

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института менеджмента

В.В. Боброва



(подпись, расшифровка подписи)

"28" февраля 2017 г.

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

Заочная

Год набора 2017

Рабочая программа дисциплины «Б.1.В.ДВ.7.1 Стандарты обслуживания» /сост. И.Л. Полякова - Оренбург: ОГУ, 2017

Рабочая программа предназначена студентам заочной формы обучения по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

© Полякова И.Л., 2017
© ОГУ, 2017

Содержание

1 Цели и задачи освоения дисциплины	4
2 Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3 Требования к результатам обучения по дисциплине	6
4 Структура и содержание дисциплины	8
4.1 Структура дисциплины	8
4.2 Содержание разделов дисциплины	9
4.3 Практические занятия (семинары)	9
5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины	10
5.1 Основная литература	10
5.2 Дополнительная литература	10
5.3 Периодические издания	10
5.4 Интернет-ресурсы	11
5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий	11
6 Материально-техническое обеспечение дисциплины	11
Лист согласования рабочей программы дисциплины	12

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 студентов представление об особенностях международных и национальных стандартов в сфере сервиса;
- сформировать у студентов представление об особенностях применения стандартов на сервисных предприятиях.

2) *познавательный компонент:*

- научить бакалавров использовать знания теоретических основ по стандартизации;
- активизация творчества обучающихся в поиске неординарных решений и разработке новых предложений в сфере туризма;
- расширения кругозора, повышение культурно-образовательного и интеллектуального уровня обучающихся

3) *практический компонент:*

- содействовать введению в профиль подготовки по направления «Сервис»
- 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 Учебная практика*

Требования к входным результатам обучения, необходимым для освоения дисциплины

Предварительные результаты обучения, которые должны быть сформированы у обучающегося до начала изучения дисциплины	Компетенции
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- опасности, возникающие в повседневной жизни;- принципы действий при чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера;- государственную политику в области подготовки и защиты от опасных чрезвычайных ситуаций, терроризма;- права и обязанности граждан по обеспечению безопасности жизнедеятельности;- характеристики опасностей природного, техногенного и социального происхождения;- принципы, правила и требования безопасного поведения и защиты в различных условиях и чрезвычайных ситуациях;- средства и методы личной и коллективной защиты. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- применять полученные теоретические знания на практике, в повседневной жизни;- применять практические навыки по обеспечению безопасности в	ОК-8 готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий

Предварительные результаты обучения, которые должны быть сформированы у обучающегося до начала изучения дисциплины	Компетенции
<p>опасных ситуациях, возникающих в повседневной жизни;</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать спасательные работы в условиях чрезвычайных ситуаций разного характера; - использовать средства и методы личной и коллективной защиты. <p><u>Владеть:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками по организации профилактических мероприятий по обеспечению безопасности на сервисном предприятии при угрозе или возникновении опасных и чрезвычайных ситуаций, террористических актов; - навыками по организации защиты и обеспечению безопасности на сервисном предприятии при угрозе или возникновении опасных и чрезвычайных ситуаций, террористических актов. 	
<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - возможности использования компьютера и сети Интернет как средств получения, обработки и управления информацией; - традиционные носители информации, распределенные базы данных и знаний, глобальные сети; - информационную и библиографическую культуру; - информационно-коммуникационные технологии; - основные требования информационной безопасности. <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать навыки работы с компьютером как средством получения, обработки и управления информацией; - работать с традиционными носителями информации, распределенными базами данных и знаний, с глобальными компьютерными сетями; - решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; - использовать различные источники информации по объекту сервиса. <p><u>Владеть:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками работы с компьютером как средством получения, обработки и управления информацией; - способностью работать с традиционными носителями информации, распределенными базами данных и знаний, с глобальными компьютерными сетями; - способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности. 	<p>ОПК-1 способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса</p>
<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - методы, способы и инструменты разработки процессов сервиса, работ, услуг; - технологии процесса сервиса и выставочных мероприятий; - системы клиентских отношений с учетом требований потребителя выставочных продуктов; - методы исследования потребительского спроса. <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать методы, способы и инструменты разработки процессов сервиса, работ, услуг; - разрабатывать технологии процесса сервиса; - развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. 	<p>ОПК-2 готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>

Предварительные результаты обучения, которые должны быть сформированы у обучающегося до начала изучения дисциплины	Компетенции
<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разработки технологий процесса сервиса; - инструментами проведения маркетинговых исследований потребителей; - способностью развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. 	
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ресурсную базу организации процесса сервисного обслуживания туристов; - основные этапы процесса сервисного обслуживания туристов; - основные предпочтения потребителей. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обосновывать и разрабатывать технологии процесса сервисного обслуживания; - проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; - проводить оценку альтернативных вариантов использования ресурсов. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами и формами обслуживания потребителей сервисных и туристских продуктов; - способностью проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя. 	ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса; - направления социальной политики государства; - формы и методы стратегического и тактического планирования. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать и контролировать ход выполнения мероприятий по повышению экономической эффективности деятельности предприятий сервиса; - проводить оценку конъюнктуры рынка и спроса потребителей. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками использования современных информационных технологий в анализе и оценке финансово-хозяйственной деятельности предприятий сервиса; - стандартными процедурами, методиками и инструментами для решения всех основных задач по планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса. 	ПК-2 готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства

Постреквизиты дисциплины: *Б.2.В.П.1 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
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методические подходы организации работы выставочной команды, в том числе в нестандартных ситуациях; - упражнения по командообразованию. <p>Уметь:</p>	ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<ul style="list-style-type: none"> - работать в команде на основе принятых правовых и моральных норм, социальных стандартов; - демонстрировать уважение к людям; - толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью работать в коллективе и команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. 	культурные различия
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - факторы развития личности и деятельности; - объективные связи обучения, воспитания и развития личности; - новые образовательные технологии; - формы дополнительного образования; - способы организации учебно-познавательной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявлять проблемы своего образования; - ставить цели, планировать и организовать свой индивидуальный процесс образования; - использовать различные методы и формы обучения; - применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками развития индивидуальных способностей; - навыками планирования собственной деятельности; - навыками целеполагания и самоконтроля. 	ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ресурсную базу организации процесса сервисного обслуживания туристов; - основные этапы процесса сервисного обслуживания туристов; - основные предпочтения потребителей. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обосновывать и разрабатывать технологии процесса сервисного обслуживания; - проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; - проводить оценку альтернативных вариантов использования ресурсов. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами и формами обслуживания потребителей сервисных и туристских продуктов; - способностью проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя. 	ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные зарубежные и отечественные теоретические и практические наработки в области сервиса и туризма; - методические основы исследования, анализа и оценки отечественного и зарубежного опыта в туристской и сервисной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - изучать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в туристской и сервисной деятельности; - применять методики исследований первичной и вторичной 	ПК-3 готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
информации, касающейся туристской и сервисной деятельности. Владеть: - научно-технической информацией, отечественным и зарубежным опытом в туристской и сервисной деятельности.	

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

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

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	7 семестр	всего
Общая трудоёмкость	180	180
Контактная работа:	17,5	17,5
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия (ПЗ)	8	8
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,5	0,5
Самостоятельная работа:	162,5	162,5
- контрольная работа (К);	10	10
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	144,5	144,5
- подготовка к практическим занятиям;	8	8
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	экзамен	

Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Стандартизация: понятие и назначение	23	1	1		21
2	Стандарты обслуживания клиентов как составляющая корпоративной культуры организации	27	1	1		25
3	Разработка стандартов обслуживания: принципы, этапы и их особенности	36	2	2		32
4	Система контроля реализации стандартов обслуживания	27	1	1		25
5	Формирование потребительской лояльности	31	1	1		29
6	Особенности стандартов обслуживания на предприятиях социально-культурного сервиса	36	2	2		32
	Итого:	180	8	8		164
	Всего:	180	8	8		164

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	1
2	2	Стандарты обслуживания клиентов как составляющая корпоративной культуры организации	1
3	3	Разработка стандартов обслуживания: принципы, этапы и их особенности	2
4	4	Система контроля реализации стандартов обслуживания	1
5	5	Формирование потребительской лояльности	1
6	6	Особенности стандартов обслуживания на предприятиях социально-культурного сервиса	2
		Итого:	8

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. Аристов А. И. Метрология, стандартизация и сертификация [Текст] : учебник для вузов / А. И. Аристов [и др.] .- 3-е изд., перераб. - Москва : Академия, 2008. - 384 с.

2. Схиртладзе, А. Г. Метрология, стандартизация и сертификация [Текст] : учебник / А. Г. Схиртладзе, Я. М. Радкевич. - Старый Оскол : ТНТ, 2010. - 540 с.

3. Баумгартен Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс]: учебник / Л.В. Баумгартен. – Электрон.текстовые дан. – М.: Дашков и Ко, 2009. – Режим доступа: http://www.biblioclub.ru/116089_Standartizatsiya_i_sertifikatsiya_v_turizme_Uchebnik.html.

4. Дехтярь Г.М. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие / Г.М. Дехтярь. – Электрон.текстовые дан. – М.: Финансы и статистика, 2009. – Режим доступа: http://www.biblioclub.ru/596769_Standartizatsiya_i_sertifikatsiya_v_turizme.html.

5. Егоренков Л.И. Введение в технологию туризма: учебно-методическое пособие / Л.И. Егоренков. – Электрон.текстовые дан. – М.: Финансы и статистика, 2009. – Режим доступа: http://www.biblioclub.ru/59694_Vvedenie_v_teknologiyu_turizma_uchebno_metodicheskoe_posobie.html.

6. Алексеева В. В. Метрология, стандартизация и сертификация [Текст] : учебник для вузов / под ред. В. В. Алексеева. - М. : Академия, 2007. - 384 с. :

7. Ракова А. В. Стандартизация и сертификация в сфере услуг [Текст] : учеб.пособие для вузов / под ред. А. В. Ракова. - М. : Мастерство, 2002. - 208 с.

8. Сергеев, А. Г. Метрология. Стандартизация. Сертификация [Текст]: учеб.пособие для вузов / А. Г. Сергеев, М. В. Латышев, В. В. Терегеря .- 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Логос, 2005. - 560 с.

9. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Текст] : учебник / Л. В. Баумгартен. - М. : Дашков и К, 2012. - 350 с.

10. Гулиев Н. А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг. Учебное пособие [Электронный ресурс] / Гулиев Н. А., Смагулов Б. К. - Флинта, 2011. – 240 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93436>

5.3 Периодические издания

1. Стандарты и качество: журнал // Стандарты и качество+Businessexcellence/ Деловое соглашение. - М. : РИА "Стандарты и качество", 1990-2015 .

2. Практика продаж : журнал. - М. :Агентство "Роспечать",2008.

3. Маркетинг услуг : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2009 – 2015.

4. Маркетинг и маркетинговые исследования : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2001-2015.

5. Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2001-2015.

6. Экономика и управление : журнал. - СПб. : Агентство "Роспечать", 2005 - 2015.

5.4 Интернет-ресурсы

1. Электронная библиотека научных публикаций eLIBRARY.RU. Режим доступа: <http://elibrary.ru/>
2. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (РОССТАНДАРТ) Режим доступа: <http://www.gost.ru>
3. Исследовательская компания "ВАШИ ЛЮДИ". Режим доступа: <http://www.your-people.ru>
4. Компания «Department of Mystery Shopping». Режим доступа: <http://best4service.ru>
5. Информационная поддержка малого бизнеса. Режим доступа: <http://laudator.ru>

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

1. Операционная система MS Windows
2. Программный продукт Microsoft Office Project
3. Программный продукт MSOffice

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма для построения эффективного учебного процесса располагает следующими материально-техническими средствами, которые используются в процессе изучения дисциплины»:

- доска;
- персональные компьютеры с выходом в Интернет (компьютерный класс кафедры, аудитория 3201, 9 шт.);
- экран на треноге;
- мультимедийный проектор.

ЛИСТ
согласования рабочей программы

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
код и наименование

Профиль: Социально-культурный сервис


Дисциплина: Б.1.В.ДВ.7.1 Стандарты обслуживания

Форма обучения: заочная
(очная, очно-заочная, заочная)

Год набора 2017

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 5 от "09" 01 2017г.

Ответственный исполнитель, заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры  подпись расшифровка подписи Е.В. Шестакова

Исполнители:
Доцент кафедры УПСиТ
должность  подпись расшифровка подписи И.Л. Полякова
должность подпись расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.01 Сервис
код наименование  личная подпись расшифровка подписи

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки
 личная подпись расшифровка подписи Н.Н. Грицай

Уполномоченный по качеству факультета
 личная подпись расшифровка подписи Ю.В. Рожкова

Рабочая программа зарегистрирована в ОИОТ ЦИТ
Начальник отдела информационных образовательных технологий ЦИТ
личная подпись  расшифровка подписи Е.В. Дырдина