Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Оренбургский государственный университет»**

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

*«Б1.Д.В.7 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)

Квалификация
*Бакалавр*

Форма обучения
*Очная*

Год набора 2023

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.В.7 Стандарты обслуживания*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
*наименование кафедры*

протокол № 7 от "6" 02 2023 г.

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

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

*должность* *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.01 Сервис — личная подпись — Е.В. Шестакова
*код наименование* *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки
личная подпись — Н.Н. Бигалиева
*личная подпись* *расшифровка подписи*

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

№ регистрации _____

© Полякова И.Л., 2023
© ОГУ, 2023

## 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.

**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 направления «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 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, Б1.Д.Б.34 Организация, нормирование и регламентация труда, Б1.Д.В.5 Нормативно-законодательные основы сервисной деятельности*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.33 Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе, Б1.Д.В.6 Выставочная деятельность, Б1.Д.В.9 Транспортное обслуживание, Б1.Д.В.13 Организация обслуживания на предприятиях развлечения и отдыха, Б1.Д.В.16 Организация и обслуживание на предприятиях питания, Б1.Д.В.18 Гостиничное дело, Б1.Д.В.19 Основы экспертизы и диагностики в социально-культурном сервисе*

## 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*-9 Способен организовывать процесс | ПК*-9-В-1 Знает особенности обслуживания потребителей с | **Знать:**<br>- законодательство Российской |

| Код и наименование формируемых компетенций | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций |
|---|---|---|
| обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности предприятий сервиса | учетом специфики деятельности предприятий сервиса<br>ПК*-9-В-2 Умеет организовывать процесс обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности предприятий сервиса | Федерации о предоставлении услуг;<br>- основные принципы разработки и внедрения стандартов обслуживания;<br>- теоретические основы обеспечения лояльности клиентов.<br>- особенности стандартов обслуживания на предприятиях сервиса;<br>- основные правила обслуживания потребителей с учетом реализации стандартов обслуживания и принципов клиентоориентированности;<br>**Уметь:**<br>- находить, анализировать и обрабатывать нормативно-правовую документацию в сфере организации сервисной деятельности с использованием современных информационно-коммуникационных технологий.<br>- разрабатывать стандарты обслуживания с учетом требований потребителя и специфики услуг предприятия сервиса;<br>- разрабатывать отдельные элементы стандартов обслуживания потребителей с учетом типов конкурентных преимуществ предприятий сервиса;<br>- обеспечивать документооборот в соответствии с нормативными требованиями;<br>- применять стандарты обслуживания с учетом специфики сервисных услуг и контактной зоны;<br>- реализовывать методы внутреннего и внешнего контроля реализации стандартов обслуживания.<br>**Владеть:**<br>- инструментарием внедрения и контроля реализации стандартов обслуживания;<br>- методами оценки лояльности клиентов.<br>- основными стандартами обслуживания потребителей услуг предприятий сервиса. |

## 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:** | **34,25** | **34,25** |
| Лекции (Л) | 18 | 18 |
| Практические занятия (ПЗ) | 16 | 16 |
| Промежуточная аттестация (зачет, экзамен) | 0,25 | 0,25 |
| **Самостоятельная работа:**<br>*- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);*<br>*- самостоятельное изучение разделов;*<br>*- подготовка устного доклада;*<br>*- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;*<br>*- подготовка к практическим занятиям;*<br>*- подготовка к рубежному контролю).* | **73,75** | **73,75** |
| **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 | 16 | 2 | 2 | | 12 |
| 2 | Стандарты обслуживания клиентов как составляющая корпоративной культуры организации | | 2 | 2 | | 12 |
| 3 | Разработка стандартов обслуживания: принципы, этапы и их особенности | | 4 | 4 | | 13 |
| 4 | Система контроля реализации стандартов обслуживания | | 4 | 2 | | 12 |
| 5 | Формирование потребительской лояльности | | 2 | 2 | | 12 |
| 6 | Особенности стандартов обслуживания на предприятиях социально-культурного сервиса | | 4 | 4 | | 13 |
| | Итого: | 108 | 18 | 16 | | 74 |
| | Всего: | 108 | 18 | 16 | | 74 |

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

## 5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

## 5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Основная литература

1. 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 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.

### 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. Миротин, Л. Б. Логистика: обслуживание потребителей [Текст] : учеб. для вузов / Л. Б. Миротин, Ы. Э. Ташбаев, А. Г. Касенов. - М. : ИНФРА-М, 2002. - 190 с.

4. 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.

### 5.3 Периодические издания

1 Методы менеджмента качества : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2022.
2 Управление развитием персонала : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2022.
3 Маркетинг в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2022.
4 Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2022.
5 Проблемы теории и практики управления : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2022.
6 Российское предпринимательство : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2022.

### 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

1. Open Office/LibreOffice - свободный офисный пакет программ, включающий в себя текстовый и табличный редакторы, редактор презентаций и другие офисные приложения.
2. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон.дан. – Москва, [1990–2023].– Режим доступа \\fileserver1\GarantClient\garant.exe
3. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон.дан. – Москва, [1992– 2023]. – Режим доступа : в локальной сети ОГУ \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe

## 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.