

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Наименование дисциплины (модуля)

Управление качеством сервисных услуг

Наименование ОПОП ВО

43.03.01 Сервис. Сервис в авиации

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-С)	ОПК-3 : Способен обеспечивать требуемое качество	ОПК-3.1к : Сопоставляет фактическое качество услуг с	РД1	Знание	моделей, принципов и методов формирования систем менеджмента качества

процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	требуемым и разрабатывает корректирующие действия по совершенствованию процесса оказания услуг в соответствии со стандартами ИСО 9000	РД1	Умение	анализировать состояние системы управления качеством и обеспечением конкурентоспособности
		РД1	Навык	владения способами и методами совершенствования системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности
	ОПК-3.2к : Разрабатывает корректирующие действия по совершенствованию процесса оказания услуг на основе проведенной оценки качества	РД2	Знание	принципов и методов всеобщего управления качеством TQM
		РД2	Умение	организовать работу персонала по формированию политики, целей и задач в области качества
		РД2	Навык	владения способами, методами разработки процедур и методов контроля
		РД3	Умение	разрабатывать процедуры и методы контроля

Основные тематические разделы дисциплины (модуля)

- 1) Сущность качества, основные понятия в области качества, объекты управления качеством
- 2) Управление качеством продукции и услуг. Концепция управления качеством. Эволюция понятий «качество» и «управление качеством продукции и услуг».
- 3) Современная концепция управления качеством. Цели и задачи, объекты и субъекты, функции и методы управления качеством
- 4) Российский подход к управлению качеством на основе требований международных стандартов серии ИСО 9000. Основы процессного подхода. Система показателей для управления процессами.
- 5) Принципы, модели, инструменты и технологии управления качеством продукции
- 6) Процесс управления качеством продукции и услуг
- 7) Концепция всеобщего управления качеством

Трудоемкость дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Трудоёмкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обуче- ния	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо- емкость	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттес- тации	
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеауди- торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР

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