

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.7 Стандарты обслуживания»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

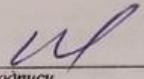
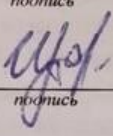
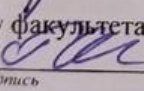
Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора 2023

Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.В.7 Стандарты обслуживания» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

<u>Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма</u>		
наименование кафедры		
протокол № <u>7</u>	от " <u>6</u> "	<u>02</u> 20 <u>23</u> г.
Заведующий кафедрой		
<u>Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма</u>		<u>Е.В. Шестакова</u>
наименование кафедры	подпись	расшифровка подписи
Исполнители:		
<u>Доцент кафедры УПСиТ</u>		<u>И.Л. Полякова</u>
должность	подпись	расшифровка подписи
должность	подпись	расшифровка подписи
СОГЛАСОВАНО:		
Председатель методической комиссии по направлению подготовки		
<u>43.03.02 Туризм</u>		<u>Е.В. Шестакова</u>
код наименование	личная подпись	расшифровка подписи
Заведующий отделом комплектования научной библиотеки		
	<u>Н.Н. Бигалиева</u>	
личная подпись	расшифровка подписи	
Уполномоченный по качеству факультета		
	<u>Ю.В. Рожкова</u>	
личная подпись	расшифровка подписи	
№ регистрации _____		

© Полякова И.Л., 2023
© ОГУ, 2023

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цели освоения дисциплины заключаются в приобретении бакалаврами теоретических знаний по предмету «Стандарты обслуживания» и применение полученных знаний при работе в сфере туризма и сервиса.

Задачи:

1) теоретический компонент:

- сформировать у обучающихся представление об особенностях стандартов обслуживания на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма;
- сформировать у обучающихся представление об особенностях разработки и внедрения стандартов обслуживания на туристских и сервисных предприятиях.

2) познавательный компонент:

- научить обучающихся использовать знания теоретических основ по стандартизации процесса обслуживания;
- изучить методы контроля реализации стандартов обслуживания;
- активизировать творчество обучающихся в поиске неординарных решений и разработке новых предложений в сфере туризма и сервиса;
- изучить процесс формирования потребительской лояльности.
- расширить кругозор, обеспечить повышение культурно-образовательного и интеллектуального уровня обучающихся.

3) практический компонент:

- содействовать введению в профиль подготовки по направлению «Туризм»;
- обеспечивать учет принципов разработки стандартов обслуживания;
- привить умение правильно ориентироваться в потоке информации по внедрению и реализации стандартов обслуживания;
- обеспечить владение компетенциями применения полученных знаний, навыков и умений для успешной практической профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательным дисциплинам (модулям) вариативной части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.7 Право, Б1.Д.Б.24 Сервисология, Б1.Д.Б.27 Сервисная деятельность*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.В.6 Выставочная деятельность, Б1.Д.В.9 Транспортное обслуживание, Б1.Д.В.13 Организация обслуживания на предприятиях развлечения и отдыха, Б1.Д.В.16 Организация и обслуживание на предприятиях питания, Б1.Д.В.Э.3.1 Гостиничное дело, Б1.Д.В.Э.3.2 Технология обслуживания в туристско-информационных центрах*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК*-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-	ПК*-4-В-1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и	Знать: - основные зарубежные и отечественные теоретические и практические наработки в области

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	потребностей туристов и других заказчиков услуг ПК*-4-В-2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты ПК*-4-В-3 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	сервиса и туризма; - особенности стандартов обслуживания на туристских предприятиях; - основные принципы разработки и внедрения стандартов обслуживания; - основные правила обслуживания туристов с учетом реализации стандартов обслуживания и принципов клиентоориентированности; - теоретические основы обеспечения лояльности клиентов. <u>Уметь:</u> - изучать научно-техническую информацию по стандартизации услуг и обслуживания, отечественный и зарубежный опыт в туристской и сервисной деятельности; - применять методики исследований первичной и вторичной информации, касающейся деятельности по стандартизации обслуживания; - применять стандарты обслуживания с учетом специфики туристских услуг и особенностей клиентов; - проводить выбор ресурсов и средств обслуживания с учетом требований потребителя; - разрабатывать отдельные элементы стандартов обслуживания потребителей с учетом типов конкурентных преимуществ туристского предприятия. <u>Владеть:</u> - научно-технической информацией, отечественным и зарубежным опытом в туристской и сервисной деятельности; - инструментарием внедрения и контроля реализации стандартов обслуживания; - методами оценки лояльности клиентов.

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	5 семестр	всего
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	34,25	34,25
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - подготовка устного доклада; - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к рубежному контролю).	73,75	73,75
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	зачет	

Разделы дисциплины, изучаемые в 5 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Стандартизация: понятие и назначение	16	2	2		12
2	Стандарты обслуживания клиентов как составляющая корпоративной культуры организации		2	2		12
3	Разработка стандартов обслуживания: принципы, этапы и их особенности		4	4		13
4	Система контроля реализации стандартов обслуживания		4	2		12
5	Формирование потребительской лояльности		2	2		12
6	Особенности стандартов обслуживания на предприятиях социально-культурного сервиса		4	4		13
	Итого:	108	18	16		74
	Всего:	108	18	16		74

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел № 1 «Стандартизация: понятие и назначение»

Понятие стандартизации и сертификации. Категории и виды стандартов. Международные и национальные организации в сфере стандартизации. Основные положения международных и российских стандартов качества в сфере обслуживания.

Раздел № 2 «Стандарты обслуживания клиентов как составляющая корпоративной культуры организации»

Понятие составляющие корпоративной культуры организации. Основные параметры стандартизации. Функции стандартов обслуживания по отношению к трем группам общественности: владельцам/управляющим, клиентам, сотрудникам.

Раздел № 3 «Разработка стандартов обслуживания: принципы, этапы и их особенности»

Основные принципы разработки стандартов обслуживания. Определение критериев эффективных стандартов обслуживания. Этапы разработки стандартов обслуживания на

предприятия. Особенности этапов разработки, создания и внедрения стандартов обслуживания. Особенности этапа внедрения стандартов. Контроль выполнения стандартов обслуживания.

Раздел № 4 «Система контроля реализации стандартов обслуживания»

Управление качеством обслуживания клиентов. Внешний и внутренний контроль качества обслуживания и реализации стандартов обслуживания. Опросы потребителей и услуга «Тайный покупатель» как элементы системы контроля реализации стандартов обслуживания.

Раздел № 5 «Формирование потребительской лояльности»

Понятие клиентоориентированного сервиса. Понятие потребительской лояльности. Основные составляющие потребительской лояльности. Инструменты повышения потребительской лояльности. Индекс чистой поддержки. Модель «трех ключей».

Раздел № 6 «Особенности стандартов обслуживания на предприятиях социально-культурного сервиса»

Стандарты обслуживания посетителей на предприятиях общественного питания. Особенности обслуживания клиентов в туристских фирмах. Стандарты обслуживания клиентов на предприятиях сферы размещения. Стандарты обслуживания в розничной торговле. Техника активных продаж в розничной торговле. Конфликтные ситуации в процессе обслуживания клиентов. Особенности работы с возражениями (сомнениями) клиента.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Стандартизация: понятие и назначение	2
2	2	Стандарты обслуживания клиентов как составляющая корпоративной культуры организации	2
3,4	3	Разработка стандартов обслуживания: принципы, этапы и их особенности	4
5	4	Система контроля реализации стандартов обслуживания	2
6	5	Формирование потребительской лояльности	2
7,8	6	Особенности стандартов обслуживания на предприятиях социально-культурного сервиса	4
		Итого:	16

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Полякова, И. Л. Корпоративные стандарты обслуживания на предприятиях сферы сервиса и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. Л. Полякова; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Оренбург. гос. ун-т", Каф. упр. персоналом, сервиса и туризма. - Электрон. дан. - Оренбург : ОГУ, 2020. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с этикетки диска. - Систем. требования: Intel Core или аналогич.; MS Windows 7, 8, 10 ; оператив. память 512 Мб ; монитор, поддерживающий режим 1024x768 ; мышь или аналогич. устройство - ISBN 978-5-7410-2434-8 .. - № гос. регистрации 0322001564.

5.2 Дополнительная литература

1. Схиртладзе, А. Г. Метрология, стандартизация и сертификация [Текст] : учебник / А. Г. Схиртладзе, Я. М. Радкевич. - Старый Оскол : ТНТ, 2010. - 540 с.
2. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Текст] : учебник / Л. В. Баумгартен. - М. : Дашков и К, 2012. - 350 с.
3. Миротин, Л. Б. Логистика: обслуживание потребителей [Текст] : учеб. для вузов / Л. Б. Миротин, Ы. Э. Ташбаев, А. Г. Касенов. - М. : ИНФРА-М, 2002. - 190 с.
4. Сергеев, А. Г. Метрология, стандартизация и сертификация [Текст] : учебник для бакалавров / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2013. - 839 с.

5.3 Периодические издания

- 1 Методы менеджмента качества : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2022.
- 2 Управление развитием персонала : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2022.
- 3 Маркетинг в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2022.
- 4 Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2022.
- 5 Проблемы теории и практики управления : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2022.
- 6 Российское предпринимательство : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2022.

5.4 Интернет-ресурсы

1. <http://elibrary.ru/> - Электронная библиотека научных публикаций eLIBRARY.RU.
2. <http://www.gost.ru> - Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (РОССТАНДАРТ)
3. <http://www.your-people.ru> - Исследовательская компания "ВАШИ ЛЮДИ".

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Open Office/LibreOffice - свободный офисный пакет программ, включающий в себя текстовый и табличный редакторы, редактор презентаций и другие офисные приложения.
2. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон.дан. – Москва, [1990–2023].– Режим доступа \\fileserver1\GarantClient\garant.exe
3. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон.дан. – Москва, [1992– 2023]. – Режим доступа : в локальной сети ОГУ \\fileserver1\CONSULT\cons.exe

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.