

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б.1.В.ДВ.7.1 Стандарты обслуживания»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

Программа академического бакалавриата

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора 2016

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

протокол № 5 от "25" 01 2016г.

Заведующий кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи

И.Н. Корабейников

Исполнители:

Доцент кафедры УПСиТ

должность

подпись

И.Л. Полякова

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

код наименование

личная подпись

Ж.А. Ермакова

расшифровка подписи

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

личная подпись

Н.Н. Грицай

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись

Ю.В. Рожкова

расшифровка подписи

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 сервиса. Данная программа обусловлена необходимостью подготовки специалистов сферы сервиса с высоким уровнем знаний международных и национальных стандартов в социально-культурном сервисе.

Задачи:

- 1) теоретический компонент:
 - сформировать у обучающихся представление об особенностях стандартов в сфере сервиса;
 - сформировать у обучающихся представление об особенностях разработки и внедрения стандартов на сервисных предприятиях;
 - сформировать у обучающихся представление об особенностях стандартов обслуживания на предприятиях социально-культурного сервиса.
- 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 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 «Сервис»;
 - обеспечивать учет принципов разработки стандартов обслуживания;
 - привить умение правильно ориентироваться в потоке информации;
 - обеспечить владение компетенциями применения полученных знаний, навыков и умений для успешной практической профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.12 Сервисная деятельность, Б.1.В.ОД.16 Транспортное обслуживание, Б.2.В.У.1 Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
Знать: - основные принципы разработки и внедрения стандартов обслуживания; - теоретические основы обеспечения лояльности клиентов. Уметь:	ОПК-2 готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
- разрабатывать стандарты обслуживания с учетом требований потребителя и специфики услуг предприятия сервиса; - разрабатывать отдельные элементы стандартов обслуживания потребителей с учетом типов конкурентных преимуществ предприятий сервиса. Владеть: - инструментарием внедрения и контроля реализации стандартов обслуживания; - методами оценки лояльности клиентов.	отношений с учетом требований потребителя
Знать: - особенности стандартов обслуживания на предприятиях сервиса; - основные правила обслуживания потребителей с учетом реализации стандартов обслуживания и принципов клиентоориентированности; Уметь: - применять стандарты обслуживания с учетом специфики сервисных услуг и контактной зоны; - реализовывать методы внутреннего и внешнего контроля реализации стандартов обслуживания. Владеть: - основными стандартами обслуживания потребителей услуг предприятий сервиса.	ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	5 семестр	всего
Общая трудоёмкость	180	180
Контактная работа:	51,25	51,25
Лекции (Л)	34	34
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Консультации	1	1
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).	128,75	128,75
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	экзамен	

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Стандартизация: понятие и назначение	21	4	2		15
2	Стандарты обслуживания клиентов как составляющая корпоративной культуры организации	24	6	2		16
3	Разработка стандартов обслуживания: принципы, этапы и их особенности	30	6	2		22
4	Система контроля реализации стандартов обслуживания	29	6	2		21
5	Формирование потребительской лояльности	36	6	4		26
6	Особенности стандартов обслуживания на предприятиях социально-культурного сервиса	40	6	4		30
	Итого:	180	34	16		130
	Всего:	180	34	16		130

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 предприятии. 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	3	Разработка стандартов обслуживания: принципы, этапы и их особенности	2
4	4	Система контроля реализации стандартов обслуживания	2
5	5	Формирование потребительской лояльности	4
6			
7	6	Особенности стандартов обслуживания на предприятиях социально-культурного сервиса	4
8			
		Итого:	16

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

1. 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.

5.2 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.

5.3 Периодические издания

1 Методы менеджмента качества : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2016.

2 Управление развитием персонала : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2016.

3 Маркетинг в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2016.

4 Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2016.

5 Проблемы теории и практики управления : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2016.

6 Российское предпринимательство : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2016.

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".

4. <http://best4service.ru> - Компания «Department of Mystery Shopping». Режим доступа:

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

Программное обеспечение:

1. Операционная система Microsoft Windows

2. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access)

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон. дан. – Москва, [1992–2016]. – Режим доступа : в локальной сети ОГУ \\fileserver1\CONSULT\cons.exe

2. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. – Москва, [1990–2016]. – Режим доступа <\\fileserver1\GarantClient\garant.exe> в локальной сети ОГУ.

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.

Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины
ДИСЦИПЛИНЫ
«Б.1.В.ДВ.7.1 Стандарты обслуживания»

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: Социально-культурный сервис

Год набора 2016

Дополнения и изменения к рабочей программе на 2018/2019 учебный год рассмотрены и утверждены на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

протокол № 5 от «9» 01 2018 г.

Заведующий кафедрой

управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

подпись



Е.В. Шестакова

расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент кафедры УПСИТ

должность



подпись

И.Л. Полякова

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки



личная подпись

Н.Н. Грицай

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству Института менеджмента



личная подпись

Ю.В. Рожкова

расшифровка подписи

10.01.2018

дата

В рабочую программу вносятся следующие дополнения и изменения:

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплин

5.2 Дополнительная литература

✓ Гулиев, Н.А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг : учебное пособие / Н.А. Гулиев, Б.К. Смагулов. - 3-е изд., стереотип. - Москва : Издательство «Флинта», 2017. - 240 с. — Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93436>

5.4 Интернет-ресурсы

<http://laudator.ru> - Информационная поддержка малого бизнеса.

5.5 Программное обеспечение профессиональной базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. - Москва, [1990–2018]. – Режим доступа [\\fileserv\GarantClient\garant.exe](#) в локальной сети ОГУ.

2. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон. дан. – Москва, [1992–2018]. – Режим доступа : в локальной сети ОГУ [\\fileserv\CONSULT\cons.exe](#)