

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б.1.В.ОД.6 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)

Тип образовательной программы

Программа академического бакалавриата

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора 2017

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

протокол № 5 от "9" января 2017 г.

Заведующий кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи

Е.В. Шестакова

Исполнители:

Доцент кафедры УПСиТ

должность

подпись

И.Л. Полякова

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

код наименование

личная подпись

расшифровка подписи

Е.В. Шестакова

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

личная подпись

Н.Н. Грицай

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись

Ю.В. Рожкова

расшифровка подписи

№ регистрации _____

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

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 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 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.19 Музейное дело*

Постреквизиты дисциплины: *Б.1.В.ОД.4 Транспортное обслуживание, Б.1.В.ОД.14 Выставочная деятельность, Б.2.В.П.2 Научно-исследовательская работа, Б.2.В.П.3 Преддипломная практика*

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
<u>Знать:</u> - 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> - применять стандарты обслуживания с учетом специфики туристских услуг и особенностей клиентов;	ОПК-3 способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
- проводить выбор ресурсов и средств обслуживания с учетом требований потребителя; - разрабатывать отдельные элементы стандартов обслуживания потребителей с учетом типов конкурентных преимуществ туристского предприятия. Владеть: - инструментарием внедрения и контроля реализации стандартов обслуживания; - методами оценки лояльности клиентов.	
Знать: - основные зарубежные и отечественные теоретические и практические наработки в области сервиса и туризма; - международные и российские стандарты в области обслуживания потребителей туристских и сервисных предприятий; - методические основы исследования, анализа и оценки отечественного и зарубежного опыта в туристской и сервисной деятельности. Уметь: - 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; Владеть: - научно-технической информацией, отечественным и зарубежным опытом в туристской и сервисной деятельности.	ПК-6 способностью находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	5 семестр	всего
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	50,25	50,25
Лекции (Л)	34	34
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - самостоятельное изучение разделов; - подготовка устного доклада; - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий; - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к рубежному контролю).	57,75	57,75
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	зачет	

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Стандартизация: понятие и назначение	14	4	2		8
2	Стандарты обслуживания клиентов как составляющая корпоративной культуры организации	18	6	2		10
3	Разработка стандартов обслуживания: принципы, этапы и их особенности	20	6	4		10
4	Система контроля реализации стандартов обслуживания	18	6	2		10
5	Формирование потребительской лояльности	18	6	2		10
6	Особенности стандартов обслуживания на предприятиях социально-культурного сервиса	20	6	4		10
	Итого:	108	34	16		58
	Всего:	108	34	16		58

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

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

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.

3. 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>

5.3 Периодические издания

1 Методы менеджмента качества : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2017.

2 Управление развитием персонала : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2017.

3 Маркетинг в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2017.

4 Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2017.

5 Проблемы теории и практики управления : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2017.

6 Российское предпринимательство : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2017.

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 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– 2017]. – Режим доступа : в локальной сети ОГУ <\\fileserv1\CONSULT\cons.exe>

2. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. – Москва, [1990–2017].– Режим доступа <\\fileserv1\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.ОД.6 Стандарты обслуживания»

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Год набора 2017

Дополнения и изменения к рабочей программе на 2019/2020 учебный год рассмотрены и утверждены на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

протокол № 5 от «09» сентября 2019 г.

Заведующий кафедрой

управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи

Е.В. Шестакова

СОГЛАСОВАНО:

Уполномоченный по качеству Института менеджмента

личная подпись

Ю.В. Рожкова

расшифровка подписи

дата

09.01.2019г.

В рабочую программу вносятся следующие дополнения и изменения:

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплин

5.4 Интернет-ресурсы

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

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

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, [1990–2019]. – Режим доступа \\fileserver1\GarantClient\garant.exe в локальной сети ОГУ.

2. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон. дан. – Москва, [1992–2019]. – Режим доступа: в локальной сети ОГУ \\fileserver1\CONSULT\cons.exe