

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Социологический факультет
Кафедра Социокультурного туризма

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Социологический факультет

Лига Марина Борисовна

«___» _____ 20____
г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.04 Международные стандарты туристского обслуживания
на 144 часа(ов), 4 зачетных(ые) единиц(ы)
для направления подготовки (специальности) 43.04.02 - Туризм

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
«___» _____ 20____ г. №_____

Профиль – Организация и управление турбизнесом (для набора 2023)
Форма обучения: Очная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

приобретение теоретических знаний по предмету 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 туристского обслуживания.

Задачи изучения дисциплины:

- сформировать у обучающихся представление о международных стандартах обслуживания на туристских предприятиях;
- сформировать у обучающихся представление об особенностях разработки и внедрения стандартов на туристских и сервисных предприятиях;
- изучить методы контроля реализации стандартов обслуживания;
- изучить процесс формирования потребительской лояльности;
- обеспечить владение компетенциями применения полученных знаний, навыков и умений для успешной практической профессиональной деятельности.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм». Дисциплина «Международные стандарты туристского обслуживания» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений, блока Б1.В. Освоение данной дисциплины связано с изучением дисциплин «Туристско-рекреационное проектирование территорий», «Устойчивое развитие туристской индустрии в странах и регионах мира», «Современные тенденции развития международного и внутреннего туризма», «Теория и методология социально-экономических исследований».

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы), 144 часов.

Виды занятий	Семестр 3	Всего часов
Общая трудоемкость		144
Аудиторные занятия, в т.ч.	28	28
Лекционные (ЛК)	14	14
Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	14	14

Лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	80	80
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
ОПК-6	ОПК-6.2. Умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности	<p>Знать: подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности</p> <p>Уметь: применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: подходами, методами и технологиями научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности</p>
ПК-6	ПК-6.1. Обосновывает планы и проекты по реформированию и реструктуризации деятельности предприятий сферы туризма	<p>Знать: способы реформирования и реструктуризации деятельности предприятий сферы туризма</p> <p>Уметь: обосновывать</p>

		<p>планы и проекты по реформированию и реструктуризации деятельности предприятий сферы туризма</p> <p>Владеть: навыками обоснования планов и проектов по реформированию и реструктуризации деятельности предприятий сферы туризма</p>
--	--	---

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			С Р С
					Л К	П З (С З)	Л Р	
1	1.1	Стандартизация: понятие и назначение. Международные стандарты туристского обслуживания	Стандартизация: понятие и назначение. Международные стандарты туристского обслуживания	18	2	2	0	14
	1.2	Разработка стандартов обслуживания: принципы, этапы и их особенности	Разработка стандартов обслуживания: принципы, этапы и их особенности	18	2	2	0	14
	1.3	Система контроля реализации стандартов обслуживания	Система контроля реализации стандартов обслуживания	18	2	2	0	14

	1.4	Формирование потребительской лояльности	Формирование потребительской лояльности	26	4	4	0	18
	1.5	Особенности стандартов обслуживания на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма	Особенности стандартов обслуживания на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма	28	4	4	0	20
Итого				108	14	14	0	80

3.2. Содержание разделов дисциплины

3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Стандартизация: понятие и назначение. Международные стандарты туристского обслуживания	Понятие стандартизации и сертификации. Категории и виды стандартов. Международные и национальные организации в сфере стандартизации. Основные положения международных и российских стандартов качества туристского обслуживания.	2
	1.2	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. Контроль выполнения стандартов обслуживания	2
	1.3	Система контроля реализации стандартов	Управление качеством обслуживания клиентов. Внешний и внутренний контроль качества обслуживания и реализации стандартов	2

		обслуживания	обслуживания. Опросы потребителей и услуга «Тайный покупатель» как элементы системы контроля реализации стандартов обслуживания	
	1.4	Формирование потребительской лояльности	Понятие клиентоориентированного сервиса. Понятие потребительской лояльности. Основные составляющие потребительской лояльности. Инструменты повышения потребительской лояльности. Индекс чистой поддержки. Модель «трех ключей».	4
	1.5	Особенности стандартов обслуживания на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма	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

3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Стандартизация: понятие и назначение. Международные стандарты туристского обслуживания	Понятие стандартизации и сертификации. Категории и виды стандартов. Международные и национальные организации в сфере стандартизации. Основные положения международных и российских стандартов качества туристского обслуживания.	2
	1.2	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	2

			разработки, создания и внедрения стандартов обслуживания. Особенности этапа внедрения стандартов. Контроль выполнения стандартов обслуживания	
	1.3	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	2
	1.4	Формирование потребительской лояльности	Понятие клиентоориентированного сервиса. Понятие потребительской лояльности. Основные составляющие потребительской лояльности. Инструменты повышения потребительской лояльности. Индекс чистой поддержки. Модель «трех ключей».	4
	1.5	Особенности стандартов обслуживания на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма	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

3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер	Содержание материалов,	Виды самостоятельной	Трудоемкость

	раздела	выносимого на самостоятельное изучение	деятельности	(в часах)
1	1.1	<p>Понятие стандартизации и сертификации.</p> <p>Категории и виды стандартов.</p> <p>Международные и национальные организации в сфере стандартизации.</p> <p>Основные положения международных и российских стандартов качества туристского обслуживания.</p>	Подготовка доклада с презентацией	14
	1.2	<p>Основные принципы разработки стандартов обслуживания.</p> <p>Определение критериев эффективных стандартов обслуживания. Этапы разработки стандартов обслуживания на предприятии.</p> <p>Особенности этапов разработки, создания и внедрения стандартов обслуживания.</p> <p>Особенности этапа внедрения стандартов.</p> <p>Контроль выполнения стандартов обслуживания</p>	Подготовка доклада с презентацией	14
	1.3	<p>Управление качеством обслуживания клиентов.</p> <p>Внешний и внутренний контроль качества обслуживания и реализации стандартов обслуживания. Опросы потребителей и услуга «Тайный покупатель» как элементы системы контроля реализации стандартов обслуживания</p>	Подготовка доклада с презентацией	14
	1.4	Понятие	Подготовка доклада с	18

		<p>клиентоориентированног о сервиса. Понятие потребительской лояльности. Основные составляющие потребительской лояльности.</p> <p>Инструменты повышения потребительской лояльности. Индекс чистой поддержки. Модель «трех ключей».</p>	<p>презентацией</p>	
	1.5	<p>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.</p>	<p>Подготовка доклада с презентацией</p>	20

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. Печатные издания

1. Управление качеством: учеб. пособие: в 2 т. Т. 2 / Гладышев С.А., Карпов Э.А., Масальтина О.В., и др. - 2-е изд., перераб. и доп. - Старый Оскол : ТНТ, 2011. - 484 с.

5.1.2. Издания из ЭБС

1. Сергеев, А.Г. Метрология, стандартизация и сертификация в 2 ч. Часть 2. Стандартизация и сертификация: Учебник и практикум / Сергеев А.Г., Терегеря В.В. - 3-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 325 с.

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1. Управление качеством: учебник / под ред. С.Д. Ильенковой. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юнити-Дана, 2006. – 334 с.

5.2.2. Издания из ЭБС

1. Атрошенко, Ю.К. Метрология, стандартизация и сертификация. Сборник лабораторных и практических работ: Учебное пособие / Атрошенко Ю.К., Кравченко Е.В. - М.: Издательство Юрайт, 2016. – 176 с.

2. Радкевич, Я.М. Метрология, стандартизация и сертификация: Учебник для бакалавров / Радкевич Я.М., Схиртладзе А.Г. - 5-е изд. - Электрон. дан. – М.: Издательство Юрайт, 2014. – 813 с.

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань»	https://e.lanbook.com
Электронно-библиотечная система «Юрайт»	https://www.biblio-online.ru
Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	https://elibrary.ru
Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»	http://ecsocman.hse.ru
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru
Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина	https://www.prilib.ru

6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

- 1) Foxit Reader
- 2) АИБС "МегаПро"

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закреплённой расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закреплённой расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

В рамках изучения дисциплины «Международные стандарты туристского обслуживания» студенты готовят доклады с презентацией.

Доклад – один из видов монологической речи, публичное, развёрнутое, официальное, сообщение по определённым вопросам.

Подготовка докладов должна способствовать закреплению и углублению знаний, а также выработке навыков самостоятельного мышления и умения решать поставленные перед студентом задачи. Содержание выполненной работы даёт возможность углубить уровень знания изучаемой проблемы, показать знание литературы и сведений, собранных студентом.

Доклад даёт возможность не только убедиться в уровне знаний студентов по изучаемому предмету, но, что не менее важно, установить склонность студентов к научно-исследовательской работе.

Алгоритм подготовки доклада:

1. Определить тему и цель доклада.
2. Подобрать необходимый материал.
3. Составить план доклада.
4. Написать текст доклада (по необходимости).
5. Подготовить тезисы выступления.

6. Отрепетировать доклад в соответствии с критериями оценивания.

Требования к работе:

1. Строеение доклада имеет три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается: тема доклада, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема, и т.п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы

2. Изложение материала должно быть связным, последовательным, эмоциональным, выразительным, доказательным, лишенным ненужных отступлений и повторов.

3. Соблюдение регламента выступления. На выходе мы имеем составленный устный текст, представляющий собой публичное развернутое, глубокое изложение определенной темы.

Презентация (от лат. *presento* – представление) – документ или комплект документов, предназначенный для представления чего-либо (организации, продукта, информации по проблеме и т.п.). Цель презентации – донести до аудитории полноценную информацию об объекте презентации в удобной форме.

Правила оформления презентаций:

1. На слайдах должны быть только тезисы, ключевые фразы и графическая информация (рисунки, графики и т.п.) – они сопровождают подробное изложение мыслей докладчика, но не наоборот;

2. Количество слайдов должно быть не более 20;

3. При докладе рассчитывайте, что на один слайд должно уходить в среднем 1,5 минуты;

4. Не стоит заполнять слайд большим количеством информации. Наиболее важную информацию желательно помещать в центр слайда;

5. По желанию можно раздать слушателям бумажные копии презентации.

Примерный порядок слайдов:

1 слайд – Титульный (организация, название работы, автор, руководитель, рецензент, дата);

2 слайд – Вводная часть (постановка проблемы, актуальность и новизна, на каких материалах базируется работа);

3 слайд – Цели и задачи работы;

4 слайд – Методы, применяемые в работе;

5...n слайд – Основная часть;

n+1 слайд – Заключение (выводы);

n+2 слайд – Список основных использованных источников;

n+3 слайд – Спасибо за внимание! (подпись, возможно выражение благодарности тем, кто руководил, рецензировал и/или помогал в работе).

Правила шрифтового оформления:

1. Рекомендуется использовать шрифты с засечками (*Georgia, Palatino, Times New Roman*);

2. Размер шрифта: 24-54 пункта (заголовки), 18-36 пунктов (обычный текст);

3. Курсив, подчеркивание, жирный шрифт, прописные буквы используются для смыслового выделения ключевой информации и заголовков;

4. Не рекомендуется использовать более 2-3 типов шрифта;

5. Основной текст должен быть отформатирован по ширине, на схемах – по центру

Правила выбора цветовой гаммы:

1. Цветовая гамма должна состоять не более чем из 2 цветов и выдержана во всей презентации. Основная цель – читаемость презентации;

2. Желателен одноцветный фон неярких пастельных тонов (например, светло-зеленый, светло-синий, бежевый, светло-оранжевый и светло-желтый);
3. Цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться, белый текст на черном фоне читается плохо);
4. Оформление презентации не должно отвлекать внимания от её содержания.

Графическая информация:

1. Рисунки, фотографии, диаграммы должны быть наглядными и нести смысловую нагрузку, сопровождаться названиями;
2. Изображения (в формате jpg) лучше заранее обработать для уменьшения размера файла;
3. Размер одного графического объекта – не более 1/2 размера слайда;
4. Соотношение текст-картинки – 2/3 (текста меньше чем картинок).

Анимация:

1. Анимация используется только в случае необходимости.

Разработчик/группа разработчиков:
Саяна Аюровна Батоева

Типовая программа утверждена

Согласована с выпускающей кафедрой
Заведующий кафедрой

_____ «___» _____ 20___ г.