

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

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

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>		102,8	16	32	54,8
Контроль самостоятельной работы (КСР)		5			
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2			
Общая трудоемкость по дисциплине		108			

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

Автор: Горецкий В.В., канд. эконом. наук, доцент кафедры международного туризма и менеджмента