

## Аннотация к рабочей программы дисциплины Б1.О.18 КАЧЕСТВО В СФЕРЕ СЕРВИСА

**Объем трудоемкости:** 3 зачетных единицы.

**Цель дисциплины:** «Качество в сфере сервиса» является освоение студентами теоретических знаний и получение навыков применительно к обеспечению требуемого качества оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности, оценке качества услуг, его особенностям, отдельным элементам и функциям, а также исследование проблем и перспектив качества услуг.

### Задачи дисциплины:

- сформировать знания об обеспечении требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;
- способность оценивать качество в сфере сервиса;
- способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

### Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 "Часть, формируемая участниками образовательных отношений" учебного плана. обязательной части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений. В соответствии с рабочим учебным планом дисциплина изучается в 4 семестре на 2 курсе по очной и в 4 семестре на 2 курсе на заочной форме. Вид промежуточной аттестации: зачет.

Предшествующими дисциплинами к изучению «Качество в сфере сервиса» являются «Основы проектной деятельности в сервисе», «Организационные структуры управления», «Организационное поведение». Необходимость включения предмета «Качество в сфере сервиса» в учебный план вызвана в первую очередь тем, что в настоящее время предъявляются высокие требования к обеспечению качества сервиса и услуг.

### Требования к уровню освоения дисциплины

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
<b>ОПК-3</b>	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
<b>ИОПК-3.1</b> Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	<b>Знает:</b> – основные элементы качества услуг в сервисной деятельности;
	<b>Умеет:</b> – оценивать процесс предоставления качества услуг; – применять требуемые параметры технологических процессов;
	<b>Владеет:</b> – методами контроля процесса управления качеством;
<b>ИОПК-3.2</b> Внедряет основные положения системы менеджмента качества	<b>Знает:</b> – основные требования менеджмента качества; – принципы контроля сервиса;
	<b>Умеет:</b> – планировать принципы управления качеством; – проводить оценку качества услуг;

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
	<p><b>Владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– приемами исследования систем управления качеством;</li> </ul>
<p>ИОПК-3.3 Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством</p>	<p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы оценки процесса сервиса.</li> </ul>
	<p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– проводить оценку качества услуг;</li> <li>– контролировать системы управления качеством.</li> </ul>
	<p><b>Владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками оценки используемых ресурсов в соответствии с заявленным качеством.</li> </ul>
<p><b>ПК-1 Способен осуществлять организационную деятельность по подготовке и осуществлению процесса перевозки груза в цепи поставок (в процессе организации конгрессно-выставочного мероприятия)</b></p>	
<p>ИПК-1.3 Организация процесса улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок (в процессе организации конгрессно-выставочного мероприятия)</p>	<p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– сущность качества и полезности продукции и услуг;</li> <li>– принципы качества услуг;</li> <li>– термины и понятия связанные с качеством;</li> <li>– типы качества;</li> <li>– требования к качеству услуг; элементы качества</li> </ul>
	<p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оценивать качество услуг;</li> <li>– проводить экспертизу качества;</li> <li>– организовывать диагностику качества предоставляемых услуг;</li> <li>– оценивать качество услуг;</li> <li>– вести документирование управленческой деятельности.</li> </ul>
	<p><b>Владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методами оценки качества услуг;</li> <li>– приемами исследования типов и элементов качества;</li> <li>– принципами управления качеством в сфере сервиса.</li> </ul>

**Содержание дисциплины:**

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины (ОФО).

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	6
1.	Управление качеством услуг	12,8	4	4	4,8
2.	Качество в сфере сервиса	16	2	4	10
3.	Качество и методы оценки гостиничного обслуживания	16	2	4	10
4.	Требования к качеству услуг	20	2	8	10
5.	Управление качеством услуг и обслуживания	18	2	8	10
6.	Управление рынком услуг	18	4	4	10
<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>		<b>102,8</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>54,8</b>
Контроль самостоятельной работы (КСР)		<b>5</b>			
Промежуточная аттестация (ИКР)		<b>0,2</b>			
Общая трудоемкость по дисциплине		<b>108</b>			

**Курсовые работы:** *не предусмотрены.***Форма проведения аттестации по дисциплине:** *зачет.*

Составитель:

В.В. Горецкий

канд. эконом. наук,

доцент кафедры международного

туризма и менеджмента

  
ПОДПИСЬ