Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет имени В.А. Бондаренко»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.7 Стандарты обслуживания в индустрии туризма и гостеприимства»

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)

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2026

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

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 7 от "13" марта 2026 г.

И.о. заведующего кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма _____ Н.А. Четверикова
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 _____ Н.А. Четверикова
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
_____ С.А. Биктимирова
личная подпись *расшифровка подписи*

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

№ регистрации _____

© Полякова И.Л., 2026
© ОГУ, 2026

2

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цели освоения дисциплины заключаются в приобретении теоретических знаний и практических аспектов разработки и использования стандартов обслуживания в деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства.

Задачи:

1) теоретический компонент:

- сформировать у обучающихся представление об особенностях стандартов обслуживания на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.
- сформировать у обучающихся представление об особенностях разработки и внедрения стандартов обслуживания на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.

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:

- обеспечивать учет принципов разработки стандартов обслуживания;
- привить умение организовывать процессы обслуживания с учетом потребностей туристов и требований рынка;
- 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.25 Сервисная деятельность*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.В.6 Выставочные технологии в туризме, Б1.Д.В.9 Транспортное обеспечение и риски в туризме, Б1.Д.В.12 Индустрия развлечений и отдыха, Б1.Д.В.14 Организация общественного питания в туризме, Б1.Д.В.Э.3.1 Корпоративная социальная ответственность, Б1.Д.В.Э.3.2 Мотивация трудовой деятельности*

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*-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением	ПК*-4-В-1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг ПК*-4-В-2 Изучает требования туристов, анализ мотивации	**Знать:** - особенности стандартов обслуживания на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства; - основные принципы разработки и внедрения стандартов обслуживания; - основные правила обслуживания туристов с учетом реализации стандартов обслуживания и

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
клиентоориентированных технологий	спроса на реализуемые туристские продукты ПК*-4-В-3 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	принципов клиентоориентированности; - теоретические основы обеспечения лояльности клиентов. **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; - применять стандарты обслуживания с учетом специфики туристских услуг 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:** - научно-технической информацией, отечественным и зарубежным опытом в туристской и сервисной деятельности; - инструментарием внедрения и контроля реализации стандартов обслуживания; - методами оценки лояльности клиентов.

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: *- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);* *- подготовка устного доклада;* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;*	**73,75**	**73,75**

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	5 семестр	всего
- подготовка к практическим занятиям; *- подготовка к рубежному контролю.*		
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	Корпоративные стандарты обслуживания потребителей как основа конкурентоспособности предприятий индустрии туризма и гостеприимства	18	2	2		14
2	Разработка стандартов обслуживания: принципы, этапы и их особенности	23	4	4		15
3	Внешний и внутренний контроль качества обслуживания и реализации стандартов обслуживания	21	4	2		15
4	Формирование потребительской лояльности как цель реализации стандартов обслуживания	23	4	4		15
5	Особенности стандартов обслуживания на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства	23	4	4		15
	Итого:	108	18	16		74
	Всего:	108	18	16		74

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел № 1 «Корпоративные стандарты обслуживания потребителей как основа конкурентоспособности предприятий индустрии туризма и гостеприимства»

Понятие составляющие корпоративной культуры организации. Основные параметры стандартизации. Функции стандартов обслуживания по отношению к трем группам общественности: владельцам/управляющим, клиентам, сотрудникам.

Раздел № 2 «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.

Раздел № 3 «Внешний и внутренний контроль качества обслуживания и 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 № 4 «Формирование потребительской лояльности как цель реализации стандартов обслуживания»

Клиентоориентированный сервис: понятие и основные направления. Понятие и основные составляющие потребительской лояльности. Инструменты оценки потребительской лояльности. Инструменты повышения потребительской лояльности

Раздел № 5 «Особенности стандартов обслуживания на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства»

Особенности обслуживания клиентов туроператоров и турагентств. Стандарты обслуживания клиентов на предприятиях индустрии гостеприимства. 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	Корпоративные стандарты обслуживания потребителей как основа конкурентоспособности предприятий индустрии туризма и гостеприимства	2
2,3	2	Разработка стандартов обслуживания: принципы, этапы и их особенности	4
4	3	Внешний и внутренний контроль качества обслуживания и реализации стандартов обслуживания	2
5,6	4	Формирование потребительской лояльности как цель реализации стандартов обслуживания	4
7,8	5	Особенности стандартов обслуживания на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства	4
		Итого:	16

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. Режим доступа: http://artlib.osu.ru/web/books/metod_all/120932_20200603.pdf

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", 2026.

2 Управление развитием персонала : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2026.
3 Маркетинг в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2026.
4 Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2026.

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. Операционная система РЕД ОС.
2. Пакет офисных приложений «МойОфис Образование»
3. Для работы с ресурсами Интернет - веб-браузер Яндекс https://yandex.ru/..
4. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2026]. – Режим доступа в сети ОГУ http://garant.net.osu.ru
5. Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования - АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа - http://aist.osu.ru.

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.