Управленческая этика в сфере сервиса

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие управленческой этики. Основные функции управления.

2. Стили руководства.

Примерные темы сообщений

1. Этические нормы служебного поведения руководителя в отношениях с подчиненными, представителями внешней среды: конкурентами, поставщиками, общественностью и пр.

2. Наиболее распространенные ошибки этического свойства в поведении руководителя.

3. Основные особенности межкультурного разнообразия общества.

4. Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

5. Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

6. Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

7. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

8. Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным

случаям и механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

9. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

10. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

11. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

Тема 20. Этикет как регулятор межличностных отношений и профессионального поведения работников сервиса. Этикет деловых совещаний, презентаций и публичных выступлений

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие, эволюция и нравственная основа этикета. Виды и функции этикета.
2. Соотношение этики и этикета. Принципы современного этикета.
3. Этикет в профессиональной деятельности работников сферы услуг.
4. Понятие и функции деловых совещаний. Виды деловых совещаний.
5. Проведение делового совещания. Понятие и виды презентаций.
6. Подготовка к презентации в организации сервиса. Правила поведения на презентации.

Примерные темы сообщений

1. Особенности публичного выступления. Основные правила публичного выступления.
2. Приемы преодоления стресса при выступлении перед широкой аудиторией. Этикет приветствия. Приветствие клиента в организации сервиса.
3. Правила представления при знакомстве. Обращение, переход на «ты».
4. Ведение беседы. Общение с неприятными людьми.
5. Этикет прощания. Этикет работника сервиса в случае отказа клиента от обслуживания.
6. Особенности делового общения и этикета у разных народов. Толерантность и ее границы. Общие правила межкультурной коммуникации и делового общения.
7. Особенности делового общения с немецкими, американскими, японскими, китайскими деловыми партнерами, представителями стран Ближнего Востока.
8. Основные особенности межкультурного разнообразия общества.
9. Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
10. Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
11. Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
12. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

13. Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

14. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

15. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

16. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

Тема 21. Правила поведения в общественных местах

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Общие правила поведения в общественных местах. Правила поведения на улице. Правила поведения в магазине, кафе.

2. Правила поведения в ресторане, театре, музее, клубе. Общие правила поведения в общественном транспорте. Правила поведения в городском общественном транспорте (автобусе, трамвае, троллейбусе, метрополитене).

3. Особенности поездки в маршрутном такси. Правила поведения в поезде, в самолете, на теплоходе.

4. Сущность деловых приемов. Деловые и светские приемы. Дневные и вечерние приемы.

5. Деловые приемы с рассадкой за столом и без нее. Завтрак, ланч, обед, обед-буфет, бранч, ужин, «бокал шампанского», коктейль, а-ля фуршет, журфикс. Правила поведения на различных деловых приемах.

6. Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

7. Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

8. Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

9. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса

сервиса.

10. Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

11. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

12. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

13. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

Тема 22. Деловой этикет и протокол. Особенности их проявления в сервисной деятельности. Деловые встречи и переговоры

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие, особенности и функции делового этикета.
2. Деловой этикет и деловой протокол.
3. Деловой этикет в обслуживании.
4. Имидж делового человека.
5. Основные формы делового общения: деловые совещания, дискуссии, публичные выступления.

Примерные темы сообщений

1. Специфика делового общения в сфере сервиса. Понятие и организация деловых встреч.
2. Подготовка к деловым переговорам. Место и время деловых встреч и переговоров.
3. Приглашения на деловые встречи и переговоры. Формирование делегации для участия в переговорах.
4. Разработка программы ведения переговоров. Этапы переговорного процесса.
5. Общие правила поведения на деловых переговорах. Итоги деловых встреч и переговоров.
6. Основные особенности межкультурного разнообразия общества
7. Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
8. Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными

стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

9. Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

10. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

11. Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

12. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

13. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

14. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» (4 семестр)

1. Понятие и предмет этики. Мораль и нравственность.
2. Теоретическая, нормативная и прикладная этика. Место этики в системе гуманитарного знания.
3. Основные этические категории. «Честь», «долг», «совесть», «ответственность» - важнейшие категории профессиональной этики работника сервиса.
4. Основы осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе изучения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
5. Основы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе изучения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте

10. Основы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах в процессе изучения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

11. Основы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

12. Основы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

13. Основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и соответствия стандартам качества в процессе изучения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

14. Социально-экономические и духовные предпосылки появления этики.

15. Этико-философские системы Древней Индии: брахманизм, буддизм.

16. Джайнизм и йога.

17. Этические учения Древнего Китая: даосизм, конфуцианство.

18. Особенности античной этики.

19. Этический релятивизм, эвдемонизм, рационализм.

20. Этическое учение Аристотеля.

21. Этические гедонизм и аскетизм.

22. Гедонизм в обслуживании.

23. Эстетика обслуживания в процессе разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

24. Христианская этика. Теодицея.

25. Естественный и богооткровенный нравственные законы.

26. Гуманистическая этика эпохи Возрождения.

27. Антропоцентризм и гуманизм.

28. Моральная философия Нового времени.

29. Теория разумного эгоизма.

30. Этическое учение И. Канта.

31. Этический утилитаризм.

32. Этика марксизма.

33. Этическое учение Ф. Ницше.

34. Этические воззрения представителей русской религиозной философии.

35. Основные направления в развитии этической мысли XX века.
36. Релятивистская этика постмодернизма.
37. Кризис морали и нравственности.
38. Необходимость перехода к гуманистической этике будущего.
39. Проблемы биоэтики, толерантности, соотношение этики и бизнеса.
40. Понятие морали и ее связь с другими формами общественного сознания.
41. Свойства морали. Моральное сознание и моральная практика.
42. Моральные принципы, нормы, ценности и идеалы.
43. Религиозная, натуралистическая (эволюционистская), социологическая концепции происхождения морали.
44. Историческое развитие морали.
45. Профессиональная этика как свод нравственных требований, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу.
46. Многообразие профессиональных этик и их внутреннее единство.
47. Теоретический и нормативный уровни профессиональной этики.
48. Функции профессиональной этики.
49. Эволюция профессиональной этики.
50. Отношение к труду на разных исторических этапах.
51. Протестантская этика о профессиональном призвании.
52. Понятие, виды и функции профессиональных этических кодексов.
53. Профессиональные этические кодексы в сфере сервиса и туризма.
54. Профессиональные сословия и общество.
55. Понятие и эволюция профессионализма.
56. Профессиональная совесть и профессиональный долг.
57. Нравственная культура профессионала.
58. Место этического кодекса в профессии.
59. Профессионально-нравственные представления, убеждения и чувства в структуре нравственного сознания специалиста по сервису.
60. Проблемы культивирования профессионализма в России.
61. Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
62. Основные особенности межкультурного разнообразия общества.
63. Механизм системы обеспечения требуемых качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте .
64. Механизм формирования оказания услуг в соответствии с заявленным качеством. механизмы оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и

нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

65. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

66. Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

67. Механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

68. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

69. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

70. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» (5 семестр)

1. Понятие и предмет этики. Мораль и нравственность.
2. Теоретическая, нормативная и прикладная этика. Место этики в системе гуманитарного знания.
3. Основные этические категории. «Честь», «долг», «совесть», «ответственность» - важнейшие категории профессиональной этики работника сервиса.
4. Основы осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе изучения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
5. Основы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе изучения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
6. Основы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах в процессе изучения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного

обслуживания на транспорте.

7. Основы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

8. Основы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

9. Основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и соответствия стандартам качества в процессе изучения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

10. Социально-экономические и духовные предпосылки появления этики.

11. Этико-философские системы Древней Индии: брахманизм, буддизм.

12. Джайнизм и йога.

13. Этические учения Древнего Китая: даосизм, конфуцианство.

14. Особенности античной этики.

15. Этический релятивизм, эвдемонизм, рационализм.

16. Этическое учение Аристотеля.

17. Этические гедонизм и аскетизм.

18. Гедонизм в обслуживании.

19. Эстетика обслуживания в процессе разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

20. Христианская этика. Теодицея.

21. Естественный и богооткровенный нравственные законы.

22. Гуманистическая этика эпохи Возрождения.

23. Антропоцентризм и гуманизм.

24. Моральная философия Нового времени.

25. Теория разумного эгоизма.

26. Этическое учение И. Канта.

27. Этический утилитаризм.

28. Этика марксизма.

29. Этическое учение Ф. Ницше.

30. Этические воззрения представителей русской религиозной философии.

31. Основные направления в развитии этической мысли XX века.

32. Релятивистская этика постмодернизма.

33. Кризис морали и нравственности.

34. Необходимость перехода к гуманистической этике будущего.

35. Проблемы биоэтики, толерантности, соотношение этики и бизнеса.
36. Понятие морали и ее связь с другими формами общественного сознания.
37. Свойства морали. Моральное сознание и моральная практика.
38. Моральные принципы, нормы, ценности и идеалы.
39. Религиозная, натуралистическая (эволюционистская), социологическая концепции происхождения морали.
40. Историческое развитие морали.
41. Профессиональная этика как свод нравственных требований, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу.
42. Многообразие профессиональных этик и их внутреннее единство.
43. Теоретический и нормативный уровни профессиональной этики.
44. Функции профессиональной этики.
45. Эволюция профессиональной этики.
46. Отношение к труду на разных исторических этапах.
47. Протестантская этика о профессиональном призвании.
48. Понятие, виды и функции профессиональных этических кодексов.
49. Профессиональные этические кодексы в сфере сервиса и туризма.
50. Профессиональные сословия и общество.
51. Понятие и эволюция профессионализма.
52. Профессиональная совесть и профессиональный долг.
53. Нравственная культура профессионала.
54. Место этического кодекса в профессии.
55. Профессионально-нравственные представления, убеждения и чувства в структуре нравственного сознания специалиста по сервису.
56. Проблемы культивирования профессионализма в России.
57. Выбор средств измерений. Основы государственной системы стандартизации.
58. Методы стандартизации услуг. Введение в сертификацию.
59. Сертификация систем качества. Нормы в сфере услуг.
60. Принципы стандартизации. Принципы корпоративной ответственности в сфере услуг.
61. Категории стандартов. Виды стандартов и корпоративной ответственности в сфере услуг.
62. Моральные нормы и принципы в обслуживании.
63. Ответственность работника сервиса перед клиентом.
64. Моральный облик работника сервиса.
65. Поведение работника сервиса в сложных этических ситуациях.
66. Понятие и показатели качества обслуживания.
67. Международные стандарты качества обслуживания.
68. Понятие и составляющие эстетики обслуживания.
69. Правила оформления контактной зоны.
70. Психология восприятия цвета. Эргономика.
71. Требования к внешнему виду работника сервиса.

72. Общение как нравственная ценность. Вербальная и невербальная составляющие культуры общения.
73. Коммуникативная культура работника сервиса.
74. Этические аспекты умения слушать и говорить. Требования, предъявляемые к речи работников сервиса.
75. Приемы, направленные на развитие коммуникативных навыков работников сервиса. Приемы профессионального слушания.
76. Понятие и функции профессионального поведения.
77. Общие требования к профессиональному поведению работника контактной зоны на различных этапах обслуживания.
78. Установление эффективного контакта и доверительных отношений между работниками контактной зоны и клиентом.
79. Профессиональное поведение работника сервиса на этапе анализа потребностей клиентов.
80. Презентация товара или услуги. Поведение работника сервиса на этапе завершения обслуживания на транспорте.
81. Понятие и функции делового общения. Основные формы делового общения.
82. Особенности делового общения работника сервиса с клиентом.
83. Правила корпоративного общения в коллективе предприятия сервиса.
84. Понятие и виды конфликтов в организации.
85. Жалобы и конфликты с клиентами: причины и способы разрешения.
86. Принципы работы с конфликтными клиентами.
87. Профилактика конфликтов в обслуживании на транспорте.
88. Этика бизнеса в сфере сервиса.
89. Общие принципы принятия этических деловых решений.
90. Этика конкуренции и делового партнерства.
91. Этика и социальная ответственность специалиста в сфере сервиса.
92. Этические традиции российских предпринимателей.
93. Понятие, основные принципы и функции корпоративной этики.
94. Морально-психологический климат в организации.
95. Этические нормы корпоративного поведения и общения между сотрудниками организации сервиса.
96. Показатели неблагоприятного состояния корпоративной этики и их профилактика. Этика служебной карьеры.
97. Мужчина и женщина – правила общения и поведения на работе.
98. Пути и методы влияния на трудовую этику и мораль подчиненных.
99. Понятие корпоративной культуры и ее значение.
100. Элементы корпоративной культуры. Типы корпоративных культур.
101. Влияние корпоративной культуры на качество обслуживания клиентов на транспорте.
102. Понятие и особенности деловых писем. Виды деловых писем.
103. Фирменные бланки. Реквизиты деловых писем. Основные правила ведения деловой переписки.

104. Особенности деловой переписки с использованием электронной почты.
105. Правила поведения на праздничном мероприятии. Приглашение в гости или на праздник. Визит в гости.
106. Правила вручения и приема цветов и подарков. Новоселье. Свадьба.
107. День рождения. Траурный этикет. Сервировка стола. Приборы, их назначение и правила обращения с ними.
108. «Язык приборов». Подача блюд к столу: последовательность, правила подачи, сочетаемость блюд и напитков. Общие правила поведения за столом.
109. Культура еды различных продуктов: салаты, супы, мясо и птица, рыба и морепродукты, овощи и фрукты, хлеб, масло, сыр, горячие блюда. Напитки: культура употребления.
110. Особенности ведения деловых телефонных разговоров. Подготовка к деловому звонку.
111. Ответ на деловой телефонный звонок. Автоответчик.
112. Понятие и назначение визитных карточек. Виды визитных карточек. Визитные карточки организаций сервиса.
113. Обмен визитными карточками. Этикет обращения с визитными карточками.
114. Понятие управленческой этики. Основные функции управления.
115. Стили руководства. Этические нормы служебного поведения руководителя в отношениях с подчиненными, представителями внешней среды: конкурентами, поставщиками, общественностью и пр.
116. Наиболее распространенные ошибки этического свойства в поведении руководителя.
117. Понятие, эволюция и нравственная основа этикета. Виды и функции этикета.
118. Соотношение этики и этикета. Принципы современного этикета.
119. Этикет в профессиональной деятельности работников сферы услуг.
120. Понятие и функции деловых совещаний. Виды деловых совещаний.
121. Проведение делового совещания. Понятие и виды презентаций.
122. Подготовка к презентации в организации сервиса. Правила поведения на презентации.
123. Особенности публичного выступления. Основные правила публичного выступления.
124. Приемы преодоления стресса при выступлении перед широкой аудиторией. Этикет приветствия. Приветствие клиента в организации сервиса.
125. Правила представления при знакомстве. Обращение, переход на «ты». Ведение беседы. Общение с неприятными людьми.
126. Этикет прощания. Этикет работника сервиса в случае отказа клиента от обслуживания.

127. Особенности делового общения и этикета у разных народов. Толерантность и ее границы. Общие правила межкультурной коммуникации и делового общения.

128. Особенности делового общения с немецкими, американскими, японскими, китайскими деловыми партнерами, представителями стран Ближнего Востока.

129. Общие правила поведения в общественных местах. Правила поведения на улице. Правила поведения в магазине, кафе.

130. Правила поведения в ресторане, театре, музее, клубе. Общие правила поведения в общественном транспорте. Правила поведения в городском общественном транспорте (автобусе, трамвае, троллейбусе, метрополитене). Особенности поездки в маршрутном такси. Правила поведения в поезде, в самолете, на теплоходе.

131. Сущность деловых приемов. Деловые и светские приемы. Дневные и вечерние приемы.

132. Деловые приемы с рассадкой за столом и без нее. Завтрак, ланч, обед, обед-буфет, бранч, ужин, «бокал шампанского», коктейль, а-ля фуршет, журфикс. Правила поведения на различных деловых приемах.

133. Понятие, особенности и функции делового этикета. Деловой этикет и деловой протокол. Деловой этикет в обслуживании.

134. Имидж делового человека. Основные формы делового общения: деловые совещания, дискуссии, публичные выступления.

135. Специфика делового общения в сфере сервиса. Понятие и организация деловых встреч. Подготовка к деловым переговорам. Место и время деловых встреч и переговоров.

136. Приглашения на деловые встречи и переговоры. Формирование делегации для участия в переговорах.

137. Разработка программы ведения переговоров. Этапы переговорного процесса.

138. Общие правила поведения на деловых переговорах. Итоги деловых встреч и переговоров.

139. Механизмы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

140. Основные особенности межкультурного разнообразия общества.

141. Механизм системы обеспечения требуемых качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

142. Механизм формирования оказания услуг в соответствии с заявленным качеством.

143. Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

144. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

145. Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

146. Механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

147. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

148. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

149. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

150. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (экзамена) по дисциплине «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» (4 и 5 семестр)

1. Охарактеризуйте алгоритм поиска, критического анализа и синтеза информации, применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте с использованием правил этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности.

2. Охарактеризуйте этапы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте с использованием правил этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности.

3. Охарактеризуйте этапы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах в процессе управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте с использованием правил этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности.

4. Охарактеризуйте этапы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования и с применением норм стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

5. Охарактеризуйте этапы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг с применением норм стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте с учетом правил этики и эстетики обслуживания.

6. Охарактеризуйте этапы обеспечения внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и соответствия стандартам качества в сфере сервисного обслуживания на транспорте с применением норм этики и эстетики обслуживания.

7. Охарактеризуйте механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

8. Охарактеризуйте основные особенности межкультурного разнообразия общества.

9. Охарактеризуйте механизм системы обеспечения требуемых качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте

10. Охарактеризуйте механизм формирования оказания услуг в соответствии с заявленным качеством.

11. Охарактеризуйте механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте

12. Охарактеризуйте материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

13. Охарактеризуйте методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

14. Охарактеризуйте механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте

15. Охарактеризуйте методы разработки и использования типовых технологических процессов.

16. Охарактеризуйте методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

17. Охарактеризуйте методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая в 4 семестре к изучению дисциплины «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании», студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Студенту следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития. Изучение дисциплины «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» продолжается в 5 семестре.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» (п. 2 и п. 9.4).

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия (п. 5.2, 5.3, 5.4). В ходе лекции преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия, а также соответствующие теоретические и практические проблемы, дает задания и рекомендации для практических занятий, а также указания по выполнению обучающимся самостоятельной работы.

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании», ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области профессиональной этики.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Принципиально неверным, но получившим в наше время достаточно широкое распространение, является отношение к лекции как к «диктанту», который обучающийся может аккуратно и дословно записать. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно, например, менеджмент обозначать большой буквой М). Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать рубрикацию материала – разграничение разделов, тем, вопросов, параграфов и т. п. Обязательно следует делать специальные пометки, например, в случаях, когда какое-либо определение, положение, вывод остались неясными, сомнительными. Иногда обучающийся не успевает записать важную информацию в конспект. Тогда необходимо сделать соответствующие пометки в тексте, чтобы не забыть, восполнить эту информацию в дальнейшем.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающемуся в процессе самостоятельной работы и при подготовке к сдаче экзамена.

Практические занятия по дисциплине «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки применения методов и инструментов исследования экономических явлений, о способов и средств решения проблем в сфере профессиональной этики и этикета.

Темы практических занятий (п. 5.4) заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель:

- кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме;
- проводит устный опрос обучающихся, в ходе которого также обсуждаются дискуссионные вопросы.

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. Студенты решают проблемы, возникающие в конкретной ситуации в процессе проведения круглого стола (п. 9.6). После того как каждая подгруппа предложит свой вариант решения проблемы, начинается дискуссия, в ходе которой необходимо доказать его истинность.

По итогам лекций и практических занятий преподаватель выставляет полученные обучающимся баллы, согласно п. 9.1 и п. 9.2. Отсутствие студента на занятиях или его неактивное участие в них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю в установленные им сроки.

В современных условиях перед студентом стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того, современное обучение предполагает, что существенную часть времени в освоении дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий (п. 5.6):

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для устного опроса в п. 9.6);
- подготовку к круглому столу (примерный перечень заданий в п. 9.6);
- подготовку сообщений (примерный перечень тем сообщений в п. 9.6).

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании». Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче экзамена в четвертом и пятом семестре, предполагающая интеграцию и



систематизацию всех полученных при изучении дисциплины. Примерный перечень вопросов для экзамена по дисциплине «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании», а также типовые практические задания для экзамена приведены в п. 9.6.

Рабочая программа по дисциплине «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

«07» марта 2019 года, протокол № 9.

Разработчики:

к.с.н.  Бразевич Д. С.
д.э.н., доцент  Кошелева Т.Н.

Заведующий кафедрой № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

д.э.н., доцент  Кошелева Т.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП
д.э.н., доцент  Кошелева Т.Н.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «16» апреля 2019 года, протокол № 6.