

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Кумертауский филиал
федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»
(Кумертауский филиал ОГУ)

Кафедра экономики

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УМиНР
Полякова Л.Ю.
(подпись, расцфировка подписи)
2024 г.



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 услуг на предприятиях индустрии туризма
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Кумертау 2024

**Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.В.7 Стандарты обслуживания» /сост.
Аюпов А.А. - Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024**

Рабочая программа предназначена обучающимся очной формы обучения по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

© Аюпов А.А., 2024

© Кумертауский филиал ОГУ, 2024

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 направления «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	<p>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</p>	<p>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.</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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

5.1 Основная литература

1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022 ; Омск : Изд-во ОмГТУ. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8149-2644-9 (Изд-во ОмГТУ). — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495813>

2. 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. ISBN 978-5-7410-2434-8

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 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".

5.4 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования – АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа - <https://aist.osu.ru>
2. Операционная система Microsoft Windows
3. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access)
4. Бесплатное средство просмотра файлов PDF- Adobe Reader
5. Свободный файловый архиватор- 7-Zip
6. Интернет обозреватель Яндекс . Браузер

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.

К рабочей программе прилагаются:

- Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине;
- Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

ЛИСТ
согласования рабочей программы

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
код и наименование

Профиль: Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма

Дисциплина: Б1.Д.В.7 Стандарты обслуживания


Форма обучения: очная
(очная, очно-заочная)

Год набора 2024


РЕКОМЕНДОВАНА на заседании кафедры экономики
наименование кафедры

протокол № 1 от «29» 08 2024 г.

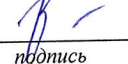
Ответственный исполнитель, и.о. зав. кафедрой экономики  Ахмадиева З.Р.
наименование кафедры подпись расшифровка подписи


Исполнители:
Доцент кафедры экономики  АЮПОВ А.А.
должность подпись расшифровка подписи

ОДОБРЕНА на заседании НМС, протокол № 1 от «30» 08 2024 г.

Председатель НМС  Л.Ю. Полякова
подпись расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

И.о. зав. кафедрой экономики  З.Р. Ахмадиева
подпись расшифровка подписи

Заведующий библиотекой  С.Н. Козак
подпись расшифровка подписи