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 2018

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 5 от "09" 01 2018 г.

Заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма _____ Е.В. Шестакова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

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

_____
должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.02 Туризм _____ Е.В. Шестакова
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

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

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

№ регистрации _____

© Полякова И.Л., 2018
© ОГУ, 2018

2

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*

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: - 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. **Уметь:** - применять стандарты обслуживания с учетом специфики туристских услуг	ОПК-3 способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
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. **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 туристкой 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**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 5 семестре

№ 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", 2018.
2 Управление развитием персонала : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2018.
3 Маркетинг в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2018.
4 Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2018.
5 Проблемы теории и практики управления : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2018.
6 Российское предпринимательство : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2018.

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

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, [1992–2018]. – Режим доступа : в локальной сети ОГУ \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe

2. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. – Москва, [1990–2018]. – 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.