

**43.04.01 Сервис
магистратура**

Магистерская программа «Технологии и организация инженерного сервиса»

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины
«Управление качеством услуг и работ»
дисциплина обязательной части,
форма обучения – очная

Составитель аннотации – Удотова О.А., к.т.н., доцент кафедры СИП

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	4/144
Цель изучения дисциплины	формирование у будущих менеджеров теоретических знаний и практических навыков по разработке и внедрению системы управления качеством услуг и работ в сфере инженерного сервиса.
Содержание дисциплины	Качество услуг как объект управления. Подходы к управлению качеством. Качество и конкурентоспособность. Управление предприятием сервиса в целях обеспечения качества услуг и работ. Управление качеством на этапах жизненного цикла услуги. Обеспечение эффективности процессов и СМК. Внедрение международных стандартов ИСО 9000 в сферу инженерного сервиса. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования систем качества на предприятии. Сертификация продукции и систем качества. Ответственность за качество продукции и услуг.
Формируемые компетенции (коды)	ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	ОПК-3.1 Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества. ОПК-3.2 Умеет оценивать качество оказания услуг в соответствии со стандартами деятельности сервисных предприятий с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.
Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины	нет, так как дисциплина начинает формирование компетенции
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.
Формы текущего контроля успеваемости	Устный опрос, курсовая работа
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой, защита курсовой работы