

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	<b>ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА, СТАНДАРТИЗАЦИЯ, СЕРТИФИКАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В СЕРВИСНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ</b>
Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность программы (профиль)	Сервис в сфере транспорта
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	Очная
Цели освоения дисциплины	Цель освоения дисциплины «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» - сформировать у студентов представление о моральных требованиях, предъявляемых к профессиональной деятельности работников сферы сервиса.
Семестр (курс), в (на) котором изучается дисциплина	4, 5 семестры
Наименование части (блока) ОПОП ВО, к которой относится дисциплина	Обязательная часть Блок Б1. «Дисциплины (модули)»
Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины	УК-5; ОПК-3; ОПК-7; ПК-3
Трудоемкость дисциплины	6 зачетных единиц, 216 академических часов
Содержание дисциплины. Основные разделы (темы)	<p>Тема 1. Предмет и проблематика этики в сфере сервисного обслуживания на транспорте.</p> <p>Тема 2. Этические учения Древнего Востока, Античная этика, этика Средних веков и Нового времени.</p> <p>Тема 3. Актуальные проблемы современной этики.</p> <p>Тема 4. Профессиональная этика и ее взаимосвязь с общей теорией морали.</p> <p>Тема 5. Профессия и личность. Нравственная культура профессионала.</p> <p>Тема 6. Этические основы профессиональной деятельности в сфере услуг.</p> <p>Тема 7. Эстетика обслуживания.</p> <p>Тема 8. Профессиональное поведение работника сервиса на различных этапах обслуживания на транспорте.</p> <p>Тема 9. Особенности делового общения в сфере услуг.</p> <p>Тема 10. Организационная культура как фактор повышения эффективности в сфере сервиса.</p> <p>Тема 11. Управленческая этика в сфере сервиса.</p> <p>Тема 12. Этикет как регулятор межличностных отношений и профессионального поведения работников сервиса. Этикет деловых совещаний, презентаций и публичных выступлений.</p> <p>Тема 13. Правила поведения в общественных местах.</p> <p>Тема 14. Деловой этикет и протокол. Особенности их проявления в сервисной деятельности. Деловые встречи и</p>

Наименование дисциплины	<p style="text-align: center;"><b>ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА, СТАНДАРТИЗАЦИЯ, СЕРТИФИКАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В СЕРВИСНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ</b></p>
	<p>переговоры. Тема 15. Этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Тема 16. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Тема 17. Модель качества услуги. Тема 18. Показатели качества услуг. Тема 19. Формы и методы оценки качества услуг. Тема 20. Международные организации по стандартизации. Правовые основы деятельности и организационная структура ИСО. Тема 21. Теоретические основы технического регулирования. Тема 22. Стандартизация в сфере услуг.</p>
Форма промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины	Экзамен - 4 семестр, экзамен - 5 семестр