

**Аннотация к рабочей программе дисциплины**  
**«Управление качеством и эффективностью сервисных услуг»**

Учебный курс «Управление качеством и эффективностью сервисных услуг» предназначен для студентов направления подготовки 43.03.01 «Сервис».

Дисциплина «Управление качеством и эффективностью сервисных услуг» входит в вариативную часть учебного плана.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часов. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (36 часов), практические занятия (36 час., в т.ч. часов в форме МАО 18 часов), самостоятельная работа (72 час.). Дисциплина реализуется на 4 курсе в 7-м семестре.

Дисциплина «Управление качеством и эффективностью сервисных услуг» логически и содержательно связана с такими курсами, как «Организация, планирование и развитие предприятий сервиса», «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в сервисе», «Предпринимательская деятельность в индустрии сервиса», «Сервисное проектирование», «Организация сервисных услуг», «Сервисная деятельность».

Содержание дисциплины охватывает широкий круг основных понятий, концепций и методов управления качеством сервисным предприятием: менеджмент качества услуг в сервисном предприятии, методы оценки качества обслуживания в предприятии, внедрение системы качества в работу сервисного предприятия, стандарты в сервисной индустрии, нормативно-правовая база обеспечения качества сервисных услуг в РФ и др.

**Цель дисциплины** – усвоение студентами общих методических основ управления качеством, а также выработка умений и навыков у будущих специалистов использовать полученные знания на всех стадиях создания, внедрения и управления системой качества в сервисной организации.

### **Задачи дисциплины:**

- теоретическая подготовка студентов к практической деятельности;
- формирование у студентов представления о методах и средствах обеспечения качества и безопасности, базирующихся на стандартизации, обязательной сертификации услуг;
- формирование навыков применения правил стандартизации, сертификации и технического регулирования в своей практической деятельности для обеспечения высокого качества и безопасности продукции, работ и услуг.
- изучение методов и инструментов управления качеством гостиничных услуг;
- приобретение навыков работы с проектами технических регламентов и нормативной документацией, применением норм и требований.

Для успешного изучения дисциплины «Управление качеством и эффективностью сервисных услуг» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность к логическому мышлению, анализу, систематизации, обобщению, критическому осмыслению информации, постановке исследовательских задач и выбору путей их решения;
- способность осуществлять сбор, анализ, систематизацию, оценку и интерпретацию данных, необходимых для решения профессиональных задач.

В процессе изучения дисциплины «Управление качеством и эффективностью сервисных услуг» происходит формирование следующих профессиональных компетенций:

<b>Код и формулировка компетенции</b>	<b>Этапы формирования компетенции</b>	
ПК 3 - умение разрабатывать и внедрять стандарты качества и нормы безопасности	Знает	- стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях сервисной индустрии.
	Умеет	- разрабатывать стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания

комплексного обслуживания на	Владеет	- основами менеджмента качества в сервисном бизнесе и сопряжёнными с ними управленческими решениями
предприятиях ПК 13 - готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	Знает	- правила экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса
	Умеет	- работать с правилами экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса
	Владеет	- основами проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса
ПК 15 - готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Знает	- содержание технологических процессов в сервисной деятельности;
	Умеет	- использовать нормативно-правовую базу по управлению качеством в сервисных предприятиях.
	Владеет	- навыками к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Управление качеством и эффективностью сервисных услуг» применяются следующие методы активного/интерактивного обучения: интерактивная лекция с применением мультимедиа технологий обучения, творческие задания, кейсы.