

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Наименование дисциплины (модуля)

Управление качеством сервисных услуг

Наименование ОПОП ВО

43.03.01 Сервис. Digital-коммуникации в сервисе

Цели и задачи дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины Управление качеством сервисных услуг является формирование системы знаний, умений и владений в области менеджмента качества продукции и услуг как основы для обеспечения их конкурентоспособности в соответствии с требованиями современного рынка. В результате освоения дисциплины студенты приобретут профессиональные компетенции, позволяющие шире использовать методы обеспечения высокого качества продукции, работ и услуг, основанные на общепринятых принципах менеджмента качества.

Изучение дисциплины предусматривает решение ряда образовательных задач:

- Исследовать основные понятия, цели и задачи, объекты, субъекты, функции и методы управления качеством продукции.
- Проанализировать понятия «качество» и «управление качеством» в исторической ретроспективе.
- Определить и проанализировать принципы и основные модели, инструменты и технологии управления качеством.
- Рассмотреть процесс управления качеством продукции и услуг, в том числе провести анализ и дать характеристику методам контроля качества, включая статистические методы контроля, овладеть навыками их практического применения.
- Выявить принципы системного подхода к управлению качеством, установить взаимосвязь между элементами системы качества, принципами их формирования и функционирования.
- Проанализировать концепцию всеобщего управления качеством.
- Освоить методы контроля качества, применяемые в сфере сервиса.

Результаты освоения дисциплины (модуля)

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки, соотнесенные с компетенциями, которые формирует дисциплина, и обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ОПК-3 : Способен обеспечивать требуемое качество	ОПК-3.1к : Сопоставляет фактическое качество услуг с	РД1	Знание	моделей, принципов и методов формирования систем менеджмента качества

43.03.01 Сервис	ОФО	Б1.Б	6	4	55	18	36	0	1	0	89	Э
--------------------	-----	------	---	---	----	----	----	---	---	---	----	---

Составители(ль)

Старкова Г.П., доктор технических наук, эксперт, Институт креативных индустрий, galina.starkova@vvsu.ru

Шеромова И.А., доктор технических наук, профессор, Кафедра дизайна и технологий, Irina.Sheromova@vvsu.ru