

АННОТАЦИЯ

к рабочей программе дисциплины Б1.В.14 «ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ»

Объем трудоемкости дисциплины для студентов направления подготовки 43.03.01 «Сервис», ЗФО:144 часа, из них:14,3 контактные часы (16 часов лекций, 32 часа практик); 0,3 часа ИКР; 121 часа самостоятельной работы; контроль 8,7 ;(4 зачетные единицы).

Цели дисциплины

Целью дисциплины «Оценка качества услуг» является освоение студентами теоретических знаний и получение практических навыков применительно к оценке качества услуг, его особенностям, отдельным элементам и функциям, а также исследование проблем и перспектив качества услуг в рыночной экономике.

Задачи дисциплины

- В процессе изучения курса решаются следующие задачи:
- рассмотрение теоретических основ и практических аспектов управления качеством услуг;
 - изучение терминов и понятий связанных с качеством услуг;
 - рассмотрение элементов и типов качества;
 - характеристика методов исследования качества в туристской индустрии;
 - исследования проблем и перспектив качества услуг в рыночной экономике.

Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Оценка качества услуг» относится к вариативной части Блока 1 основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01. «Сервис» и является дисциплиной по выбору. Необходимость включения предмета «Оценка качества услуг» в учебный план вызвана в первую очередь тем, что в настоящее время предъявляются высокие требования к обеспечению качества товаров, сервиса и услуг.

Изучение дисциплины базируется на освоении следующих курсов: «Индустрия гостеприимства», «Сервисная деятельность», «Проектирование процесса оказания услуг».

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение дисциплины «Оценка качества услуг» направлено на формирование следующих компетенций: ПК-10, ПК-12.

Таблица 1 – Профессиональные компетенции, осваиваемые при изучении дисциплины

Компетенция	Компетентный состав компетенций		
	<u>Знать:</u>	<u>Уметь:</u>	<u>Владеть:</u>
ПК-10 готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	<ul style="list-style-type: none"> – сущность качества и полезности продукции и услуг; – принципы качества услуг; – термины и понятия связанные с качеством; – типы качества; – требования к качеству услуг; – элементы качества. 	<ul style="list-style-type: none"> – оценивать качество услуг; – проводить экспертизу качества; – организовывать диагностику качества предоставляемых услуг; – оценивать качество услуг на объектах туристской индустрии; – вести документирование управленческой 	<ul style="list-style-type: none"> – методами оценки качества услуг; – приемами исследования типов и элементов качества; – принципами управления качеством.

		деятельности.	
ПК-12 готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> – основные элементы качества услуг; – основные требования менеджмента качества; – принципы контроля сервиса; – методы оценки процесса сервиса. 	<ul style="list-style-type: none"> – оценивать процесс предоставления качества услуг на предприятия туристской индустрии; – применять требуемые параметры технологических процессов; – планировать принципы управления качеством; – проводить оценку качества услуг; – контролировать системы управления качеством. 	<ul style="list-style-type: none"> – методами контроля процесса управления качеством; – приемами исследования систем управления качеством; – навыками оценки используемых ресурсов на предприятиях туристской индустрии.

Основные разделы дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Таблица 2 – Разделы дисциплины, изучаемые на 4 курсе ЗФО

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	7
1	Управление качеством услуг	20	2	-	18
2	Качество туристского продукта	20	-	2	18
3	Качество и методы оценки гостиничного обслуживания	20	2	-	18
4	Требования к качеству услуг	18	-	2	16
5	Управление качеством услуг и обслуживания	19	-	2	17
6	Проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в РФ	18	-	2	16
7	Управление рынком услуг	20	-	2	18
	<i>Итого по дисциплине:</i>	-	4	10	121

Курсовые работы: не предусмотрены.

Форма проведения аттестации по дисциплине: экзамен

Основная литература:

1. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : практическое пособие / М.В. Кобяк. - Санкт-Петербург. : ИЦ "Интермедия", 2014. - 284 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225941>
2. Современные подходы к анализу и развитию сферы услуг в регионах : пособие / О.М. Игрунова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 210 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429393>
3. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 182 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453438>

Автор РПД к.э.н., доцент



подпись

Горецкий В.В.