Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 02.07.2024 10:54:18
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

Аннотация рабочей программы дисциплины
Основы обеспечения качества в сервисной деятельности

основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность Кадровый и правовой сервис в отрасли

1. Цели изучения дисциплины

Приобретение обучающимися необходимых теоретических знаний для измерения и анализа качества объектов (товаров, работ, услуг, технологических процессов) на разных стадиях жизненного цикла и практических навыков самостоятельного выполнения технико-экономических расчетов и принятия решений в сфере обеспечения качества в сервисной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина Б 1.О.25 «Основы обеспечения качества в сервисной деятельности» относится к группе дисциплин обязательной части Блока 1 учебного плана.

3. Результаты освоения дисциплины: формируемые компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине
ОПК-3Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знать: ОПК-3.З.1.- основные нормативные правовые акты, регулирующие процесс обеспечения качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знать: З.1.1. Нормативно-правовую базу обеспечения качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности З.1.2. Принципы обеспечения качества, функции и механизм управления качеством З.1.3. Сущность и виды затрат на качество, методы анализа затрат на обеспечение качества
	ОПК-3.З.2. - основные характеристики качества процессов и услуг, методы оценки качества	З.2.1.Основные понятия квалиметрии, номенклатуру показателей качества объектов З.2.2. Методы оценки качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
	Уметь: ОПК-3.У.1. -анализировать причины снижения качества процессов оказания услуг и предлагать эффективные способы повышения качества оказания услуг	Уметь: У.1.1. Собрать, систематизировать и провести анализ информации об организации работы по обеспечению качества на предприятии У.1.2 Разработать план повышения качества процессов оказания услуг
	ОПК-3.У.2. - применять на практике основные нормативные правовые акты, регулирующие процесс обеспечения качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	У.2.1. Применять на практике нормативно-правовую базу обеспечения качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
	Владеть: ОПК-4.В.1. - навыками использования современных инструментов и методов планирования качества процессов оказания услуг	Владеть: В.1.1. Навыками использования современных инструментов и методов планирования качества процессов оказания услуг

	ОПК-3.В2. - навыками организации системы менеджмента качества, мотивации персонала и контроля качества процессов оказания услуг	В2.1. Навыками организации системы менеджмента качества, мотивации персонала и контроля качества процессов оказания услуг

4. **Общая трудоемкость дисциплины**
составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

5. **Форма промежуточной аттестации**
заочная форма обучения: зачет - 9семестр.

Рабочую программу разработала Дружинина И.В., доцент, канд. социол. наук, доцент

Заведующий кафедрой _____ О.В. Ямова