Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 01.07.2024 17:34:46
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 «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-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. применять на практике основные нормативные правовые акты, регулирующие процесс обеспечения качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	*Знать*: З1: положения нормативно-правовых документов при разработке направлений обеспечения качества процессов оказания услуг *Уметь*: У1: учитывать в процессе оказания услуг положения нормативно-правовых документов в сфере сервиса *Владеть*: В1: навыками обеспечения качества выполняемых услуг в соответствии с нормативными документами
	ОПК-3.2. анализировать причины снижения качества процессов оказания услуг и предлагать эффективные способы повышения качества оказания услуг	*Знать*: З2: основные понятия квалиметрии, номенклатуру показателей качества объектов *Уметь*: У2: собрать, систематизировать и провести анализ информации об изменении качества процессов оказания услуг *Владеть*: В2: методами оценки качества процессов оказания услуг и обоснования мероприятий по повышению качества оказания услуг
	ОПК-3.3. использовать современные инструменты и методы планирования качества процессов оказания услуг	*Знать*: З3: принципы обеспечения качества, функции и механизм управления качеством *Уметь*: У3: применять методы планирования качества процессов оказания услуг при разработке мероприятий по повышению качества оказания услуг *Владеть*: В3: навыками применения современных методов повышения качества выполняемых услуг
	ОПК-3.4. организовать системы менеджмента качества, мотивации персонала и контроля качества процессов оказания услуг	*Знать*: З4: теорию построения системы менеджмента качества *Уметь*: У4: осознавать свое участие в организации системы менеджмента качества, мотивации персонала и контроля качества процессов оказания услуг *Владеть*: В4: приемами контроля качества выполняемых услуг

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: [illegible]
Владелец: Ефремова Вероника Васильевна
Действителен: с 14.04.2022 до 07.09.2023

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

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

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

Заведующий кафедрой _____ Е. А. Корякина