**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА**
**(РОСАВИАЦИЯ)**
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**
**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ**
**ИМЕНИ ГЛАВНОГО МАРШАЛА АВИАЦИИ А.А. НОВИКОВА»**

**«УТВЕРЖДАЮ»**
Ректор
_____Ю.Ю. Михальчевский
«18» апреля 2024 года

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

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

Направление подготовки
**43.03.01 Сервис**

Направленность программы (профиль)
**Сервис в сфере транспорта**

Квалификация выпускника
**бакалавр**

Форма обучения
**очная**

Санкт-Петербург
2024

## 1 Цели освоения дисциплины

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

Целями освоения дисциплины «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» являются формирование у обучающихся 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 обучающихся 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 обучающихся с основными особенностями межкультурного разнообразия общества;
- познакомить обучающихся 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 обучающихся с механизмом 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;
- познакомить обучающихся 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 обучающихся 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 обучающихся 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;

- понимание обучающимися требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности защиты от техносферных факторов на транспорте применительно к сфере сервиса на транспорте;

- рассмотрение положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в том числе на предприятиях сервиса в сфере транспорта.

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

## 2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

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

Дисциплина «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» базируется на результатах обучения, сформированных у обучающегося при освоении дисциплин: «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».

Дисциплина изучается в 4 и 5 семестрах.

## 3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» 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** |
| $ИД^{1}_{УК-5}$ | Владеет методами восприятия межкультурного разнообразия общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах;<br>Умеет применять особенности межкультурного разнообразия общества |
| $ИД^{2}_{УК-5}$ | Умеет применять особенности межкультурного разнообразия общества |
| **ОПК-3** | **Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности** |
| $ИД^{1}_{ОПК-3}$ | Организует оценку качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий; |
| $ИД^{2}_{ОПК-3}$ | Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами |
| $ИД^{3}_{ОПК-3}$ | Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством |
| **ОПК-7** | **Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности** |
| $ИД^{1}_{ОПК-7}$ | Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности |
| $ИД^{2}_{ОПК-7}$ | Соблюдает положения нормативно- правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности |

| Перечень и код компетенций | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине |
|---|---|
| **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** |
| $ИД^1_{ПК-3}$ | Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, проводит переговоры с клиентами по претензионным случаям и определяет причины возникновения претензий |
| $ИД^2_{ПК-3}$ | 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 ($ИД^1_{УК-5}$); основные особенности межкультурного разнообразия общества ($ИД^2_{УК-5}$);

- 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 ($ИД^1_{ОПК-3}$); 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 ($ИД^2_{ОПК-3}$); 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 ($ИД^3_{ОПК-3}$);

- требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности защиты от техносферных факторов на транспорте применительно к сфере сервиса на транспорте ($ИД^1_{ОПК-7}$); положения нормативно-правовых актов,

регулирующих охрану труда и технику безопасности, в том числе на предприятиях сервиса в сфере транспорта ($ИД^2_{ОПК-7}$);

- 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 ($ИД^1_{ПК-3}$); 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 ($ИД^2_{ПК-3}$);

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 ($ИД^1_{УК-5}$); применять основные особенности межкультурного разнообразия общества ($ИД^2_{УК-5}$);

- 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 ($ИД^1_{ОПК-3}$); 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 ($ИД^2_{ОПК-3}$); 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 ($ИД^3_{ОПК-3}$);

- обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности защиты от техносферных факторов на транспорте применительно к сфере сервиса на транспорте ($ИД^1_{ОПК-7}$); соблюдать положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности, в том числе на предприятиях сервиса в сфере транспорта ($ИД^2_{ОПК-7}$);

- 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 ($ИД^1_{ПК-3}$); 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 ($ИД^2_{ПК-3}$);

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 ($ИД^1_{УК-5}$); способностью применять основные особенности межкультурного разнообразия общества ($ИД^2_{УК-5}$);

- 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 ($ИД^1_{ОПК-3}$); 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 ($ИД^2_{ОПК-3}$); 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 ($ИД^3_{ОПК-3}$);

- способностью обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности защиты от техносферных факторов на транспорте применительно к сфере сервиса на транспорте ($ИД^1_{ОПК-7}$); способностью соблюдать положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности, в том числе на предприятиях сервиса в сфере транспорта ($ИД^2_{ОПК-7}$);

- 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 ($ИД^1_{ПК-3}$); 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 ($ИД^{2}_{ПК-3}$).

## 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

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

| Наименование | Всего часов | Семестр | |
|---|---|---|---|
| | | 4 | 5 |
| Общая трудоемкость дисциплины | 216 | 108 | 108 |
| Контактная работа: | 93 | 34,5 | 58,5 |
| лекции | 44 | 16 | 28 |
| практические занятия | 40 | 16 | 24 |
| семинары | — | — | — |
| лабораторные работы | — | — | — |
| курсовая работа (проект) | 4 | — | 4 |
| Самостоятельная работа обучающегося | 56 | 40 | 16 |
| Промежуточная аттестация | 72 | 36 | 36 |
| контактная работа | 5 | 2,5 | 2,5 |
| самостоятельная работа по подготовке к экзаменам | 67 | 33,5 | 33,5 |

## 5 Содержание дисциплины

### 5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

| Темы дисциплины | Количество часов | Компетенции | | | | Образовательные технологии | Оценочные средства |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | УК-5 | ОПК-3 | ОПК-7 | ПК-3 | | |
| Тема 1. Предмет и проблематика этики в сфере сервисного обслуживания на транспорте | 9 | + | + | — | + | ВК, Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Сщ |
| | К | Компетенции | | | | О бр з | С |

| Темы дисциплины | | УК-5 | ОПК-3 | ОПК-7 | ПК-3 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Тема 2. Этические учения Древнего Востока, Античная этика, этика Средних веков и Нового времени | 9 | + | + | — | + | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Сщ |
| Тема 3. Актуальные проблемы современной этики | 9 | + | + | — | + | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Сщ |
| Тема 4. Профессиональная этика и ее взаимосвязь с общей теорией морали | 9 | + | + | — | + | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Сщ |
| Тема 5. Профессия и личность. Нравственная культура профессионала | 9 | + | + | — | + | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Сщ |
| Тема 6. Этические основы профессиональной деятельности в сфере услуг | 9 | + | + | — | + | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Сщ |
| Тема 7. Эстетика обслуживания | 9 | + | + | — | + | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Сщ |
| Тема 8. Профессиональное поведение работника сервиса на различных этапах обслуживания на транспорте | 9 | + | + | + | + | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Сщ |
| Тема 9. Особенности делового общения в сфере услуг | 5 | + | + | — | + | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Сщ |
| Тема 10. Организационная культура как фактор повышения эффективности в сфере сервиса | 3 | + | + | — | + | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Сщ |
| Тема 11. Управленческая этика в сфере сервиса | 5 | + | + | — | + | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Сщ |
| Тема 12. Этикет как регулятор межличностных отношений и профессионального поведения работников сервиса. Этикет деловых совещаний, презентаций и публичных выступлений | 5 | + | + | — | + | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Сщ |
| Тема 13. Правила поведения в | 5 | + | + | | + | Л, ПЗ, | УО, СЗ, |
| | К | Компетенции | | | | О бр аз | С |

| Темы дисциплины | | УК-5 | ОПК-3 | ОПК-7 | ПК-3 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| общественных местах | | | | — | | МРК, СРС | Сщ |
| Тема 14. Деловой этикет и протокол. Особенности их проявления в сервисной деятельности. Деловые встречи и переговоры | 5 | + | + | — | + | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Сщ |
| Тема 15. Этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта | 5 | + | + | — | + | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Сщ |
| Тема 16. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта | 7 | + | + | — | + | Л, ПЗ, МРК, КС, СРС | УО, СЗ, Сщ |
| Тема 17. Модель качества услуги | 5 | + | + | — | — | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Сщ |
| Тема 18. Показатели качества услуг | 5 | + | + | — | — | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Сщ |
| Тема 19. Формы и методы оценки качества услуг | 5 | + | + | + | + | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Сщ |
| Тема 20. Международные организации по стандартизации. Правовые основы деятельности и организационная структура ИСО | 5 | + | + | — | + | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Сщ |
| Тема 21. Теоретические основы технического регулирования | 3 | + | + | — | + | Л, СРС | УО |
| Тема 22. Стандартизация в сфере услуг | 5 | + | + | — | + | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Сщ |
| Курсовая работа | 4 | | | | | | ПСТ, ОС |
| Итого по дисциплине | 140 | | | | | | |
| Промежуточная аттестация | 72 | | | | | | Э |
| Всего по дисциплине | 216 | | | | | | |

Сокращения: Л − лекция, ПЗ - практические занятия, КС – круглый стол, СРС − самостоятельная работа обучающегося, ВК – входной контроль, ПСТ − проверка текста курсовой работы на соответствие требованиям, ОС – оценка

самостоятельности выполнения и практической значимости работы, УО – устный опрос, МРК – метод развивающейся кооперации, СЗ – ситуационное задание, Сщ – сообщение, Э – экзамен.

### 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

| Наименование темы дисциплины | Л | ПЗ | С | ЛР | СРС | КР | Всего часов |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Семестр 4 | | | | | | | |
| Тема 1. Предмет и проблематика этики в сфере сервисного обслуживания на транспорте | 2 | 2 | — | — | 5 | — | 9 |
| Тема 2. Этические учения Древнего Востока, Античная этика, этика Средних веков и Нового времени | 2 | 2 | — | — | 5 | — | 9 |
| Тема 3. Актуальные проблемы современной этики | 2 | 2 | — | — | 5 | — | 9 |
| Тема 4. Профессиональная этика и ее взаимосвязь с общей теорией морали | 2 | 2 | — | — | 5 | — | 9 |
| Тема 5. Профессия и личность. Нравственная культура профессионала | 2 | 2 | — | — | 5 | — | 9 |
| Тема 6. Этические основы профессиональной деятельности в сфере услуг | 2 | 2 | — | — | 5 | — | 9 |
| Тема 7. Эстетика обслуживания | 2 | 2 | — | — | 5 | — | 9 |
| Тема 8. Профессиональное поведение работника сервиса на различных этапах обслуживания на транспорте | 2 | 2 | — | — | 5 | — | 9 |
| Итого за семестр 4 | 16 | 16 | — | — | 40 | — | 72 |
| Промежуточная аттестация в форме экзамена | | | | | | | 36 |
| Всего за семестр 4 | | | | | | | 108 |
| Семестр 5 | | | | | | | |
| Тема 9. Особенности делового общения в сфере услуг | 2 | 2 | — | — | 1 | — | 5 |
| Тема 10. Организационная культура как фактор повышения эффективности в сфере сервиса | 2 | — | — | — | 1 | — | 3 |
| Тема 11. Управленческая этика в сфере сервиса | 2 | 2 | — | — | 1 | — | 5 |

| Тема 12. Этикет как регулятор межличностных отношений и профессионального поведения работников сервиса. Этикет деловых | 2 | 2 | — | — | 1 | — | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Наименование темы дисциплины | Л | ПЗ | С | ЛР | СРС | КР | Всего часов |
| совещаний, презентаций и публичных выступлений | | | | | | | |
| Тема 13. Правила поведения в общественных местах | 2 | 2 | — | — | 1 | — | 5 |
| Тема 14. Деловой этикет и протокол. Особенности их проявления в сервисной деятельности. Деловые встречи и переговоры | 2 | 2 | — | — | 1 | — | 5 |
| Тема 15. Этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта | 2 | 2 | — | — | 1 | — | 5 |
| Тема 16. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта | 2 | 2 | — | — | 3 | — | 7 |
| Тема 17. Модель качества услуги | 2 | 2 | — | — | 1 | — | 5 |
| Тема 18. Показатели качества услуг | 2 | 2 | — | — | 1 | — | 5 |
| Тема 19. Формы и методы оценки качества услуг | 2 | 2 | — | — | 1 | — | 5 |
| Тема 20. Международные организации по стандартизации. Правовые основы деятельности и организационная структура ИСО | 2 | 2 | — | — | 1 | — | 5 |
| Тема 21. Теоретические основы технического регулирования | 2 | — | — | — | 1 | — | 3 |
| Тема 22. Стандартизация в сфере услуг | 2 | 2 | — | — | 1 | — | 5 |
| Курсовая работа | — | — | — | — | — | 4 | 4 |
| Итого за семестр 5 | 28 | 24 | — | — | 16 | 4 | 72 |
| Промежуточная аттестация в форме экзамена | | | | | | | 36 |
| Всего за семестр 5 | | | | | | | 108 |
| Итого по дисциплине | | | | | | | 216 |

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

### 5.3 Содержание дисциплины

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

Понятие и предмет этики. Мораль и нравственность. Теоретическая, нормативная и прикладная этика. Место этики в системе гуманитарного знания (для самостоятельного изучения). Основные этические категории (для самостоятельного изучения). «Честь», «долг», «совесть», «ответственность» - важнейшие категории профессиональной этики работника сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

**Тема 2. Этические учения Древнего Востока, Античная этика, этика Средних веков и Нового времени**

Социально-экономические и духовные предпосылки появления этики. Этико-философские системы Древней Индии: брахманизм, буддизм. Джайнизм и йога (для самостоятельного изучения). Этические учения Древнего Китая: даосизм, конфуцианство. Особенности античной этики. Этический релятивизм, эвдемонизм, рационализм. Этическое учение Аристотеля. Этические гедонизм и аскетизм (для самостоятельного изучения). Гедонизм в обслуживании (для

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

**Тема 3. 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 4. 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 5. Профессия и личность. Нравственная культура профессионала**

Профессиональные сословия и общество. Понятие и эволюция профессионализма. Профессиональная совесть и профессиональный долг. Нравственная культура профессионала (для самостоятельного изучения). Место этического кодекса в профессии (для самостоятельного изучения). Профессионально-нравственные представления, убеждения и чувства в структуре нравственного сознания специалиста по сервису (для

самостоятельного изучения). Проблемы культивирования профессионализма в России (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Нравственная культура профессионала как понимание профессионалом требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности защиты от техносферных факторов на транспорте применительно к сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Знание положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в том числе на предприятиях сервиса в сфере транспорта как проявление нравственной культуры профессионала (для самостоятельного изучения).

**Тема 6. 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 7. 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 8. 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 работников 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 9. 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 10. 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 11. 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). Управленческая этика в освоении профессионалом требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности защиты от техносферных факторов на транспорте применительно к сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Знание положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в том числе на предприятиях сервиса в сфере транспорта в рамках управленческой этики (для самостоятельного изучения).

**Тема 12. 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 13. Правила поведения в общественных местах**

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

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

**Тема 14. 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). Цифровизация документооборота транспортных перевозок (для самостоятельного изучения).

**Тема 15. Этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта**

Место этики в сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Понятие этики. Отрасли этического знания. Деловая этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Профессиональная этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Нормативная этика. Имидж делового человека на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Этика и этикет информационного сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Проблема защиты информации на сервисных предприятиях на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Понятие информационной культуры на сервисных предприятиях на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Этико-культурологические предпосылки развития сервисного бизнеса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в России (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. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта**

Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Понятие

качества сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Виды безопасности обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Культура сервиса и сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Учет основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и их влияние на восприятие качества услуг потребителем (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. Модель качества услуги**

Интервальная модель качества услуги. Пять разрывов, которые являются причиной неудовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами. Разрыв между потребительскими ожиданиями и их восприятием руководством

компании. Разрыв между восприятием руководства потребительских ожиданий и трансформацией этого восприятия. Разрыв между спецификациями качества услуг и качеством предоставляемых услуг. Разрыв между предоставлением услуги и внешними информационными связями, участвующими в формировании представления потребителей о получаемой ими услуге. Разрыв между ожиданиями потребителей и их восприятием полученных услуг. Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Механизм определения причин возникновения претензий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

**Тема 18. Показатели качества услуг**

Виды показателей качества по способу выражения (в натуральных единицах, в стоимостных единицах), по оценке уровня качества (базовые и относительные), по стадии определения (прогнозируемые, проектные, производственные, эксплуатационные показатели), по характеризуемым свойствам (единичные и комплексные). Показатели функционального назначения, эргономичности, показатели надежности, экономические и

экологические показатели, показатели безопасности, показатели: эстетические, стандартизации, патентно-правовые.

Специфические показатели качества услуг: доступность, коммуникабельность, компетентность, доверительность, обходительность, надежность, отзывчивость, безопасность, осязаемость, понимание. 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 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. Формы и методы оценки качества услуг**

Классификация видов и методов оценки по нескольким признакам, учитывающих структуру этого процесса и особенности применения оценки качества товаров и услуг. Оценки качества по выбору системы показателей или по их виду, можно разделить на дифференцированные, комплексные и смешанные. Оценка качества по типу и характеру действий: прямые и косвенные. Оценка качества по средствам анализа и измерения: лабораторным методом, органолептическим методом, экспертным методом, смешанным методом. Оценка качества по форме выражения оценки: метрические, балльные и безразмерные (относительные). 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. Международные организации по стандартизации. Правовые основы деятельности и организационная структура ИСО**

Европейская организация по качеству, Европейский комитет по стандартизации, СЕНЛЕК – Европейская организация по стандартизации. Кодекс стандартов ГАТТ. Основные цели и задачи ИСО. Порядок разработки международных стандартов. Перспективные задачи ИСО. Базовые стандарты ИСО 9001 – ИСО 9004. Общее руководство качеством и элементы системы качества. Стандарты поддержки, их функции и цели. Методические руководства по практическому применению международных стандартов. Стандартизация в США и странах Западной Европы. Принципиальные отличия новой версии стандартов ИСО серии 9000 2000 года. 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. Теоретические основы технического регулирования**

Модели технического регулирования. Технические регламенты: понятие, цели, виды. Предписывающие технические регламенты. Общие (горизонтальные) технические регламенты. Структура и содержание технических регламентов. Порядок разработки технических регламентов. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов. 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 22. Стандартизация в сфере услуг.**

Цели и принципы стандартизации. Системность стандартизации. Эффективность стандартизации. Функции и задачи стандартизации. Информационная функция. Методы стандартизации. Параметрическая стандартизация. Документы по стандартизации. Виды стандартов. Стандарт на продукцию. Общероссийские классификаторы. Стандартизация услуг. Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного

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

### 5.4 Практические занятия

| Номер темы дисциплины | Тематика практических занятий | Трудоемкость (часы) |
|---|---|---|
| Семестр 4 | | |
| 1 | Практическое занятие № 1. «Теоретическая, нормативная и прикладная этика»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий | 2 |
| 2 | Практическое занятие № 2. «Социально-экономические и духовные предпосылки появления этики»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий | 2 |
| 3 | Практическое занятие № 3. «Кризис морали и нравственности»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий | 2 |
| 4 | Практическое занятие № 4. «Моральное сознание и моральная практика»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий | 2 |
| 5 | Практическое занятие № 5. «Профессиональная совесть и профессиональный долг»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий | 2 |
| 6 | Практическое занятие № 6. «Моральный облик работника сервиса»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий | 2 |
| 7 | Практическое занятие № 7. «Правила оформления контактной зоны» | 2 |

| Номер темы дисциплины | Тематика практических занятий | Трудоемкость (часы) |
|---|---|---|
| | Подготовка к выполнению ситуационных заданий | |
| 8 | Практическое занятие № 8. «Общие требования к профессиональному поведению работника контактной зоны на различных этапах обслуживания»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий | 2 |
| Итого за семестр 4 | | 16 |
| Семестр 5 | | |
| 9 | Практическое занятие № 9. «Жалобы и конфликты с клиентами: причины и способы разрешения»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий | 2 |
| 11 | Практическое занятие № 10. «Основные функции управления»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий | 2 |
| 12 | Практическое занятие № 11. «Виды и функции этикета»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий | 2 |
| 13 | Практическое занятие № 12. «Правила поведения в общественных местах»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий | 2 |
| 14 | Практическое занятие № 13. «Деловой этикет в обслуживании»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий | 2 |
| 15 | Практическое занятие № 14. «Этика сервисной деятельности на транспорте»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий | 2 |
| 16 | Практическое занятие № 15. «Безопасность услуг»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий | 2 |
| 17 | Практическое занятие № 16. «Критерии качества услуги»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий | 2 |
| 18 | Практическое занятие № 17. «Оценка качества услуг»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий | 2 |
| 19 | Практическое занятие № 18. «Методика оценки качества услуг»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий | 2 |
| 20 | Практическое занятие № 19. «Организационная структура ИСО»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий | 2 |
| 22 | Практическое занятие № 20. «Основы государственной системы стандартизации»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий | 2 |
| Итого за семестр 5 | | 24 |

| Номер темы дисциплины | Тематика практических занятий | Трудоемкость (часы) |
|---|---|---|
| Итого по дисциплине | | 40 |

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость (часы) |
|---|---|---|
| | Семестр 4 | |
| 1 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Предмет и проблематика этики в сфере сервисного обслуживания на транспорте»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-20].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.<br>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. | 5 |
| 2 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Этические учения Древнего Востока, Античная этика, этика Средних веков и Нового времени»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.<br>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. | 5 |
| 3 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Актуальные проблемы современной этики»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.<br>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. | 5 |
| 4 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Профессиональная этика и ее взаимосвязь с общей теорией морали» | 5 |

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость (часы) |
|---|---|---|
| | Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.<br>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. | |
| 5 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Профессия и личность. Нравственная культура профессионала»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.<br>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. | 5 |
| 6 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Этические основы профессиональной деятельности в сфере услуг»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-20].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.<br>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. | 5 |
| 7 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Эстетика обслуживания»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.<br>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. | 5 |
| 8 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Профессиональное поведение работника сервиса на различных этапах обслуживания на транспорте»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.<br>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. | 5 |

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость (часы) |
|---|---|---|
| Итого за семестр 4 | | 40 |
| Семестр 5 | | |
| 9 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Особенности делового общения в сфере услуг»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.<br>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.<br>5. Подготовка к выполнению курсовой работы. | 1 |
| 10 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Организационная культура как фактор повышения эффективности в сфере сервиса»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].<br>Подготовка к выполнению курсовой работы. | 1 |
| 11 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Управленческая этика в сфере сервиса»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.<br>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.<br>5. Подготовка к выполнению курсовой работы. | 1 |
| 12 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Этикет как регулятор межличностных отношений и профессионального поведения работников сервиса. Этикет деловых совещаний, презентаций и публичных выступлений»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.<br>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.<br>5. Подготовка к выполнению курсовой работы. | 1 |
| 13 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Правила поведения в общественных местах»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по | 1 |

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость (часы) |
|---|---|---|
| | вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.<br>4. Подготовка к выполнению курсовой работы. | |
| 14 | 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 [1-20].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.<br>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.<br>5. Подготовка к выполнению курсовой работы. | 1 |
| 15 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.<br>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.<br>5. Подготовка к выполнению курсовой работы. | 1 |
| 16 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-18].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.<br>4. Подготовка к круглому столу.<br>5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.<br>6. Подготовка к выполнению курсовой работы. | 3 |
| 17 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Модель качества услуги»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. | 1 |

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость (часы) |
|---|---|---|
| | 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.<br>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.<br>5. Подготовка к выполнению курсовой работы. | |
| 18 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Показатели качества услуг»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.<br>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.<br>5. Подготовка к выполнению курсовой работы. | 1 |
| 19 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Формы и методы оценки качества услуг»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.<br>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.<br>5. Подготовка к выполнению курсовой работы. | 1 |
| 20 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Международные организации по стандартизации. Правовые основы деятельности и организационная структура ИСО»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.<br>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.<br>5. Подготовка к выполнению курсовой работы. | 1 |
| 21 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Теоретические основы технического регулирования»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].<br>2. Подготовка к устному опросу.<br>3. Подготовка к выполнению курсовой работы. | 1 |
| 22 | 1. Изучение теоретического материала по теме: | 1 |

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость (часы) |
|---|---|---|
| | «Стандартизация в сфере услуг»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.<br>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.<br>5. Подготовка к выполнению курсовой работы. | |
| Итого за семестр 5 | | 16 |
| Итого по дисциплине | | 56 |

### 5.7 Курсовые работы

| Наименование этапа выполнения курсовой работы | Трудоемкость (часы) |
|---|---|
| Этап 1.Выдача задания на курсовую работу | 2 |
| Этап 2. Выполнение раздела 1 | 4 |
| Этап 3. Выполнение раздела 2 | 6 |
| Этап 4. Выполнение раздела 3 | 5 |
| Защита курсовой работы | 2 |
| Итого по курсовой работе: | 19 |
| самостоятельная работа обучающегося, отведенная на выполнение курсовой работы | 15 |
| контактная работа согласно учебному плану | 4 |

## 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Лавриненко, В. Н. **Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов** / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 408 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01353-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/510546 (дата обращения: 26.03.2024). — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://urait.ru/viewer/psihologiya-i-etika-delovogo-obscheniya-510546#page/1 (дата обращения: 26.03.2024).

2 Сергеев, А. Г. **Сертификация : учебник и практикум для вузов** / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 195 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9980-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511947 (дата обращения: 26.03.2024). —

[Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://urait.ru/viewer/sertifikaciya-511947#page/1 (дата обращения: 26.03.2024).

3 Рожков, Н. Н. **Квалиметрия и управление качеством. Математические методы и модели : учебник и практикум для вузов** / Н. Н. Рожков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 167 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07048-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://urait.ru/viewer/kvalimetriya-i-upravlenie-kachestvom-matematicheskie-metody-i-modeli-515544#page/1 (дата обращения: 26.03.2024)

б) дополнительная литература:

4 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.

5 **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.

6 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»:

7 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.gks.ru/ свободный доступ (дата обращения: 26.03.2024).

8 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.minfin.ru/ свободный доступ (дата обращения: 26.03.2024).

9 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.nalog.ru/ свободный доступ (дата обращения: 26.03.2024).

10 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.fas.gov.ru/ свободный доступ (дата обращения: 26.03.2024).

11 **Официальный сайт Банка России** - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.cbr.ru/ свободный доступ (дата обращения: 26.03.2024)

12 **Официальный сайт информационного агентства «Росбизнесконсалтинг»** - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.rbc.ru/ свободный доступ (дата обращения: 26.03.2024).

13 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.vopreco.ru/ свободный доступ (дата обращения: 26.03.2024).

14 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.hse.ru/ свободный доступ (дата обращения: 26.03.2024).

15 **Официальный сайт Международного валютного фонда** - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.imf.org/external/russian/ свободный доступ (дата обращения: 26.03.2024).

16 **Официальный сайт Всемирного банка фонда** - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.worldbank.org/eca/russian/ свободный доступ (дата обращения: 26.03.2024).

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

17 **Библиотека СПбГУ ГА** - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.biblioclub.ru/ свободный доступ (дата обращения: 26.03.2024).

18 **Образовательная платформа «Юрайт»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://urait.ru/library/vo / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2024).

19 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.nlr.ru / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2024).

20 **Электронно-библиотечная система «Лань»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/books / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2024).

## 7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

| Наименование дисциплины | Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа |
|---|---|---|---|
| Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном | Ауд. 319 - аудитория для проведения занятий лекционного типа, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А | Комплект учебной мебели (30 мест) Мультимедийный проектор Acer Экран Ноутбук HP630 | Adobe Acrobat Reader DC (freeware) Adobe Flash Player (freeware) Kaspersky Endpoint Security 10 (лицензия № 0AFE-180731-132011-783-1390) K-Lite Mega Codec Pack (freeware) Microsoft Office Профессиональный плюс 2007 (лицензия № 43471843 от 07 февраля 2008 года) |

| Наименование дисциплины | Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа |
|---|---|---|---|
| обслуживании | | | Mozilla Firefox (MPL/GPL/LGPL)<br>Ultra Defrag 7.0.2 (GNU GPL 2)<br>Unchecky (freeware)<br>WinRAR 3.9 (Лицензия на Spb State University of Civil Aviation)<br>Windows 7 (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года) |
| | Ауд. 315а - аудитория для проведения занятий семинарского типа, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А | Комплект учебной мебели (16 мест) | |
| Аудитории для самостоятельной работы, хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования | | | |
| | Ауд. 322 - аудитория для самостоятельной работы, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А | Комплект учебной мебели (21 место)<br>Принтер CanonLBR -1120; МФУ EcosysM2035dr; Монитор LG 23EN43T-B; Системный блок комплект № 1 RamecStorm. Системный блок комплект Corei 7-800-70 | Windows 7 Professional (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года)<br>MicrosoftOfficeStandart 2007 (лицензия № 47653847 от 9 ноября 2010 года)<br>ABBYY FineReader 10 Corporate Editional (лицензия № AF 10 3S1V00 102 от 23 декабря 2010 г.)<br>Kaspersky Anti-Virus Suite для WKS и FS (лицензия № 1D0A170720092603110550 от 20 июля 2017 года) |

## 8 Образовательные и информационные технологии

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

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Входной контроль проводится преподавателем с целью коррекции процесса усвоения обучающимися дидактических единиц. Он осуществляется в форме устного опроса по вопросам дисциплины: «Технологии делового общения, психология и конфликтология», «Сервисология («Сервисология и организация обслуживания»)», «Управление предприятиями сервиса на транспорте», «Сервисная деятельность на транспорте».

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины. Лекция как образовательная технология представляет собой устное, систематически последовательное изложение преподавателем учебного материала и актуальных научных знаний с целью организации целенаправленной познавательной деятельности обучающимися по овладению знаниями, умениями и навыками читаемой дисциплины. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития профессионально-этических знаний в современных условиях. В лекции делается акцент на реализацию главных идей и направлений в изучении дисциплины, дается установка на последующую самостоятельную работу. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность. По дисциплине «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» планируется проведение информационных лекций, которые направлены на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний в предметной области дисциплины.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение преподавателем учебного материала, которое сочетается с использованием среды PowerPoint, Word, Excel с целью расширения образовательного информационного поля, повышения скорости обработки и передачи информации, обеспечения удобства преобразования и структурирования информации для трансформации ее в знание.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация

и управление качеством в сервисном обслуживании». Практические занятия предназначены для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины.

Практические занятия – это метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у обучающихся умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы. Практические занятия как образовательная технология помогают обучающимся систематизировать, закрепить и углубить знания теоретического характера. На практических занятиях по дисциплине «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» обучающиеся обучаются умениям и навыкам, необходимым для организации этического взаимодействия, закрепляя полученные в ходе лекций и самостоятельной работы знания. На практических занятиях в качестве интерактивных образовательных технологий применяется: метод развивающейся кооперации.

В процессе проведения практических занятий организуются публичные выступления обучающихся перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» с конкретными ситуациями. Таким образом, практические занятия по дисциплине «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью. Рассматриваемые в рамках практического занятия задания, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по направлению «Сервис». Главным содержанием практического занятия является индивидуальная практическая работа каждого обучающегося.

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

дисциплины «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» с конкретными ситуациями.

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

Таким образом, практические занятия по дисциплине «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

В качестве элемента практической подготовки в рамках дисциплин «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» используется на практических занятиях метод развивающейся кооперации, который заключается в постановке перед обучающимися ситуационного задания, для решения которого требуется его объединение с распределением внутренних ролей в группе. Это позволяет обучающемуся выслушивать и принимать во внимание взгляды других людей, дискутировать в и защищать свою точку зрения, справляться с разнообразием мнений, сотрудничать и работать в команде, брать на себя ответственность, участвовать в совместном принятии решения.

Самостоятельная работа обучающихся является составной частью учебной работы. Самостоятельная работа обучающегося реализуется в систематизации, планировании, контроле и регулировании его учебно-профессиональной деятельности, а также в активизации собственных познавательно-мыслительных действий без непосредственной помощи и руководства со стороны преподавателя. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых обучающимся после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются обучающимся либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель.

Курсовая работа – это вид самостоятельной учебно-исследовательской работы обучающегося, когда им проводится научное исследование по конкретной теме с элементами научного анализа, отражающий приобретенные

обучающимся теоретические знания и практические навыки, умение работать с первоисточниками, делать обстоятельные выводы и ставит цель систематизировать, закрепить и углубить теоретические и практические знания, умения и навыки по профилю подготовки с целью их применения для решения профессиональных задач. Процесс выполнения курсовой работы включает в себя ряд этапов: составление развёрнутого плана, подбор учебно-научной литературы и других первоисточников, собственно работа над курсовой работой, формулирование выводов, редакционно-техническое оформление, защита.

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

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

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устных опросов, задания для курсовой работы, ситуационные задания и темы для сообщений, проверку текста курсовой работы на соответствие требованиям, оценку самостоятельности выполнения и практической значимости работы.

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

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

Моделирование ситуаций представляет собой проектирование преподавателем гипотетических ситуаций, в которых может оказаться обучающийся при соприкосновении с реальностью. Реакция обучающегося на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

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

Ситуационные задания носят практико-ориентированный характер, используются в рамках практической подготовки с целью оценки формирования, закрепления, развития практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы. Выполнение комплекса учебных и исследовательских заданий, в формате ситуационных заданий, позволяют оценить умения и навыки обучающегося самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач, ориентироваться в информационном пространстве, а также уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.

Проверка текста курсовой работы на соответствие требованиям включает себя проверка письменной работы на соответствие структуре, содержательным требованиям, научной новизне и грамотности изложения.

Оценка самостоятельности выполнения и практической значимости работы подразумевает оригинальность текста в соответствии с проверкой в системе «Антиплагиат.ру» и осуществление оценки эффективности практических рекомендаций в конце курсовой работы.

Курсовая работа – авторский научно-исследовательский проект обучающегося, направленный на выработку исследовательских навыков, опыта работы с научными источниками и создание законченного самостоятельного исследования. Оценочным средством являются темы курсовых работ, которые приведены в п. 9.3. Написание и защита курсовой работы запланированы на 5 семестр.

Оценочным средством являются темы курсовых работ, которые приведены в п. 9.3. Курсовая работа – авторский научно-исследовательский проект обучающегося, направленный на выработку исследовательских навыков, опыта работы с научными источниками и создание законченного самостоятельного исследования. Написание и защита курсовой работы запланирована на 5 семестр.

Защита курсового проекта – конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий, который позволяет оценить умения и навыки обучающегося самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач, ориентироваться в информационном пространстве, а также уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.

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

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

### 9.1 Балльно – рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний обучающихся

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

| Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций | Количество баллов | | Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра) | Примечание |
|---|---|---|---|---|
| | Мини-мальное значение | Макси-мальное значение | | |
| Семестр 4 | | | | |
| ***Тема 1. Предмет и проблематика этики в сфере сервисного обслуживания на транспорте*** | | | | |
| Лекция 1 | 1 | 1,5 | 2 | — |
| Практическое занятие 1 | 4,8 | 7,25 | 3 | УО, СЗ, Сш |
| ***Итого по теме 1*** | ***5,8*** | ***8,75*** | | |
| ***Тема 2. Этические учения Древнего Востока, Античная этика, этика Средних веков и Нового времени*** | | | | |
| Лекция 2 | 1 | 1,5 | 4 | — |
| Практическое занятие 2 | 4,6 | 7,25 | 5 | УО, СЗ, Сш |
| ***Итого по теме 2*** | ***5,6*** | ***8,75*** | | |
| ***Тема 3. Актуальные проблемы современной этики*** | | | | |
| Лекция 3 | 1 | 1,5 | 6 | — |
| Практическое занятие 3 | 4,6 | 7,25 | 7 | УО, СЗ, Сш |
| ***Итого по теме 3*** | ***5,6*** | ***8,75*** | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ***Тема 4. Профессиональная этика и ее взаимосвязь с общей теорией морали*** | | | | |
| Лекция 4 | 1 | 1,5 | 8 | — |
| Практическое занятие 4 | 4,6 | 7,25 | 9 | УО, СЗ, Сш |
| ***Итого по теме 4*** | ***5,6*** | ***8,75*** | | |
| ***Тема 5. Профессия и личность. Нравственная культура профессионала*** | | | | |
| Лекция 5 | 1 | 1,5 | 10 | — |
| Практическое занятие 5 | 4,6 | 7,25 | 11 | УО, СЗ, Сш |
| ***Итого по теме 5*** | ***5,6*** | ***8,75*** | | |
| ***Тема 6. Этические основы профессиональной деятельности в сфере услуг*** | | | | |
| Лекция 6 | 1 | 1,5 | 12 | — |
| Практическое занятие 6 | 4,6 | 7,25 | 13 | УО, СЗ, Сш |
| ***Итого по теме 6*** | ***5,6*** | ***8,75*** | | |
| ***Тема 7. Эстетика обслуживания*** | | | | |
| Лекция 7 | 1 | 1,5 | 14 | — |
| Практическое занятие 7 | 4,6 | 7,25 | 15 | УО, СЗ, Сш |
| Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций | Количество баллов | | Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра) | Примечание |
| | Минимальное значение | Максимальное значение | | |
| ***Итого по теме 7*** | ***5,6*** | ***8,75*** | | |
| ***Тема 8. Профессиональное поведение работника сервиса на различных этапах обслуживания на транспорте*** | | | | |
| Лекция 8 | 1 | 1,5 | 16 | — |
| Практическое занятие 8 | 4,6 | 7,25 | 18 | УО, СЗ, Сш |
| ***Итого по теме 8*** | ***5,6*** | ***8,75*** | | |
| **Итого по обязательным видам занятий** | **45** | **70** | — | — |
| **Экзамен** | **15** | **30** | — | — |
| **Итого по дисциплине** | **60** | **100** | — | — |
| **Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)** | — | — | — | — |
| Участие в конференции по темам дисциплины | — | 10 | — | — |
| Научная публикация по темам дисциплины | — | 10 | — | — |
| **Итого дополнительно премиальных баллов** | — | **20** | — | — |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Всего по дисциплине для рейтинга** | — | **120** | — | — |
| **Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по «академической» шкале** | | | | |
| **Количество баллов по БРС** | **Оценка (по «академической» шкале)** | | | |
| 90 и более | 5 – «отлично» | | | |
| 75÷89 | 4 – «хорошо» | | | |
| 60÷74 | 3 – «удовлетворительно» | | | |
| менее 60 | 2 – «не удовлетворительно» | | | |
| Семестр 5 | | | | |
| ***Тема 9. Особенности делового общения в сфере услуг*** | | | | |
| Лекция 9 | 1 | 1,5 | 1 | — |
| Практическое занятие 9 | 3,75 | 5,8 | 2 | УО, СЗ, Сш |
| ***Итого по теме 9*** | ***4,75*** | ***7,3*** | | |
| ***Тема 10. Организационная культура как фактор повышения эффективности в сфере сервиса*** | | | | |
| Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций | Количество баллов | | Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра) | Примечание |
| | Мини-мальное значение | Макси-мальное значение | | |
| Лекция 10 | 1 | 1,5 | 2 | — |
| ***Итого по теме 10*** | ***1*** | ***1,5*** | | |
| ***Тема 11. Управленческая этика в сфере сервиса*** | | | | |
| Лекция 11 | 1 | 1,5 | 3 | — |
| Практическое занятие 11 | 3,75 | 5,8 | 3 | УО, СЗ, Сш |
| ***Итого по теме 11*** | ***4,75*** | ***7,3*** | | |
| ***Тема 12. Этикет как регулятор межличностных отношений и профессионального поведения работников сервиса*** | | | | |
| Лекция 12 | 1 | 1,5 | 4 | — |
| Практическое занятие 12 | 3,75 | 5,8 | 4 | УО, СЗ, Сш |
| ***Итого по теме 12*** | ***4,75*** | ***7,3*** | | |
| ***Тема 13. Правила поведения в общественных местах*** | | | | |
| Лекция 13 | 1 | 1,5 | 5 | — |
| Практическое занятие 13 | 3,75 | 5,8 | 5 | УО, СЗ, Сш |
| ***Итого по теме 13*** | ***4,75*** | ***7,3*** | | |
| ***Тема 14. Деловой этикет и протокол. Особенности их проявления в сервисной деятельности. Деловые встречи и переговоры*** | | | | |
| Лекция 14 | 1 | 1,5 | 6 | — |
| Практическое занятие 14 | 3,75 | 5,8 | 6 | УО, СЗ, Сш |
| ***Итого по теме 14*** | ***4,75*** | ***7,3*** | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ***Тема 15. Этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта*** | | | | |
| Лекция 15 | 1 | 1,5 | 7 | — |
| Практическое занятие 15 | 3,75 | 5,8 | 7 | УО, СЗ, Сш |
| ***Итого по теме 15*** | ***4,75*** | ***7,3*** | | |
| ***Тема 16. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта*** | | | | |
| Лекция 16 | 1 | 1,5 | 8 | — |
| Практическое занятие 16 | 3,75 | 5,8 | 8 | УО, СЗ, Сш КС |
| ***Итого по теме 16*** | ***4,75*** | ***7,3*** | | |
| ***Тема 17. Модель качества услуги*** | | | | |
| Лекция 17 | 1 | 1,5 | 9 | — |
| Практическое занятие 18 | 3,75 | 5,8 | 10 | УО, СЗ, Сш |
| ***Итого по теме 17*** | ***4,75*** | ***7,3*** | | |
| ***Тема 18. Показатели качества услугэффективности в сфере сервиса*** | | | | |
| Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций | Количество баллов | | Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра) | Примечание |
| | Мини-мальное значение | Макси-мальное значение | | |
| Лекция 18 | 1 | 1,5 | 10 | — |
| Практическое занятие 19 | 3,75 | 5,8 | 11 | УО, СЗ, Сш |
| ***Итого по теме 18*** | ***4,75*** | ***7,3*** | | |
| ***Тема 19. Формы и методы оценки качества услуг*** | | | | |
| Лекция 19 | 1 | 1,5 | 11 | — |
| Практическое занятие 20 | 3,75 | 5,8 | 12 | УО, СЗ, Сш |
| ***Итого по теме 19*** | ***4,75*** | ***7,3*** | | |
| ***Тема 20. Международные организации по стандартизации. Правовые основы деятельности и организационная структура ИСО*** | | | | |
| Лекция 20 | 1 | 1,5 | 12 | — |
| Практическое занятие 21 | 3,75 | 5,8 | 13 | УО, СЗ, Сш |
| ***Итого по теме 20*** | ***4,75*** | ***7,3*** | | |
| ***Тема 21. Теоретические основы технического регулирования*** | | | | |
| Лекция 21 | 1 | 1,5 | 13 | — |
| ***Итого по теме 21*** | ***1*** | ***1,5*** | | |
| ***Тема 22. Стандартизация в сфере услуг*** | | | | |
| Лекция 22 | 1 | 1,5 | 14 | — |
| Практическое занятие 22 | 3,75 | 5,8 | 14 | УО, Сщ |
| ***Итого по теме 22*** | ***4,75*** | ***7,3*** | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Итого по обязательным видам занятий** | **45** | **70** | — | — |
| **Экзамен** | **15** | **30** | — | — |
| **Итого по дисциплине** | **60** | **100** | — | — |
| **Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)** | — | — | — | — |
| Участие в конференции по темам дисциплины | — | 10 | — | — |
| Научная публикация по темам дисциплины | — | 10 | — | — |
| **Итого дополнительно премиальных баллов** | — | **20** | — | — |
| **Всего по дисциплине для рейтинга** | — | **120** | — | — |
| **Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по** | | | | |

| Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций | Количество баллов | | Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра) | Примечание |
|---|---|---|---|---|
| | Мини-мальное значение | Макси-мальное значение | | |
| **«академической» шкале** | | | | |
| **Количество баллов по БРС** | **Оценка (по «академической» шкале)** | | | |
| 90 и более | 5 – «отлично» | | | |
| 75÷89 | 4 – «хорошо» | | | |
| 60÷74 | 3 – «удовлетворительно» | | | |
| менее 60 | 2 – «не удовлетворительно» | | | |

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

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

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

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 3,75 балла (5 семестр). Устный опрос – до 2 баллов (5 семестр). Сообщение - до 2 баллов (5 семестр). Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,4 баллов.

Групповое решение обучающимися ситуационной задачи в рамках реализации метода развивающейся кооперации оценивается до 1,8 баллов.

### 9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

1. Понятие и предмет и категории этики.
2. 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.
3. 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

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. Этические аспекты требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности защиты от техносферных факторов на транспорте применительно к сфере сервиса на транспорте.

9. Этические основы нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в том числе на предприятиях сервиса в сфере транспорта как проявление нравственной культуры профессионала.

10. Исторические аспекты появления этики.

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

12. Понятие и свойства морали. Моральное сознание и моральная практика.

13. Моральные принципы, нормы, ценности и идеалы.

14. Концепции происхождения морали.

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

16. Эволюция профессиональной этики.

17. Отношение к труду на разных исторических этапах.

18. Протестантская этика о профессиональном призвании.

19. Понятие, виды и функции профессиональных этических кодексов. Профессиональные этические кодексы в сфере сервиса и туризма.

20. Профессионально-нравственные представления, убеждения и чувства в структуре нравственного сознания специалиста по сервису.

21. 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.

22. Основные особенности межкультурного разнообразия общества.

23. Механизм системы обеспечения требуемых 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 .

24. 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.

25. 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.

26. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

27. 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.

28. Теоретическая, нормативная и прикладная этика. Место этики в системе гуманитарного знания.

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

30. Профессионально-нравственные представления, убеждения и чувства в структуре нравственного сознания специалиста по сервису.

31. Проблемы культивирования профессионализма в России.

32. Выбор средств измерений. Основы государственной системы стандартизации.

33. Методы стандартизации услуг. Введение в сертификацию.

34. Сертификация систем качества. Нормы в сфере услуг.

35. Принципы стандартизации. Принципы корпоративной ответственности в сфере услуг.

36. Категории стандартов. Виды стандартов и корпоративной ответственности в сфере услуг.

37. Моральные нормы и принципы в обслуживании.

38. Ответственность работника сервиса перед клиентом.

39. Моральный облик работника сервиса.

40. Поведение работника сервиса в сложных этических ситуациях.

41. Понятие и показатели качества обслуживания.

42. Международные стандарты качества обслуживания.

43. Понятие и составляющие эстетики обслуживания.

44. Правила оформления контактной зоны.

45. Психология восприятия цвета. Эргономика.

46. Требования к внешнему виду работника сервиса.

47. Общение как нравственная ценность. Вербальная и невербальная составляющие культуры общения.

48. Коммуникативная культура работника сервиса.

49. Этические аспекты умения слушать и говорить. Требования, предъявляемые к речи работников сервиса.

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

51. Понятие и функции профессионального поведения.

52. Общие требования к профессиональному поведению работника контактной зоны на различных этапах обслуживания.

53. Установление эффективного контакта и доверительных отношений между работников контактной зоны и клиентом.

54. Профессиональное поведение работника сервиса на этапе анализа потребностей клиентов.

55. Презентация товара или услуги. Поведение работника сервиса на этапе завершения обслуживания на транспорте.

56. Понятие и функции делового общения. Основные формы делового общения.

57. Этика бизнеса в сфере сервиса.

58. Этика конкуренции и делового партнерства.

59. Этика и социальная ответственность специалиста в сфере сервиса.

60. Этические традиции российских предпринимателей.

61. Понятие, основные принципы и функции корпоративной этики.

62. Морально-психологический климат в организации.

63. Этические нормы корпоративного поведения и общения между сотрудниками организации сервиса.

64. Понятие и элементы корпоративной культуры и ее значение.

65. Понятие управленческой этики. Основные функции управления.

66. Соотношение этики и этикета. Принципы современного этикета.

67. Этикет в профессиональной деятельности работников сферы услуг.

68. Имидж делового человека. Основные компоненты имиджа.

69. Разработка программы ведения переговоров. Этапы переговорного процесса.

70. 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.

71. Основные особенности межкультурного разнообразия общества.

72. 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.

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

74. 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.

75. Управленческая этика в освоении профессионалом требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности защиты от техносферных факторов на транспорте применительно к сфере сервиса на транспорте.

76. Нормативно-правовые акты, регулирующих охрану труда и технику безопасности в том числе на предприятиях сервиса в сфере транспорта в рамках управленческой этики.

Структурно курсовая работа должна включать в себя введение (≈1-1,5 страницы), основную часть – как правило, 2-3 главы, которые, в свою очередь, состоят из 2-3 параграфов, заключение, список использованной литературы. Общий объём КУР может составлять от 25 до 40 страниц машинописного текста. Текст КУР печатается на одной стороне листа белой бумаги формата А4 с интервалом 1,5. Шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14.9.4.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания |
|---|---|---|
| I этап | | |
| УК-5 | $ИД^{1}_{УК-5}$<br>$ИД^{2}_{УК-5}$ | Знает:<br>- 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 |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания |
|---|---|---|
| ОПК-3 | $ИД^{1}_{ОПК-3}$<br>$ИД^{2}_{ОПК-3}$<br>$ИД^{3}_{ОПК-3}$ | обслуживания на транспорте; основные особенности межкультурного разнообразия общества;<br>- механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте; механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте; 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;<br>- 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; методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на |
| ОПК-7 | $ИД^{1}_{ОПК-7}$<br>$ИД^{2}_{ОПК-7}$ | |
| ПК-3 | $ИД^{1}_{ПК-3}$<br>$ИД^{2}_{ПК-3}$ | |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания |
|---|---|---|
| | | 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;<br>- требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности защиты от техносферных факторов на транспорте применительно к сфере сервиса на транспорте;<br>Умеет:<br>- 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;<br>- 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; 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;<br>- использовать материальные ресурсы, применять оборудование для осуществления процесса сервиса, применять методы проведения |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания |
|---|---|---|
| | | 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;<br>- обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности защиты от техносферных факторов на транспорте применительно к сфере сервиса на транспорте. |
| II этап | | |
| УК-5 | $ИД^{1}_{УК-5}$<br>$ИД^{2}_{УК-5}$ | Умеет:<br>- применять основные особенности межкультурного разнообразия общества;<br>- 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;<br>- 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;<br>- соблюдать положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности, в том числе на предприятиях |
| ОПК-3 | $ИД^{1}_{ОПК-3}$<br>$ИД^{2}_{ОПК-3}$<br>$ИД^{3}_{ОПК-3}$ | |
| ОПК-7 | $ИД^{1}_{ОПК-7}$<br>$ИД^{2}_{ОПК-7}$ | |
| ПК-3 | $ИД^{1}_{ПК-3}$<br>$ИД^{2}_{ПК-3}$ | |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания |
|---|---|---|
| | | сервиса в сфере транспорта.<br>Владеет:<br>- 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; способностью применять основные особенности межкультурного разнообразия общества;<br>- 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; 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; 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;<br>- способностью использовать материальные ресурсы, применять оборудование для осуществления процесса сервиса, способностью |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания |
|---|---|---|
| | | 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; 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;<br>- способностью соблюдать положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности, в том числе на предприятиях сервиса в сфере транспорта. |

**Шкала оценивания курсовой работы при использовании балльно-рейтинговой оценки**

| Наименование этапа выполнения курсовой работы | Максимальное количество баллов | Шкала оценивания |
|---|---|---|

| Наименование этапа выполнения курсовой работы | Максимальное количество баллов | Шкала оценивания |
|---|---|---|
| Этап 1. Выдача задания на курсовую работу | – | – |
| Консультация научного руководителя по структуре курсовой работы, подбору литературы и порядку выполнения курсовой работы | 10 | 0,5 балла снимается за ошибку в расчете показателя,<br>1 балл снимается за отсутствие расчетного показателя,<br>0,5 балла снимается за отсутствие вывода,<br>0,3 балла снимается за некорректный вывод,<br>0,2 балла снимается за неполный вывод,<br>0,2 балла снимается за допущенные грамматические ошибки. |
| Этап 2. Выполнение 1 раздела курсовой работы | 10 | 0,1 балла снимается за ошибку в значениях показателей,<br>0,3 снимается за неполную информацию,<br>0,2 снимается за допущенные орфографические и грамматические ошибки. |
| Этап 3. Выполнение 2 раздела курсовой работы | 15 | 0,1 балла снимается за ошибку в значениях показателей,<br>0,3 снимается за неполную информацию,<br>0,2 снимается за допущенные орфографические и грамматические ошибки. |
| Этап 4. Выполнение 3 раздела курсовой работы | 15 | 0,1 балла снимается за ошибку в значениях показателей,<br>0,3 снимается за неполную информацию,<br>0,2 снимается за допущенные орфографические и грамматические ошибки. |

| Наименование этапа выполнения курсовой работы | Максимальное количество баллов | Шкала оценивания |
|---|---|---|
| Оформление курсовой работы | 10 | 1-3 балла снимаются за небрежность оформления текста,<br>1-2 балла снимаются за небрежность оформления использованных источников |
| Своевременность выполнения | 10 | За каждый просроченный день по неуважительной причине снимается 0,5 балла. |
| Итого выполнение курсовой работы | 70 | |
| Защита курсовой работы | 30 | 5 баллов – исследовательский характер;<br>5 баллов – актуальность работы;<br>10 баллов – ответы на вопросы четкие, ясные и полные;<br>5 баллов – системная интерпретация полученных в курсовой работе результатов;<br>5 баллов – грамотное ведение полемики. |
| Всего по курсовой работе: | 100 | |

**Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку по «академической» шкале**

| **Количество баллов по БРС** | **Оценка (по «академической» шкале)** |
|---|---|
| 90 и более | 5 – «отлично» |
| 75÷89 | 4 – «хорошо» |
| 60÷74 | 3 – «удовлетворительно» |
| менее 60 | 2 – «не удовлетворительно» |

Характеристики шкалы оценивания промежуточной аттестации приведены ниже.

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

2. При наборе менее 15 баллов - экзамен считается не сданным по причине недостаточного уровня знаний. При неудовлетворительной сдаче экзамен или неявке по неуважительной причине на экзамен зачетная составляющая приравнивается к нулю. В этом случае обучающийся в установленном в СПбГУ ГА порядке обязан пересдать экзамен.

3. Оценка за экзамен выставляется как сумма набранных баллов за ответы на два вопроса и за выполнение практического задания.

4. Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

*1 балл*: обучающийся дает неправильный ответ на вопрос, не демонстрирует знаний, умений и навыков, соответствующих формируемым в процессе освоения дисциплины компетенциям (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

*2 балла*: ответ обучающегося на вопрос неудовлетворителен, обучающийся демонстрирует фрагментарные знания в рамках формируемых компетенций, незнание лекционного материала;

*3 балла*: ответ обучающегося на вопрос неудовлетворителен, требуется значительное количество наводящих вопросов, обучающийся не может воспроизвести и объяснить основные положения вопроса, демонстрирует слабые знания лекционного материала;

*4 балла*: обучающийся демонстрирует минимальные знания основных положений вопросов в пределах лекционного материала;

*5 баллов*: обучающийся демонстрирует знания основных положений вопроса, логически верно излагает свои мысли, показывает основы умений использования эти знания, пытаясь объяснить их на конкретных примерах;

*6 баллов*: обучающийся демонстрирует систематизированные знания основных положений вопроса, логически верно и грамотно излагает свои мысли, ориентируется в его проблематике, показывает умения использовать эти знания, описывая различные существующие в науке точки зрения на проблему и приводя конкретные примеры;

*7 баллов*: обучающийся демонстрирует достаточно полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использовать эти знания, обосновывая свою точку зрения на проблему и приводя конкретные примеры, но требовались наводящие вопросы;

*8 баллов*: обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы,

приводя существующие в науке точки зрения, сравнивая их сильные и слабые стороны, обосновывая свою точку зрения, приводя конкретные примеры;

*9 баллов*: обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, пытаясь самостоятельно решать выявленные проблемы, приводя конкретные примеры;

*10 баллов*: обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, использует для ответа знания, полученные в других дисциплинах, а также и информацию из источников, не указанных в курсе данной дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, пытаясь самостоятельно и творчески решать выявленные проблемы, приводя конкретные примеры.

Выполнение практического задания (3 вопрос) оценивается следующим образом:

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

*9 баллов*: задание выполнено на 86-90 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, обучающийся аргументированно обосновывает свою точку зрения, правильно отвечает на вопросы преподавателя;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Семестр 4

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

*Примерные темы сообщений*

1. Основные особенности межкультурного разнообразия общества.
2. Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг, на основе клиентоориентированных технологий в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
3. Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета,

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

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

5. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

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

7. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности с учетом обоснования выбора основных этических категорий конкретной организации.

Тема 2. Этические учения Древнего Востока, Античная этика, этика Средних веков и Нового времени

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

*Примерные темы сообщений*

1. Джайнизм и йога.
2. Этические учения Древнего Китая: даосизм, конфуцианство.
3. Основные особенности межкультурного разнообразия общества.
4. Этические учения Древнего Китая: даосизм, конфуцианство.
5. Особенности античной этики.
6. Этический релятивизм, эвдемонизм, рационализм. Этическое учение Аристотеля.

7. Христианская этика. Теодицея.
8. Естественный и богооткровенный нравственные законы.
9. 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.
10. 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.
11. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.
12. 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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям с учетом обоснования выбора основных особенностей межкультурного разнообразия общества на примере конкретной организации.

Тема 3. Актуальные проблемы современной этики

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

*Примерные темы сообщений*

1. Кризис морали и нравственности.
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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы разработки и использования типовых технологических процессов с учетом эстетики обслуживания на примере конкретной организации.

Тема 4. Профессиональная этика и ее взаимосвязь с общей теорией морали

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие морали и ее связь с другими формами общественного сознания.
2. Свойства морали. Моральное сознание и моральная практика.
3. Моральные принципы, нормы, ценности и идеалы.
4. Религиозная, натуралистическая (эволюционистская), социологическая концепции происхождения морали.
5. Историческое развитие морали.

*Примерные темы сообщений*

1. Профессиональная этика как свод нравственных требований, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу.
2. Многообразие профессиональных этик и их внутреннее единство.

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите 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 с учетом реализации эволюции профессиональной этики на примере конкретной организации.

Тема 5. Профессия и личность. Нравственная культура профессионала

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Профессиональные сословия и общество.
2. Понятие и эволюция профессионализма.
3. Профессиональная совесть и профессиональный долг.
4. Нравственная культура профессионала.
5. Нравственная культура профессионала как понимание профессионалом требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности защиты от техносферных факторов на транспорте применительно к сфере сервиса на транспорте.
6. Знание положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в том числе на предприятиях сервиса в сфере транспорта как проявление нравственной культуры 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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите 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 с учетом реализации профессиональной совести и профессионального долга на примере конкретной организации.

Тема 6. Этические основы профессиональной деятельности в сфере услуг

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

*Примерные темы сообщений*

1. Поведение работника сервиса в сложных этических ситуациях.
2. Понятие и показатели качества обслуживания.
3. Международные стандарты качества обслуживания.
4. Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
5. Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
6. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.
7. Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и механизм определения причин возникновения претензий в процессе

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

8. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите 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 с учетом реализации механизма ответственности работника сервиса перед клиентом на примере конкретной организации.

Тема 7. Эстетика обслуживания

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

*Примерные темы сообщений*

1. Общение как нравственная ценность.
2. Вербальная и невербальная составляющие культуры общения.
3. Коммуникативная культура работника сервиса.
4. Этические аспекты умения слушать и говорить. Требования, предъявляемые к речи работников сервиса.
5. Приемы, направленные на развитие коммуникативных навыков работников сервиса. Приемы профессионального слушания.
6. Механизм системы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
7. Механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и

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

8. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

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

10. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы разработки и использования типовых технологических процессов с учетом реализации правил оформления контактной зоны на примере конкретной организации.

Тема 8. Профессиональное поведение работника сервиса на различных этапах обслуживания на транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие и функции профессионального поведения.
2. Общие требования к профессиональному поведению работника контактной зоны на различных этапах обслуживания.
3. Установление эффективного контакта и доверительных отношений между 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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите механизм оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления качеством с учетом реализации общих требований к профессиональному поведению работника контактной зоны на различных этапах обслуживания на примере конкретной организации.

Семестр 5

Тема 9. Особенности делового общения в сфере услуг

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие и функции делового общения.
2. Основные формы делового общения.

*Примерные темы сообщений*

1. Особенности делового общения работника сервиса с клиентом.
2. Правила корпоративного общения в коллективе предприятия сервиса.
3. Основные особенности межкультурного разнообразия общества.

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

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

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

7. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

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

9. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей с учетом реализации основных форм делового общения на примере конкретной организации.

Тема 10. Организационная культура как фактор повышения эффективности в сфере сервиса

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

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

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

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

*Примерные темы сообщений*

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

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

3. Ответ на деловой телефонный звонок. Автоответчик.

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

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

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

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

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

9. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

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

11. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

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

обслуживания на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите 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 с учетом реализации особенностей ведения деловых телефонных разговоров на примере конкретной организации.

Тема 11. Управленческая этика в сфере сервиса

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие управленческой этики. Основные функции управления.
2. Стили руководства.
3. Управленческая этика в освоении профессионалом требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности защиты от техносферных факторов на транспорте применительно к сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).
4. нормативно-правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности в том числе на предприятиях сервиса в сфере транспорта в рамках управленческой этики (для самостоятельного изучения).

*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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей с учетом реализации основных функций управления на примере конкретной организации.

Тема 12. Этикет как регулятор межличностных отношений и профессионального поведения работников сервиса. Этикет деловых совещаний, презентаций и публичных выступлений

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

*Примерные темы сообщений*

1. Особенности публичного выступления. Основные правила публичного выступления.
2. Приемы преодоления стресса при выступлении перед широкой аудиторией. Этикет приветствия. Приветствие клиента в организации сервиса.
3. Правила представления при знакомстве. Обращение, переход на «ты».
4. Ведение беседы. Общение с неприятными людьми.
5. Этикет прощания. Этикет работника сервиса в случае отказа клиента от обслуживания.

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

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

8. Основные особенности межкультурного разнообразия общества.

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

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

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

12. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

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

14. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите 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 с

учетом реализации основ этикета работника сервиса в случае отказа клиента от обслуживания на примере конкретной организации.

Тема 13. Правила поведения в общественных местах

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Общие правила поведения в общественных местах.
2. Правила поведения на улице.
3. Правила поведения в магазине, кафе.
4. Правила поведения в ресторане, театре, музее, клубе.

*Примерные темы сообщений*

1. Общие правила поведения в общественном транспорте.
2. Правила поведения в городском общественном транспорте.
3. Правила поведения в поезде, в самолете, на теплоходе.
4. Сущность деловых приемов.
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 ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы разработки и использования типовых технологических процессов с учетом реализации цифровизации документооборота транспортных перевозок на примере конкретной организации.

Тема 14. Деловой этикет и протокол. Особенности их проявления в сервисной деятельности. Деловые встречи и переговоры

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

*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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы разработки и использования типовых технологических процессов с учетом реализации цифровизации документооборота транспортных перевозок на примере конкретной организации.

Тема 15. Этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Место этики в сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Понятие этики.
3. Отрасли этического знания.

*Примерные темы сообщений*

1. Деловая этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Профессиональная этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Нормативная этика.
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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите 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 с учетом реализации основ этикета работника сервиса в случае отказа клиента от обслуживания на примере конкретной организации.

Тема 16. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Понятие качества сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

2. 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.

3. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

5. 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 приобретение знаний о качестве, безопасности услуг и культуре сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. В рамках указанной общей ориентации главным проблемным вопросом круглого стола будет процесс становления механизма безопасности услуг и развития культуры сервисной деятельности на транспорте.

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

1. 1 Виды безопасности обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Культура сервиса и сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Основные особенности межкультурного разнообразия общества.

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1. 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.
2. 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.
3. 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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите 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 с учетом реализации основ этикета работника сервиса в случае отказа клиента от обслуживания на примере конкретной организации.

Тема 17. Модель качества услуги

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Интервальная модель качества услуги.
2. Пять разрывов, которые являются причиной неудовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами.
3. Разрыв между потребительскими ожиданиями и их восприятием руководством компании. .

*Примерные темы сообщений*

1. Разрыв между восприятием руководства потребительских ожиданий и трансформацией этого восприятия.
2. Разрыв между спецификациями качества услуг и качеством предоставляемых услуг.
3. Разрыв между предоставлением услуги и внешними информационными связями, участвующими в формировании представления потребителей о получаемой ими услуге.
4. Разрыв между ожиданиями потребителей и их восприятием полученных услуг..
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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите 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 с учетом реализации основ этикета работника сервиса в случае отказа клиента от обслуживания на примере конкретной организации.

Тема 18. Показатели качества услуг

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Виды показателей качества по способу выражения (в натуральных единицах, в стоимостных единицах), по оценке уровня качества (базовые и относительные), по стадии определения (прогнозируемые, проектные, производственные, эксплуатационные показатели), по характеризуемым свойствам (единичные и комплексные).

2. Показатели функционального назначения, эргономичности, показатели надежности, экономические и экологические показатели, показатели безопасности, показатели: эстетические, стандартизации, патентно-правовые.

*Примерные темы сообщений*

1. Специфические показатели качества услуг: доступность, коммуникабельность, компетентность, доверительность, обходительность, надежность, отзывчивость, безопасность, осязаемость, понимание.

2. Основные особенности межкультурного разнообразия общества.

3. 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.

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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите 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 с учетом реализации основ этикета работника сервиса в случае отказа клиента от обслуживания на примере конкретной организации.

Тема 19. Формы и методы оценки качества услуг

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Классификация видов и методов оценки по нескольким признакам, учитывающих структуру этого процесса и особенности применения оценки качества товаров и услуг.

2. Оценки качества по выбору системы показателей или по их виду, можно разделить на дифференцированные, комплексные и смешанные..

*Примерные темы сообщений*

1. Оценка качества по типу и характеру действий: прямые и косвенные.
2. Оценка качества по средствам анализа и измерения: лабораторным методом, органолептическим методом, экспертным методом, смешанным методом.
3. Оценка качества по форме выражения оценки: метрические, балльные и безразмерные (относительные).
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 ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите 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 с учетом реализации основ этикета работника сервиса в случае отказа клиента от обслуживания на примере конкретной организации.

Тема 20. Международные организации по стандартизации. Правовые основы деятельности и организационная структура ИСО

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Европейская организация по качеству, Европейский комитет по стандартизации, СЕНЛЕК – Европейская организация по стандартизации.
2. Кодекс стандартов ГАТТ.
3. Основные цели и задачи ИСО.
4. Порядок разработки международных стандартов.

*Примерные темы сообщений*

1. Перспективные задачи ИСО. Базовые стандарты ИСО 9001 – ИСО 9004.
2. Общее руководство качеством и элементы системы качества.
3. Стандарты поддержки, их функции и цели.
4. Методические руководства по практическому применению международных стандартов.
5. Стандартизация в США и странах Западной Европы.
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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите 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 с учетом реализации основ этикета работника сервиса в случае отказа клиента от обслуживания на примере конкретной организации.

Тема 21. Теоретические основы технического регулирования

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Модели технического регулирования.
2. Технические регламенты: понятие, цели, виды.
3. Предписывающие технические регламенты.
4. Общие (горизонтальные) технические регламенты.
5. Структура и содержание технических регламентов.
6. Порядок разработки технических регламентов.
7. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.
12. 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.

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

Тема 22. Стандартизация в сфере услуг

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Цели и принципы стандартизации.
2. Системность стандартизации.
3. Эффективность стандартизации.
4. Функции и задачи стандартизации.
5. Методы стандартизации.

*Примерные темы сообщений*

1. Параметрическая стандартизация.
2. Документы по стандартизации.
3. Виды стандартов.
4. Общероссийские классификаторы.
5. Стандартизация услуг.
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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите 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 с учетом реализации основ этикета работника сервиса в случае отказа клиента от обслуживания на примере конкретной организации.

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

1. Понятие и предмет этики. Мораль и нравственность.

2. Теоретическая, нормативная и прикладная этика. Место этики в системе гуманитарного знания.

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

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

5. Основы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе изучения этики, эстетики обслуживания, этикета, морали и нравственности, стандартизации, сертификации и управления

качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте

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. Гедонизм в обслуживании.

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

18. Естественный и богооткровенный нравственные законы.

19. Этические воззрения представителей русской религиозной философии.

20. Основные направления в развитии этической мысли XX века.

21. Релятивистская этика постмодернизма.

22. Кризис морали и нравственности.

23. Необходимость перехода к гуманистической этике будущего.

24. Проблемы биоэтики, толерантности, соотношение этики и бизнеса.

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

26. Свойства морали. Моральное сознание и моральная практика.

27. Моральные принципы, нормы, ценности и идеалы.

28. Историческое развитие морали.

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

30. Многообразие профессиональных этик и их внутреннее единство.

31. Теоретический и нормативный уровни профессиональной этики.

32. Функции профессиональной этики.

33. Эволюция профессиональной этики.

34. Отношение к труду на разных исторических этапах.

35. Понятие, виды и функции профессиональных этических кодексов.

36. Профессиональные этические кодексы в сфере сервиса и туризма.

37. Профессиональные сословия и общество.

38. Понятие и эволюция профессионализма.

39. Профессиональная совесть и профессиональный долг.

40. Нравственная культура профессионала.

41. Место этического кодекса в профессии.

42. Профессионально-нравственные представления, убеждения и чувства в структуре нравственного сознания специалиста по сервису.

43. Проблемы культивирования профессионализма в России.

44. 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.

45. Основные особенности межкультурного разнообразия общества.

46. 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 .

47. 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.

48. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

49. Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

50. 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.

51. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

53. 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.

54. Нравственная культура профессионала как понимание профессионалом требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности защиты от техносферных факторов на транспорте применительно к сфере сервиса на транспорте.

55. Знание положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в том числе на предприятиях сервиса в сфере транспорта как проявление нравственной культуры профессионала.

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

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

сфере сервисного обслуживания на транспорте.

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

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

10. Социально-экономические и духовные предпосылки появления этики.

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

12. Джайнизм и йога.

13. Этические учения Древнего Китая: даосизм, конфуцианство.

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

15. Этические воззрения представителей русской религиозной философии.

16. Проблемы биоэтики, толерантности, соотношение этики и бизнеса.

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

18. Свойства морали. Моральное сознание и моральная практика.

19. Моральные принципы, нормы, ценности и идеалы.

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

21. Историческое развитие морали.

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

23. Многообразие профессиональных этик и их внутреннее единство.

24. Теоретический и нормативный уровни профессиональной этики.

25. Функции профессиональной этики.

26. Понятие, виды и функции профессиональных этических кодексов.

27. Профессиональные этические кодексы в сфере сервиса и туризма.

28. Понятие и эволюция профессионализма.

29. Профессиональная совесть и профессиональный долг.

30. Нравственная культура профессионала.

31. Место этического кодекса в профессии.

32. Профессионально-нравственные представления, убеждения и чувства в структуре нравственного сознания специалиста по сервису.

33. Методы стандартизации услуг. Введение в сертификацию.

34. Сертификация систем качества. Нормы в сфере услуг.

35. Принципы стандартизации. Принципы корпоративной ответственности в сфере услуг.

36. Категории стандартов. Виды стандартов и корпоративной ответственности в сфере услуг.

37. Моральные нормы и принципы в обслуживании.

38. Ответственность работника сервиса перед клиентом.

39. Моральный облик работника сервиса.

40. Поведение работника сервиса в сложных этических ситуациях.

41. Понятие и показатели качества обслуживания.

42. Международные стандарты качества обслуживания.

43. Понятие и составляющие эстетики обслуживания.

44. Правила оформления контактной зоны.

45. Коммуникативная культура работника сервиса.

46. Этические аспекты умения слушать и говорить. Требования, предъявляемые к речи работников сервиса.

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

48. Понятие и функции профессионального поведения.

49. Общие требования к профессиональному поведению работника контактной зоны на различных этапах обслуживания.

50. Установление эффективного контакта и доверительных отношений между работников контактной зоны и клиентом.

51. Понятие и функции делового общения. Основные формы делового общения.

52. Профилактика конфликтов в обслуживании на транспорте.

53. Особенности деловой переписки с использованием электронной почты.

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

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

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

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

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

59. Понятие управленческой этики. Основные функции управления.

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

61. Наиболее распространенные ошибки этического свойства в поведении руководителя.

62. Понятие, эволюция и нравственная основа этикета. Виды и функции этикета.

63. Соотношение этики и этикета. Принципы современного этикета.

64. Приемы преодоления стресса при выступлении перед широкой аудиторией. Этикет приветствия. Приветствие клиента в организации сервиса.

65. Правила представления при знакомстве. Обращение, переход на «ты». Ведение беседы. Общение с неприятными людьми.

66. Этикет прощания. Этикет работника сервиса в случае отказа клиента от обслуживания.

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

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

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

70. 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.

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

72. 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.

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

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

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

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

77. Разработка программы ведения переговоров. Этапы переговорного процесса.

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

79. 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.

80. Основные особенности межкультурного разнообразия общества.

81. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

82. Понятие качества сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

83. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

84. Виды безопасности обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

85. Интервальная модель качества услуги.

86. Пять разрывов, которые являются причиной неудовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами.

87. Виды показателей качества по способу выражения (в натуральных единицах, в стоимостных единицах), по оценке уровня качества (базовые и относительные), по стадии определения (прогнозируемые, проектные, производственные, эксплуатационные показатели), по характеризуемым свойствам (единичные и комплексные).

88. Показатели функционального назначения, эргономичности, показатели надежности, экономические и экологические показатели, показатели безопасности, показатели: эстетические, стандартизации, патентно-правовые.

89. Специфические показатели качества услуг: доступность, коммуникабельность, компетентность, доверительность, обходительность, надежность, отзывчивость, безопасность, осязаемость, понимание.

90. Классификация видов и методов оценки по нескольким признакам, учитывающих структуру этого процесса и особенности применения оценки качества товаров и услуг.

91. Оценки качества по выбору системы показателей или по их виду, можно разделить на дифференцированные, комплексные и смешанные. Оценка качества по типу и характеру действий: прямые и косвенные.

92. Европейская организация по качеству, Европейский комитет по стандартизации, СЕНЛЕК – Европейская организация по стандартизации. Кодекс стандартов ГАТТ. Основные цели и задачи ИСО. Порядок разработки международных стандартов.

93. Перспективные задачи ИСО. Базовые стандарты ИСО 9001 – ИСО 9004.

94. Модели технического регулирования.

95. Технические регламенты: понятие, цели, виды.

96. Предписывающие технические регламенты. Общие (горизонтальные) технические регламенты.

97. Структура и содержание технических регламентов.

98. Основы государственной системы стандартизации.

99. Цели и принципы стандартизации.

100. Системность стандартизации. Эффективность стандартизации.

101. Функции и задачи стандартизации. Информационная функция.

102. Методы стандартизации. Параметрическая стандартизация.

103. Документы по стандартизации.

104. Виды стандартов. Стандарт на продукцию.

105. Общероссийские классификаторы.

106. Стандартизация услуг.

107. 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.

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

109. 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.

110. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

111. Методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

112. 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.

113. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

115. Методы формирования и внедрения регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

116. 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.

117. 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.

118. Цифровизация документооборота транспортных перевозок.

119. Управленческая этика в освоении профессионалом требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности защиты от

техносферных факторов на транспорте применительно к сфере сервиса на транспорте.

120. Нормативно-правовые акты, регулирующих охрану труда и технику безопасности в том числе на предприятиях сервиса в сфере транспорта в рамках управленческой этики.

## 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 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. Охарактеризуйте основные особенности межкультурного разнообразия общества.

8. Охарактеризуйте механизм системы обеспечения требуемых качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе освоения этики, эстетики обслуживания, этикета,

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

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

10. 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

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

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

13. 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

14. Охарактеризуйте методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

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

## 10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

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

обучающемуся на выполнение курсовой работы (п. 5.7), темы которой перечислены в п. 9.3. В начале 5 семестра обучающийся выбирает тему курсовой работы, согласовывает ее с преподавателем и приступает к самостоятельному выполнению, а также посещает консультации, которые преподаватель проводит один раз в неделю. Защита курсовой работы проводится в конце 5 семестра и оценивается согласно п. 9.5.

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

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

Задачами лекций являются:

– ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании», ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;

– краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;

– краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;

– определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области экономики.

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

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

При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать рубрикацию материала – разграничение разделов, тем, вопросов, параграфов и

т. п. Обязательно следует делать специальные пометки, например, в случаях, когда какое-либо определение, положение, вывод остались неясными, сомнительными. Иногда обучающийся не успевает записать важную информацию в конспект. Тогда необходимо сделать соответствующие пометки в тексте, чтобы не забыть, восполнить эту информацию в дальнейшем.

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

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

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

– кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме;

– проводит устный опрос обучающихся, в ходе которого также обсуждаются дискуссионные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся представляют самостоятельно подготовленные сообщения, в том числе в виде презентаций, которые выполняются в MS PowerPoint, конспектируют новую информацию и обсуждают эти сообщения. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора. Обучающиеся решают проблемы, возникающие в конкретной ситуации в процессе проведения круглого стола (п. 9.6). После того как каждая подгруппа предложит свой вариант решения проблемы, начинается дискуссия, в ходе которой необходимо доказать его истинность.

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

В современных условиях перед обучающимися стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе

организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того, современное обучение предполагает, что существенную часть времени в освоении дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

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

– самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;

– подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для устного опроса в п. 9.6);

– подготовку сообщений (примерный перечень тем сообщений в п. 9.6);

– подготовку к тестированию (типовые тестовые задания в п. 9.6);

– подготовка к круглому столу (типовые задания в п. 9.6);

– подготовка к решению задач (типовые задания в п. 9.6);

– подготовку к выполнению ситуационных заданий (примерный перечень заданий в п. 9.6);

– выполнение курсовой работы (темы курсовой работы в п. 9.3).

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

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче экзамена в четвертом семестре, к защите курсовой работы и сдаче экзамена в пятом семестре, предполагающие интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины. Примерный перечень вопросов для зачета по дисциплине «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» приведен в п. 9.6. Оценочная шкала для курсовой работы описана в п. 9.5. Примерный перечень вопросов для экзамена по дисциплине «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании», а также типовые задачи и задания для экзамена также приведены в п. 9.6.

Рабочая программа по дисциплине «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса» «04» апреля 2024 года, протокол № 9.

Разработчики:

к.э.н. Митрофанов С.В.

д.э.н., доцент Кошелева Т.Н.

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

д.э.н., доцент Кошелева Т.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент Кошелева Т.Н.

Программа рассмотрена и согласована на заседании Учебно-методического совета Университета «17» апреля 2024 года, протокол № 7.