

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНТРАНС РОССИИ)
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ
АВИАЦИИ»

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

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по изучению дисциплины и планы практических занятий
для студентов по направлению обучения «Сервис», профилю обучения
«Сервис в сфере транспорта»

Для направления подготовки: 43.03.01 «Сервис», очное обучение

Санкт-Петербург
2021

Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании: Методические рекомендации по изучению дисциплины, планы практических занятий и рекомендации по выполнению контрольной работы для студентов по направлению обучения «Сервис», профилю обучения «Сервис в сфере транспорта» для очного обучения / Университет ГА. – СПб.: КультИнформПресс, 2021. – 45 с.

Подготовлены в соответствии с программой дисциплины «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» (объём 216 часа) и требованиями ФГОС ВО для студентов по направлению обучения «Сервис», профиль «Сервис в сфере транспорта» для очного обучения.

Содержат тематический план, методические рекомендации по изучению дисциплины, планы практических занятий, список литературы, тематику вопросы и учебные задания, перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации.

Предназначены для студентов гуманитарного факультета по направлению обучения «Сервис», профиль «Сервис в сфере транспорта».

Составитель: Д. С. Бразевич, канд. социол. наук, Т.Н. Кошелева, док. экон. наук, доцент.

Рецензент: доцент, кандидат философских наук Майор М.Н.

СОДЕРЖАНИЕ

Методических рекомендаций по изучению дисциплины и планы практических занятий

1. Общие методические рекомендации по изучению дисциплины
2. Тематика, планы, рекомендации и литература для подготовки к практическим занятиям
3. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям
4. Самостоятельная работа студентов
5. Вопросы и задания для текущей и промежуточной аттестации студентов
6. Список литературы

1. ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели и задачи 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 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;

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.

Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» представляет собой дисциплину, относящуюся к Обязательной части Блока I 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

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 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

Планируемые результаты изучения дисциплины:

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).

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,

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

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). 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).

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).

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 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 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).

2. ТЕМАТИКА, ПЛАНЫ, РЕКОМЕНДАЦИИ И ЛИТЕРАТУРА ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

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 делового партнерства» Подготовка к круглому столу	2
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

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
22	Практическое занятие № 22. «Деловой этикет в обслуживании»	2
Итого за семестр 5		28
Итого по дисциплине		44

Практическое занятие № 1 (по теме № 1). – «Теоретическая, нормативная и прикладная этика».

План:

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.

Литература:

- 1 Левшина, О.Н. Профессиональная этика и этикет: Метод. указ. по изучению курса и выполнению контрольной работы. Для студ. ГФ, КФ и ЗФ [Текст] / Левшина О.Н., сост. - СПб. : ГУГА, 2012. – 33 с. Количество экземпляров 290.
- 2 Сафронова, Л.Е. Этика. Тексты лекций. Для студентов вузов. Реком. УМО [Текст] / Л.Е. Сафронова, С.Я. Ягубова. - СПб.: Гамма, 2016. - 64с. - ISBN 978-5-4334-0286-7. Количество экземпляров 36.
- 3 Дизайн и производственная эстетика: программа, планы семинарских занятий, методические указания по изучению курса. Для студентов ГФ [Текст] / Перепелица Е.В., сост. - СПб.: ГУГА, 2009. – 30 с. Количество экземпляров 300.
- 4 Королева Е.А. Сервисология [Текст]: тексты лекций. Часть 1/ Е.А. Королева, В.С. Пашин. – Санкт-Петербург, 2016. Количество экземпляров 20.

Практическое занятие № 2 (по теме № 2). Социально-экономические и духовные предпосылки появления этики»

План:

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.

Литература:

- 1 Левшина, О.Н. Профессиональная этика и этикет: Метод. указ. по изучению курса и выполнению контрольной работы. Для студ. ГФ, КФ и ЗФ [Текст] / Левшина О.Н., сост. - СПб. : ГУГА, 2012. – 33 с. Количество экземпляров 290.
- 2 Сафронова, Л.Е. Этика. Тексты лекций. Для студентов вузов. Реком. УМО [Текст] / Л.Е. Сафронова, С.Я. Ягубова. - СПб.: Гамма, 2016. - 64с. - ISBN 978-5-4334-0286-7. Количество экземпляров 36.
- 3 Дизайн и производственная эстетика: программа, планы семинарских занятий, методические указания по изучению курса. Для студентов ГФ [Текст] / Перепелица Е.В., сост. - СПб.: ГУГА, 2009. – 30 с. Количество экземпляров 300.
- 4 Королева Е.А. Сервисология [Текст]: тексты лекций. Часть 1/ Е.А. Королева, В.С. Пашин. – Санкт-Петербург, 2016. Количество экземпляров 20.

Практическое занятие № 3. (по теме № 3) «Особенности античной этики»

План:

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.

Литература:

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

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

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

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

Практическое занятие № 4 (по теме № 4). «Христианская этика»

План:

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.

Литература:

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

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

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

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

Практическое занятие № 5 (по теме № 5). «Моральная философия Нового времени»

План:

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.

Литература:

- 1 Левшина, О.Н. Профессиональная этика и этикет: Метод. указ. по изучению курса и выполнению контрольной работы. Для студ. ГФ, КФ и ЗФ [Текст] / Левшина О.Н., сост. - СПб. : ГУГА, 2012. – 33 с. Количество экземпляров 290.
- 2 Сафронова, Л.Е. Этика. Тексты лекций. Для студентов вузов. Реком. УМО [Текст] / Л.Е. Сафронова, С.Я. Ягубова. - СПб.: Гамма, 2016. - 64с. - ISBN 978-5-4334-0286-7. Количество экземпляров 36.
- 3 Дизайн и производственная эстетика: программа, планы семинарских занятий, методические указания по изучению курса. Для студентов ГФ [Текст] / Перепелица Е.В., сост. - СПб.: ГУГА, 2009. – 30 с. Количество экземпляров 300.
- 4 Королева Е.А. Сервисология [Текст]: тексты лекций. Часть 1/ Е.А. Королева, В.С. Пашин. – Санкт-Петербург, 2016. Количество экземпляров 20.

Практическое занятие № 6 (по теме № 6). «Кризис морали и нравственности»

План:

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.

Литература:

- 1 Левшина, О.Н. Профессиональная этика и этикет: Метод. указ. по изучению курса и выполнению контрольной работы. Для студ. ГФ, КФ и ЗФ [Текст] / Левшина О.Н., сост. - СПб. : ГУГА, 2012. – 33 с. Количество экземпляров 290.
- 2 Сафронова, Л.Е. Этика. Тексты лекций. Для студентов вузов. Реком. УМО [Текст] / Л.Е. Сафронова, С.Я. Ягубова. - СПб.: Гамма, 2016. - 64с. - ISBN 978-5-4334-0286-7. Количество экземпляров 36.
- 3 Дизайн и производственная эстетика: программа, планы семинарских занятий, методические указания по изучению курса. Для студентов ГФ [Текст] / Перепелица Е.В., сост. - СПб.: ГУГА, 2009. – 30 с. Количество экземпляров 300.
- 4 Королева Е.А. Сервисология [Текст]: тексты лекций. Часть 1/ Е.А. Королева, В.С. Пашин. – Санкт-Петербург, 2016. Количество экземпляров 20.

Практическое занятие № 7 (по теме № 7) «Моральное сознание и моральная практика»

План:

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.

Литература:

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

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

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

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

Практическое занятие № 8 (по теме № 8) «Профессиональная совесть и профессиональный долг»

План:

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.

Литература:

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

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

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

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

Практическое занятие № 9 (по теме № 9) «Основы государственной системы стандартизации»

План:

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.

Литература:

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

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

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

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

Практическое занятие № 10 (по теме № 10) «Принципы корпоративной ответственности в сфере услуг»

План:

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.

Литература:

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

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

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

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

Практическое занятие № 11 (по теме № 11) «Моральный облик работника сервиса»

План:

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.

Литература:

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

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

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

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

Практическое занятие № 12 (по теме № 12) «Правила оформления контактной зоны»

План:

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.

Литература:

- 1 Левшина, О.Н. Профессиональная этика и этикет: Метод. указ. по изучению курса и выполнению контрольной работы. Для студ. ГФ, КФ и ЗФ [Текст] / Левшина О.Н., сост. - СПб. : ГУГА, 2012. – 33 с. Количество экземпляров 290.
- 2 Сафронова, Л.Е. Этика. Тексты лекций. Для студентов вузов. Реком. УМО [Текст] / Л.Е. Сафронова, С.Я. Ягубова. - СПб.: Гамма, 2016. - 64с. - ISBN 978-5-4334-0286-7. Количество экземпляров 36.
- 3 Дизайн и производственная эстетика: программа, планы семинарских занятий, методические указания по изучению курса. Для студентов ГФ [Текст] / Перепелица Е.В., сост. - СПб.: ГУГА, 2009. – 30 с. Количество экземпляров 300.
- 4 Королева Е.А. Сервисология [Текст]: тексты лекций. Часть 1/ Е.А. Королева, В.С. Пашин. – Санкт-Петербург, 2016. Количество экземпляров 20

Практическое занятие № 13 (по теме № 13) «Общие требования к профессиональному поведению работника контактной зоны на различных этапах обслуживания»

План:

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 работников 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.

Литература:

- 1 Левшина, О.Н. Профессиональная этика и этикет: Метод. указ. по изучению курса и выполнению контрольной работы. Для студ. ГФ, КФ и ЗФ [Текст] / Левшина О.Н., сост. - СПб. : ГУГА, 2012. – 33 с. Количество экземпляров 290.
- 2 Сафронова, Л.Е. Этика. Тексты лекций. Для студентов вузов. Реком. УМО [Текст] / Л.Е. Сафронова, С.Я. Ягубова. - СПб.: Гамма, 2016. - 64с. - ISBN 978-5-4334-0286-7. Количество экземпляров 36.
- 3 Дизайн и производственная эстетика: программа, планы семинарских занятий, методические указания по изучению курса. Для студентов ГФ [Текст] / Перепелица Е.В., сост. - СПб.: ГУГА, 2009. – 30 с. Количество экземпляров 300.
- 4 Королева Е.А. Сервисология [Текст]: тексты лекций. Часть 1/ Е.А. Королева, В.С. Пашин. – Санкт-Петербург, 2016. Количество экземпляров 20

Практическое занятие № 14 (по теме № 14) «Особенности делового общения работника сервиса с клиентом»

План:

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.

Литература:

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

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

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

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

Практическое занятие № 15 (по теме № 15) «Жалобы и конфликты с клиентами: причины и способы разрешения»

План:

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.

Литература:

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

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

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

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

Практическое занятие № 16 (по теме № 16) «Общие принципы принятия этических деловых решений»

План:

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.

Литература:

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

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

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

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

Практическое занятие № 16 (по теме № 17) «Этика конкуренции и делового партнерства»»

План:

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:

Круглый стол ориентирован на формирование видения о том, какова роль «Корпоративной этики в сфере услуг на транспорте». В рамках указанной общей ориентации главным проблемным вопросом круглого стола будут этические нормы корпоративного поведения и общения между сотрудниками организации сервиса.

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

Литература:

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

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

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

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

Практическое занятие № 17 (по теме № 18) «Типы корпоративных культур».

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.

Литература:

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

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

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

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

Практическое занятие № 18 (по теме № 19) «Правила поведения на праздничном мероприятии»

План

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.

Литература:

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

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

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

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

Практическое занятие № 19 (по теме № 20) «Основные функции управления»

План:

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.

Литература:

- 1 Левшина, О.Н. Профессиональная этика и этикет: Метод. указ. по изучению курса и выполнению контрольной работы. Для студ. ГФ, КФ и ЗФ [Текст] / Левшина О.Н., сост. - СПб. : ГУГА, 2012. – 33 с. Количество экземпляров 290.
- 2 Сафронова, Л.Е. Этика. Тексты лекций. Для студентов вузов. Реком. УМО [Текст] / Л.Е. Сафронова, С.Я. Ягубова. - СПб.: Гамма, 2016. - 64с. - ISBN 978-5-4334-0286-7. Количество экземпляров 36.
- 3 Дизайн и производственная эстетика: программа, планы семинарских занятий, методические указания по изучению курса. Для студентов ГФ [Текст] / Перепелица Е.В., сост. - СПб.: ГУГА, 2009. – 30 с. Количество экземпляров 300.
- 4 Королева Е.А. Сервисология [Текст]: тексты лекций. Часть 1/ Е.А. Королева, В.С. Пашин. – Санкт-Петербург, 2016. Количество экземпляров 20

Практическое занятие № 20 (по теме № 21) «Виды и функции этикета»

План:

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.

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.

Литература:

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

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

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

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

Практическое занятие № 22 (по теме № 22) «Деловой этикет в обслуживании»

План:

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.

Литература:

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

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

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

4 Королева Е.А. Сервисология [Текст]: тексты лекций

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Введение. Общие методические рекомендации студентам по подготовке к практическим занятиям

Цель проведения практических занятий по дисциплине «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» – научить студентов самостоятельно анализировать учебную и научную литературу и вырабатывать у них опыт самостоятельного мышления по проблемам курса.

Практические занятия по дисциплине «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» могут проходить в различных формах: собеседование, организация «Круглого стола», использование системы сообщений и творческих дискуссий. Поскольку одну из важных задач преподавания «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» составляет развитие самостоятельного современного мышления, на практических занятиях обязательно следует использовать новейшие материалы из официальных государственных изданий средств массовой информации, решая задачи, использовать компьютерные программы и др.

Как правило, практические занятия по дисциплине «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» проходят в следующих формах:

- развернутой беседы – обсуждение (дискуссия), основанные на подготовке всей группы по всем вопросам и максимальном участии студентов в обсуждении вопросов темы проблемного занятия. При этой форме работы отдельным студентам могут поручаться сообщения по тому или иному вопросу, а также ставя дополнительные вопросы, как всей аудитории, так и определенным участникам обсуждения;

- устных сообщений с последующим их обсуждением;

- обсуждения письменных рефератов, заранее подготовленных студентами по заданию преподавателя и представленных студентами группы до практических занятий, написание рефератов может быть поручено не одному, а нескольким студентам, тогда к основному докладчику могут быть назначены содокладчики и оппоненты по сообщению.

В ходе самостоятельной подготовки по дисциплине «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» каждый студент готовит выступления по всем вопросам темы. Сообщения делаются устно, развернуто, обращаться к конспекту во время выступления.

Примерный план проведения практического занятия по дисциплине «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании»

- Вступительное слово преподавателя – 3-5 мин.

- Рассмотрение каждого вопроса темы – 15-20 мин.

- Заключительное слово преподавателя – 5-10 мин.

- Домашнее задание (к каждому практическому занятию).

- Изучить и законспектировать рекомендуемую литературу.

По каждому вопросу плана занятий подготовиться к устному сообщению (5-10 мин.), быть готовым принять участие в обсуждении и дополнении сообщений (до 5 мин.).

Выступление на практическом занятии по дисциплине «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» должно удовлетворять следующим

требованиям: в нем излагаются теоретические подходы к рассматриваемому вопросу, дается анализ принципов, законов, понятий и категорий; теоретические положения подкрепляются фактами, примерами, выступление должно быть аргументированным.

Готовиться к практическому занятию по дисциплине «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» надо не накануне, а заблаговременно. Самостоятельная работа студентов должна начинаться с ознакомления с планом практического занятия, который включает в себя вопросы, выносимые на обсуждение, рекомендации по подготовке к практическому занятию, рекомендуемую литературу к теме. Изучение материала к практическому занятию следует начать с просмотра конспектов лекций. Восстановив в памяти материал, студент приводит в систему основные положения темы, вопросы темы, выделяя в ней главное и новое, на что обращалось внимание в лекции. Затем следует внимательно прочитать соответствующую главу учебника. Для более углубленного изучения вопросов рекомендуется конспектирование основной и дополнительной литературы.

Подобрав, отработав материал по дисциплине «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» и усвоив его, студент должен начать непосредственную подготовку своего выступления на практическом занятии, для чего следует продумать, как ответить на каждый вопрос темы.

Уметь читать рекомендованную литературу не значит пассивно принимать к сведению все написанное, следует анализировать текст, думать над ним, этому способствуют записи по ходу чтения, которые превращают чтение в процесс. Записи могут вестись в различной форме: развернутых и простых планов, выписок (тезисов), аннотаций и конспектов.

План – это перечень вопросов, рассмотренных в источнике.

Выписки (тезисы) – это, как правило, письменное цитирование важных мест монографий, статей (другое) или краткое изложение мыслей автора.

Аннотация – краткое обобщение содержания работы (узловых, простых вопросов работы).

Конспект – наиболее сложная по форме запись, при составлении которой у студентов возникают наибольшие трудности. Составление конспекта вырабатывает навыки письменного изложения рассматриваемых вопросов, четко формулировать мысли и четко их излагать. Конспект – это, его развернутые тезисы, которые содержат доказательства. Конспекты могут быть текстуальными и тематическими. В первом случае прослеживается план изложения материала, во втором – содержание темы.

Для конспектирования существуют следующие правила:

Прежде всего, обязательно указываются выходные данные источника или наименование произведения, год и место его издания, количество страниц.

Обязательно оставляется место для последующих уточнений и дополнений широкие поля конспекта.

Конспект структурно подразделяется на составные части в соответствии с планом.

Записывается только самое главное, ясным и четким почерком, сокращения слов следует избегать.

Необходимо выделять отдельные, наиболее важные положения (подчеркивать цветными карандашами, маркерами, выделять печатными буквами и т.п.).

В тематический конспект включаются выписки и тезисы из одного или нескольких произведений, посвященные одной и той же проблеме.

Самостоятельность студентов в овладении учебным материалом проявляется в творческом обсуждении этих вопросов во время аудиторных занятий, высказывая свое мнение, анализируя прочитанное, подкрепляя учебный материал примерами из жизни, студенты глубже осмысливают и закрепляют его в памяти.

Проверка усвоения изученного материала также осуществляется в ходе практических занятий. С этой целью преподаватели периодически проводят 10-15 минутные письменные контрольные работы. Они проводятся, как правило, по вопросам рассматриваемой на практическом занятии темы и студенты о них заранее не предупреждаются. Результаты контрольных работ учитываются в журнале успеваемости. По итогам изучения тем программы обязательно проводится рубежный контроль в форме письменных контрольных работ по всем изученным темам с обязательной их оценкой, оценка текущего контроля обязательно учитывается при устном зачете или экзамене по итогам курса.

При подготовке к практическим занятиям самостоятельная учебная деятельность достигает наибольшей интенсивности. В отличие от других форм учебных занятий, в ходе практических занятий студенты имеют возможность в большей степени проявить себя, показать свою активность, самостоятельность, способность применять полученные теоретические знания при анализе практических проблем профессиональной деятельности.

Практические занятия проводятся по наиболее сложным вопросам, темам, разделам дисциплины и имеют своей целью:

- закрепить знания, полученные во время лекций и самостоятельной работы с учебной литературой;
- расширить и углубить представления студентов по наиболее актуальным теоретическим и практическим проблемам;

- сформировать и развить практические навыки и умения, необходимые для будущей профессиональной деятельности;

- осуществить контроль за качеством усвоения студентами учебной программы.

Подготовку к практическому занятию лучше начинать сразу же после лекции по данной теме или консультации преподавателя. Проводить ее рекомендуется в определенной последовательности.

Прежде всего, следует доработать текст лекции по соответствующей теме, внимательно изучить план практического занятия, содержание основных учебных вопросов, выносимых на обсуждение, а также список рекомендованной литературы и дополнительные задания, которые могут быть даны преподавателем. Важно тщательно спланировать самостоятельную работу по подготовке к занятию: когда, какие источники, по какой проблеме следует найти и изучить; когда и по каким вопросам подготовить краткие письменные ответы, выступления или доклады. Работа должна быть спланирована таким образом, чтобы подготовка к практическому занятию распределялась равномерно в течение оставшегося до занятия времени.

В дальнейшем необходимо подобрать в библиотеке литературу, которая рекомендована для подготовки к занятию и бегло просмотреть ее. Это даст возможность выбрать те источники, где имеются ответы на поставленные учебные вопросы.

Предварительное изучение рекомендованной литературы позволяет студентам отобрать необходимую информацию и выяснить, по каким вопросам занятия следует подобрать дополнительные литературные источники. Просмотр и беглое изучение дополнительно найденных книг, газетных и журнальных статей осуществляется таким же образом, что и рекомендованной литературы.

После подбора и предварительного просмотра литературы студенты приступают к ее углубленному изучению. В ходе углубленного чтения выделяются главные мысли, проблемы, требующие дополнительного обоснования, практического разрешения и т.д. При этом в основном вопросе практического занятия могут быть выделены конкретизирующие его подвопросы.

Подготовка к практическому занятию не сводится только к поиску ответов на поставленные в плане вопросы. Любая теоретическая проблема должна быть осмыслена студентом с точки зрения ее связи с реальной жизнью и возможностью реализации на практике. По каждому вопросу практического занятия студент должен быть готов высказать и собственную точку зрения.

4. 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
3	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]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	5
4	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]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	5
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Этика Нового времени» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.	5

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	3. Подготовка к устному опросу.	
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Актуальные проблемы современной этики» 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
7	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]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	5
8	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]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	5
Итого за семестр 4		40
Семестр 5		
9	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]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	1
10	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]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	1
11	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]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	1
12	1. Изучение теоретического материала по теме: «Эстетика обслуживания» 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
13	1. Изучение теоретического материала по теме: «Профессиональное поведение работника сервиса на различных этапах обслуживания на транспорте» 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
14	1. Изучение теоретического материала по теме: «Особенности делового общения в сфере услуг» 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.	1
15	1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление конфликтами в обслуживании на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для	1

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
16	1. Изучение теоретического материала по теме: «Корпоративная этика в сфере услуг 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. 4. Подготовка к круглому столу.	3
17	1. Изучение теоретического материала по теме: «Корпоративная культура в обслуживании на транспорте» 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
18	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]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	1
19	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]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	1
20	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]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	1
21	1. Изучение теоретического материала по теме: «Правила поведения в общественных местах» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу.	1
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. Вопросы и задания для текущей и промежуточной аттестации студентов

Примерный перечень вопросов к зачету 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
(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 работников 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 качеством 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.

6. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

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.voprosco.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).