

**Приложение к рабочей программе дисциплины
«Управление качеством в сервисе»**

**43.03.01 Сервис
бакалавриат**

Профиль «Сервис транспорта и объектов городской инфраструктуры»

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины
«Управление качеством в сервисе»
дисциплина обязательной части,
форма обучения – очная

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	5/180
Цель изучения дисциплины	формирование у обучающихся теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы управления качеством услуг в сервисе.
Содержание дисциплины	Введение в предмет. Теоретические основы управления качеством услуг. Качество и конкурентоспособность. Принципы обеспечения качества и управления качеством в сервисе. Подходы к управлению качеством услуг. Статистические методы контроля качества продукции. Стандартизация в области управления качеством. Обеспечение функционирования систем качества на предприятии. Сертификация продукции и систем качества. Ответственность за качество продукции и услуг.
Формируемые компетенции (коды)	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий. ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами. ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	Автотранспортные средства Метрология, стандартизация и сертификация Городская инфраструктура Преддипломная практика
Образовательные технологии	Преподавание дисциплины ведется с применением: 1. Информационных технологий: использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) при подготовке к лекциям и практическим работам; 2. Привлечением нормативных правовых источников, материалов исследований и периодической научной печати; 3. Интерактивных технологий: разбор конкретных ситуаций.
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой