

Аннотация рабочей программы дисциплины

Б1.В.ДВ.03.02 «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В СЕРВИСЕ»

Название кафедры: кафедра механики и автотранспортного сервиса

1. Цель и задачи дисциплины

Целью дисциплины является подготовка к будущей профессиональной деятельности студентов на основе изучения ими управления качеством в сервисе.

Задачи:

- дать основные подходы моделирования процессов сервиса и формирования клиентских отношений;
- научиться учитывать основные психологические особенности потребителя;
- научить использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг;
- познакомить с методами статистического анализа и диагностики объектов сервиса;
- дать методы осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов.

2. Место дисциплины в структуре учебного плана

Дисциплина «Управление качеством в сервисе» является дисциплиной по выбору Блока 1 учебного плана подготовки бакалавра по направлению 43.03.01. «Сервис».

Дисциплина «Управление качеством в сервисе» базируется на знаниях, полученных в процессе обучения в средней общеобразовательной школе, а также на дисциплинах «Информатика», «Психодиагностика», «Культурология», «Математика» и др.

Требования к результатам освоения дисциплины.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

- готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учётом требований потребителя (ОПК-2);
- готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);

- готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);

- готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10);

- готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объёма процесса сервиса (ПК-11);

- готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов (ПК-12).

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

- основные методы управления качеством в сервисе;
- закономерности и особенности управления качеством;
- международные стандарты ИСО серии 9000;

уметь:

- применить основные методы для управления качеством в сервисе;
- самостоятельно работать с учебной и справочной литературой;
- использовать современные информационные технологии для доступа к источникам информации,
- использовать простейшие инструменты управления качеством;

владеть навыками:

- информационно-описательной деятельности, систематизации и анализа данных;
- практического использования основных методов при управлении качеством в сервисе.

4. Общая трудоемкость дисциплины: 4 з.е. (144 час.)

5. Дополнительная информация:

Образовательные технологии в процессе изучения дисциплины - используются как традиционные, так и инновационные технологии проектного, игрового, ситуативно-ролевого, объяснительно-иллюстративного обучения с элементами проблемного изложения, активные и интерактивные методы, диспуты, индивидуальные занятия, контрольные работы.

6. Виды и формы промежуточной аттестации:

Зачёт, контрольная работа (3 семестр)