

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич  
Должность: и.о. ректора  
Дата подписания: 10.04.2024 14:44:32  
Уникальный программный ключ:  
4e7c4ea90328ec8e65c568098349a2550740661

**Аннотация рабочей программы учебной дисциплины**  
**Обеспечение качества в сервисной деятельности**

**основной профессиональной образовательной программы по направлению  
подготовки 43.03.01 Сервис**

**Направленность (профиль) Экономика сервисного предприятия и организация  
постпродажного обслуживания  
Кадровый и правовой сервис в отрасли**

**1. Цели изучения дисциплины**

Цель дисциплины – формирование у студентов целостного системного представления об управлении качеством как современной концепции управления, а также формирование способности применять инструменты управления качеством на всех этапах жизненного цикла продукции, обеспечивая конкурентоспособность предприятий сервиса и их устойчивое развитие на внутреннем и внешнем высококонкурентных рынках.

**2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Дисциплина «Обеспечение качества в сервисной деятельности» относится к дисциплинам обязательной части учебного плана.

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

| Код и наименование компетенции                                                                                          | Код и наименование индикаторов достижения компетенций                                                                                   | Результаты обучения по дисциплине                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса                  | ОПК-1.3. Применяет технологические новации в сфере сервиса для осуществления успешной профессиональной деятельности                     | Знать:<br>31 – технологические новации в сфере сервиса                                                                                |
|                                                                                                                         |                                                                                                                                         | Уметь:<br>У1 – применять технологические новации в сфере сервиса для осуществления успешной профессиональной деятельности             |
|                                                                                                                         |                                                                                                                                         | Владеть:<br>В1 – навыками применения технологических новаций в сфере сервиса для осуществления успешной профессиональной деятельности |
| ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ОПК-3.1. Определяет цели и задачи обеспечения качества процессов оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий             | Знать:<br>32 – цели и задачи обеспечения качества процессов оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий                |
|                                                                                                                         |                                                                                                                                         | Уметь:<br>У2 –разрабатывать политику развития организации на основе концепции всеобщего управления качеством                          |
|                                                                                                                         |                                                                                                                                         | Владеть:<br>В2 – механизмом обеспечения качества процессов оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий                 |
|                                                                                                                         | ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами | Знать:<br>33 – международные и национальные стандарты качества                                                                        |
|                                                                                                                         |                                                                                                                                         | Уметь:<br>У3 – обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и                   |

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 008E624DF98BC2E900740661  
Владелец: Ефремова Вероника Васильевна  
Действителен: с 11.08.2023 до 03.11.2024

|                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                | национальными стандартами                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                | Владеть:<br>В3 – методиками внедрения процессов повышения качества оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                              | ОПК-3.3. Внедряет основные положения системы менеджмента качества и контроля качества процессов оказания услуг                                 | Знать:<br>34 – основные положения системы менеджмента качества и контроля качества процессов оказания услуг<br>Уметь:<br>У4 – обосновывать влияние основных положений системы менеджмента качества и контроля качества процессов оказания услуг на деятельность предприятия<br>Владеть:<br>В4 – методиками внедрения основных положений системы менеджмента качества и контроля качества процессов оказания услуг |
| ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности | ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности  | Знать:<br>35 – основные законодательные и нормативные документы в области охраны труда и техники безопасности                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                | Уметь:<br>У5 – обосновывать влияние основных положений охраны труда и техники безопасности на соблюдение требований заинтересованных сторон                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                | Владеть:<br>В5 – методиками выбора и оценки наиболее эффективных методов и/или средств обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                              | ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативных правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе обслуживания потребителей | Знать:<br>36 – основные опасные и вредные производственные факторы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                | Уметь:<br>У6 – разрабатывать стратегию обеспечения безопасности обслуживания потребителей в процессе обслуживания потребителей                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                | Владеть:<br>В6 – навыками оценки уровня безопасности обслуживания потребителей на основе риск-ориентированного подхода                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

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

**5. Форма промежуточной аттестации:**  
очная форма обучения: зачет - 3 семестр.  
заочная форма обучения: зачет - 6 семестр.

Заведующий кафедрой ЭОП

Е. А. Корякина