

## **АННОТАЦИЯ**

к рабочей программе дисциплины

### **Б1.В.12 «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В СЕРВИСЕ»**

**Объем трудоемкости дисциплины** для студентов направления подготовки 43.03.01 «Сервис», ОФО: 2 зачетные единицы (72 часа, из них – 36,2 контактные часы: 16 часов лекционных занятия; 16 часов занятия семинарского типа; 35,8 часов самостоятельной работы).

**Целью** освоения дисциплины «Управление качеством в сервисе» является дать основы теоретической основы и практические навыки по управлению качеством услуг на сервисных предприятиях. Это необходимо для того, чтобы работа по качеству носила не эпизодический характер, а была встроена в постоянно действующую система качества, отвечающую современным требованиям международных стандартов.

#### **Задачи дисциплины:**

- дать основные подходы моделирования процессов сервиса и формирования клиентурных отношений;
- научить учитывать основные психологические особенности потребителя;
- научить использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг;
- познакомить с методами статистического анализа и диагностики объектов сервиса;
- дать методы осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов.

#### **Место дисциплины в структуре образовательной программы.**

Дисциплина «Управление качеством в сервисе» относится к вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной образовательной программы. Необходимость включения предмета «Управление качеством в сервисе» в учебный план вызвана в первую очередь мировой глобализацией, и необходимостью соблюдения международных стандартов качества в управлении сервисными предприятиями.

Изучение дисциплины базируется на освоении следующих курсов: «Сервисология», «География сервиса», «Сервис в России», «Безопасность жизнедеятельности», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Основы функционирования систем сервиса», «Оценка качества услуг», «Метрология, стандартизация и сертификация», «Менеджмент в сервисе», «Организация процесса предоставления рекреационных услуг».

### **Требования к уровню освоения дисциплины.**

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих *общефессиональных компетенций (ПК)*:

– готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10).

– готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12).

– готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2).

Таблица 1 – Результаты освоение дисциплины «Управление качеством в сервисе»

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1	2	3	4	5	6
1.	ПК-10	Готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	– методы и инструменты управления качеством; – ответственность исполнителей за качество услуг.	– применять знания в области стандартизации туристических услуг и контроля их выполнения; – организовывать процесс контроля, диагностики и экспертизы объектов сервиса.	– методами контроля и оценки качества туристических услуг и обслуживания потребителя; – навыками использования современных инновационных методов и технологий в сфере сервиса и услуг.
2.	ПК-12	Готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	– понятие качества и его роль в современном мире, коммуникации в устной и письменной форме; – организацию контроля качества туристических услуг.	– применять методы оценки качества туристических услуг; – применять инновационные технологии управления качеством.	– технологией разработки стандартов организации; – навыками применять инновационные технологии управления качеством.

1	2	3	4	5	6
3.	ПК-2	<p>Готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства</p>	<p>– достоверность и полноту информации об услуге; – структуру процесса оказания услуги, основы организации обслуживания потребителей.</p>	<p>– применять методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления туристических услуг; – определять показатели оценки уровня организации основного производства.</p>	<p>– приемами работы с жалобами потребителей; – основными методами планирования на предприятии.</p>

Таблица 2 – разделы дисциплины изучаемые студентами 4 курса ОФО в 7 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	
1	Сущность и содержание категории «качество»	9	2	2	5
2	Общие понятия в управлении качеством	10	2	2	6
3	Всеобщее управление качеством	15	4	4	7
4	Системы менеджмента качества	14	4	4	6
5	Семь простых методов контроля качества	10	2	2	6
6	Нормативно-правовая база обеспечения качества	9,8	2	2	5,8
	<i>Итого по дисциплине:</i>		<b>16</b>	<b>16</b>	<b>35,8</b>

**Курсовые работы:** не предусмотрены.

**Форма проведения аттестации по дисциплине:** зачет.

**Основная литература:**

1. Шишмарев В.Ю. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс]: учебник. – М.: КНОРУС, 2017. – 304 с. – Режим доступа: <https://www.book.ru/book/922848>.

2. Курочкина А.Ю. Управление качеством услуг [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Юрайт, 2018. – 172 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/0FA01A2B-FBD3-44B3-96C0-6B78315F5D4E/upravlenie-kachestvom-uslug>.

3. Казакевич Т. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учеб. пос. – М.: Юрайт, 2018. – 199 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/09818D69-D505-48C1-8431-4C5D09285339/organizaciya-i-planirovanie-deyatelnosti-predpriyat-iy-servisa>.

Автор: Остроухов Максим Сергеевич  
старший преподаватель кафедры международного туризма и менеджмента ФГБОУ ВО «КубГУ»