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 Профессиональная этика и 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 2026

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.В.7 Профессиональная этика и стандарты обслуживания*» 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
43.03.01 Сервис _____ 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 сервиса с учетом принципов профессиональной этики.

Задачи:

1) теоретический компонент:

- изучить профессионально-этическую компоненту в сервисной деятельности;
- сформировать у обучающихся представление об особенностях стандартов обслуживания на предприятиях сервиса;
- сформировать у обучающихся представление об особенностях разработки и внедрения стандартов обслуживания на предприятиях сервиса.

2) познавательный компонент:

- научить обучающихся использовать знания теоретических основ по стандартизации процесса обслуживания;
- научить применять стандарты обслуживания с учетом профессиональной этики;
- 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:

- обеспечивать учет принципов разработки стандартов обслуживания;
- привить умение организовывать процессы обслуживания с учетом потребностей клиентов 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, Б1.Д.Б.31 Дизайн и эргономика сервисной среды*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.30 Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе, Б1.Д.В.4 Экспертиза, диагностика и управление организационными изменениями, Б1.Д.В.6 Выставочная деятельность, Б1.Д.В.12 Организация обслуживания на предприятиях развлечения и отдыха, Б1.Д.В.14 Организация и обслуживание на предприятиях питания*

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 обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности	ПК*-9-В-1 Знает особенности обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности	**Знать:** - профессионально-этическую компоненту в сервисной деятельности; - особенности стандартов обслуживания на предприятиях сервиса;

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
предприятий сервиса	предприятий сервиса ПК*-9-В-2 Умеет организовывать процесс обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности предприятий сервиса	- основные принципы разработки и внедрения стандартов обслуживания; - особенности обслуживания потребителей с учетом реализации стандартов обслуживания и принципов клиентоориентированности; - теоретические основы обеспечения лояльности клиентов. **Уметь:** - организовывать процесс обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности предприятий сервиса; - изучать научно-техническую информацию по стандартизации услуг и обслуживания, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности; - применять стандарты обслуживания с учетом профессиональной этики; - разрабатывать отдельные элементы стандартов обслуживания потребителей с учетом типов конкурентных преимуществ сервисного предприятия. **Владеть:** - навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий, в соответствии с профессионально-этической компонентой; - инструментарием внедрения и контроля реализации стандартов обслуживания; - методами оценки лояльности клиентов.

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	6 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**144**	**144**
Контактная работа:	**57,25**	**57,25**
Лекции (Л)	28	28
Практические занятия (ПЗ)	28	28
Консультации	1	1
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*	**86,75**	**86,75**

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	6 семестр	всего
материала учебников и учебных пособий; *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к рубежному контролю.*		
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**экзамен**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 6 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Профессиональная этика: понятие, виды и принципы	16	2	2		12
2	Профессионально-этическая компонента в сервисной деятельности	20	4	4		12
3	Корпоративные стандарты обслуживания потребителей как основа конкурентоспособности предприятий сервиса	20	4	4		12
4	Разработка стандартов обслуживания: принципы, этапы и их особенности	25	6	6		13
5	Внешний и внутренний контроль качества обслуживания и реализации стандартов обслуживания	21	4	4		13
6	Формирование потребительской лояльности как цель реализации стандартов обслуживания	21	4	4		13
7	Особенности стандартов обслуживания на предприятиях сервиса	21	4	4		13
	Итого:	144	28	28		88
	Всего:	144	28	28		88

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел № 1 «Профессиональная этика: понятие, виды и принципы»

Понятия и взаимосвязь общей и деловой этики. Понятие универсальной этики, профессиональной этики, этики деловых отношений, корпоративной этики. Основные принципы профессиональной этики. Профессионализм как нравственная черта личности. Деловая мораль и рыночные отношения. Виды профессиональной этики. Кодексы профессиональной этики.

Раздел № 2 «Профессионально-этическая компонента в сервисной деятельности»

Профессионально-этические представления (категории, принципы, нормы) в сервисной деятельности. Профессионально-нравственные требования к специалисту сервисной деятельности.

Раздел № 3 «Корпоративные стандарты обслуживания потребителей как основа конкурентоспособности предприятий сервиса»

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

Раздел № 4 «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 № 5 «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 № 6 «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 № 6 «Особенности стандартов обслуживания на предприятиях сервиса»

Особенности обслуживания клиентов предприятий сервиса, оказывающих материальные и социально-культурные услуги. 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	Профессиональная этика: понятие, виды и принципы	2
2,3	2	Профессионально-этическая компонента в сервисной деятельности	4
4,5	3	Корпоративные стандарты обслуживания потребителей как основа конкурентоспособности предприятий сервиса	4
6,7,8	4	Разработка стандартов обслуживания: принципы, этапы и их особенности	6
9,10	5	Внешний и внутренний контроль качества обслуживания и реализации стандартов обслуживания	4
11,12	6	Формирование потребительской лояльности как цель реализации стандартов обслуживания	4
13,14	7	Особенности стандартов обслуживания на предприятиях сервиса	4
		Итого:	28

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.