

АННОТАЦИЯ
рабочей программы дисциплины
Б1.О.15 «КАЧЕСТВО В СФЕРЕ СЕРВИСА»

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис.

Объем трудоемкости: 3 зачетные 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:

- обеспечение 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 ООП ВО.

Дисциплина «Качество в сфере сервиса» относится к обязательной части Блока 1 основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01. «Сервис». 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.

Изучение дисциплины «Качество в сфере сервиса» базируется на дисциплине «Сервисная деятельность».

Требования к уровню освоения дисциплины.

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенции: **ОПК-3** Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности, **ПКУВ-4** Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса.

Основные разделы дисциплины: управление качеством услуг, качество туристского продукта, качество и методы оценки гостиничного обслуживания, требования к качеству услуг, управление качеством услуг и обслуживания, управление рынком услуг.

Курсовые работы: не предусмотрены.

Форма проведения аттестации по дисциплине: зачет.

Автор РПД канд. эконом. наук, доцент



В.В. Горецкий