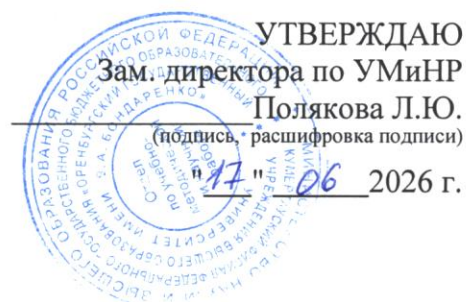


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Кумертауский филиал
федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Оренбургский государственный университет имени В.А. Бондаренко»
(Кумертауский филиал ОГУ)

Кафедра экономики



УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УМиНР

Полякова Л.Ю.

(подпись, расшифровка подписи)

"17" 06 2026 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

Заочная

Кумертау 2026

**Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.В.7 Стандарты обслуживания» /сост.
Ахмадиева З.Р. - Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2026**

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



1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины: формирование у обучающихся профессиональных знаний и умений в области регулирования стандартизации, сертификации и контроля качества услуг и работ в индустрии туризма.

Задачи:

- познакомить с особенностями стандартов обслуживания на туристских предприятиях;
- изучить основные принципы разработки и внедрения стандартов обслуживания; основные правила обслуживания туристов с учетом реализации стандартов обслуживания;
- научить применять стандарты обслуживания с учетом специфики туристских услуг и особенностей клиентов, использовать методики исследований первичной и вторичной информации, касающейся деятельности по стандартизации обслуживания.

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 Деловой туризм, 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.2.1 Гостиничное дело, Б1.Д.В.Э.2.2 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-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПК*-4-В-1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и 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	Знать: - основные зарубежные и отечественные теоретические и практические наработки в области 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

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		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; - 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> - 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:	10,25	10,25
Лекции (Л)	6	6
Практические занятия (ПЗ)	4	4
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа:	97,75	97,75
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;	90	90
- подготовка к практическим занятиям	7,5	7,5
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	
	Стандарты обслуживания клиентов как составляющая корпоративной культуры организации	34	2	-	-	32
	Система контроля реализации стандартов обслуживания	37	2	2	-	33
	Особенности стандартов обслуживания на предприятиях индустрии туризма	37	2	2	-	33
	Итого:	108	6	4	-	98
	Всего:	108	6	4	-	98

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел № 1 Стандарты обслуживания клиентов как составляющая корпоративной культуры организации

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.

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

Раздел № 2 Система контроля реализации стандартов обслуживания

Основные принципы разработки стандартов обслуживания. Определение критериев эффективных стандартов обслуживания. Этапы разработки стандартов обслуживания на предприятии. Особенности этапов разработки, создания и внедрения стандартов обслуживания. Особенности этапа внедрения стандартов. Контроль выполнения стандартов обслуживания.

Управление качеством обслуживания клиентов. Внешний и внутренний контроль качества об-

служивания и реализации стандартов обслуживания. Опросы потребителей и услуга «Тайный покупатель» как элементы системы контроля реализации стандартов обслуживания.

Раздел № 3 Особенности стандартов обслуживания на предприятиях индустрии туризма

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

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	2	Система контроля реализации стандартов обслуживания	2
2	3	Особенности стандартов обслуживания на предприятиях индустрии туризма	2
		Итого:	4

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, 2025. — 96 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18220-0. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/534557>

2 Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской индустрии: учебник для вузов / Г. М. Дехтярь. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 383 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17047-4. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/584923>

5.2 Дополнительная литература

1 Законодательство в сфере туризма: Правила оказания экскурсионных услуг, национальные стандарты в сфере экскурсионного обслуживания. — Москва : Финансы и статистика, 2025. — 115 с. — ISBN 978-5-00184-125-8. — Режим допуска: <https://e.lanbook.com/book/487541>

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. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с этикетки диска. - Систем. требования: Intel Core или 7 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.

3 Шерешева, М.А., Сергеева, Е.А., Каргина, Л.А., Арутюнов, Д.С. Менеджмент и маркетинг в туристской индустрии [Электронный ресурс] : электронное учебное издание (учебное пособие) / М.А. Рындач., М.Ю. Шерешева, Е.А. Сергеева, Л.А. Каргина, Д.С. Арутюнов – Электрон. дан. (3 Мб). – Майкоп: ЭлИТ, 2021. – Режим доступа: <https://201824.selcdn.ru/elit-148/pdf/978-5-6045802-9-5.pdf>. ISBN 978-5-6045802-9-5

4 Туризм и сопутствующие услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования https://rvland.ru/wp-content/themes/rvl/specials/standards/files/gost_r_54604-2022.pdf

5 Ахмадиева, З.Р. Методические рекомендации для проведения практических занятий по дисциплине «Стандарты обслуживания» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм заочной формы обучения / Сост. З.Р. Ахмадиева. - Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2026.

5.3 Интернет-ресурсы

1 <https://turizm.tmbreg.ru/assets/files/Национальные%20стандарты%20РФ/gost-r-70587-2022.nacionalnyj-standart-rossijskoj-federaci.pdf> - "ГОСТ Р 70587-2022. Национальный стандарт Российской Федерации. Туризм и сопутствующие услуги. Услуги средств размещения "Все включено" и "Ультра все включено". Общие требования"

2 <http://government.ru/docs/all/130977/> - Постановление Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 г. № 1853 Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации

3 <https://vestnik-bist.ru/ru/> - научный журнал «Вестник БИСТ»

4 <https://sciup.org/spst?ysclid=mi5vo9ivqq266754619> - журнал "Современные проблемы сервиса и туризма"

5 <https://tourpressclub.ru/magazine> - Журнал «Индустрия туризма и культуры»

6 <https://smolgu.ru/science/magazines/zhurnal-turizm-i-regionalnoe-razvitiie/> - электронный научный журнал «Туризм и региональное развитие»

7 <http://www.biblioclub.ru> - Университетская библиотека онлайн

8 <https://urait.ru/> - Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ

9 <https://e.lanbook.com/> - Электронно-библиотечная система «Издательство «ЛАНЬ»

10 <http://www.gost.ru> - Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (РОССТАНДАРТ)

5.4 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1 Операционная система РЕД ОС;

2 Пакет офисных приложений LibreOffice;

3 Свободный файловый архиватор R 7-Zip.

4 Бесплатное средство просмотра файлов PDF Adobe Reader

5 Бесплатный российский интернет-обозреватель Яндекс. Браузер- <https://yandex.ru/>

6 Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования - АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа - <http://aist.osu.ru>

7 Антивирус Dr.Web Desktop Security Suite

8 <https://internet.garant.ru-> электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (ГАРАНТ Универсал+)

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях.

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

согласования рабочей программы

код и наименование

Профиль: Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма

Дисциплина: Б1.Д.В.7 Стандарты обслуживания

(очная, очно-заочная)

Год набора 2026

наименование кафедры

протокол № 11 от «11» 06 2026 г.

наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи

Исполнители:

должность

подпис

расшифровка подписи

ОДОБРЕНА на заседании НМС, протокол № 7 от «17» 06 2026 г.

Председатель НМС

подпис...

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

И.о. зав. кафедрой экономики

подпись

расшифровка подписи

Заведующий библиотекой

подпись

расшифровка подписи