

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ОД.9 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ И РАБОТ

Направление подготовки:

43.04.01 Сервис (Направленность (профиль): Сервис в торговле)

Трудоемкость: 3 з.е

Промежуточная аттестация: экзамен

Авторы: Н.Н. Пономарев, канд. экон. наук, доцент

Н.Л. Теренина, канд. экон. наук, доцент

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины рассмотреть основы управления качеством услуг и работ в организации сервиса.

Освоение дисциплины способствует подготовке выпускника к решению следующих задач профессиональной деятельности:

1) в области сервисной деятельности:

- организация проведения экспертизы, диагностики, сертификационных испытаний различных объектов и систем сервиса;
- комплексный и структурный анализ объекта и систем сервиса;
- исследование возможностей и оптимизация методов процесса сервиса;
- разработка проекта процесса сервиса;
- системный анализ и оптимизация сервисной деятельности;
- разработка мероприятий по обеспечению необходимого уровня качества услуг и работ;

2) в области производственно-технологической деятельности:

- разработка процесса сервиса и регламентов его технического обеспечения;
- нахождение компромиссных решений при выборе методологии, технологии и технических средств в условиях многокритериальности процесса сервиса;
- экспертиза и разработка методов и методик информационных технологий для процесса сервисной деятельности;
- оптимизация выбора материалов, специального оборудования и технических средств для реализации сервисной деятельности;
- организация и осуществление сквозного контроля качества, параметров технологических процессов сервиса, используемых ресурсов;

3) в области организационно-управленческой деятельности:

- организация сервисной деятельности;
- разработка вариантов процессов сервиса, соответствующих запросам потребителей;
- организация контроля качества процессов сервиса;
- планирование сервисной деятельности, прогнозирование развития предприятия сервиса в зависимости от конъюнктуры рынка услуг;
- экономическая оценка и оптимизация производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятий сервиса, разработка и контроль комплекса мероприятий по их снижению;
- обеспечение информационной, экономической и экологической безопасности предприятия сервиса.

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Управление качеством услуг и работ» относится к базовой вариативной части учебного плана.

Изучение дисциплины базируется на знаниях и умениях, полученных при изучении дисциплин: «Стратегический маркетинг», «Логика и методология науки».

Освоение дисциплины необходимо как предшествующие при изучении следующих дисциплин: «Правовое обеспечение сервисной деятельности», «Системный анализ в сервисе», «Основы изучения развития человеческого потенциала».

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ООП

Планируемые результаты обучения по дисциплине – знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения программы магистратуры – направлены на формирование следующих компетенций:

ПК-3 готовностью к организации и эффективному осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса

ПК-4 готовностью к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений

ПК-6 способностью к обоснованию и разработке технологии, выбору ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в условиях многокритериальности

ПК-9 готовностью к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Качество как объект управления

Качество и конкурентоспособность. Многоаспектность качества. Риски организации, связанные с качеством продуктов труда.

Тема 2. Оценка и измерение качества

Основные понятия квалиметрии. Методология оценки уровня качества. Показатели качества продуктов труда. Измерение качества.

Тема 3. Системы управления качеством

Развитие системного подхода к управлению качеством. Концепция управления качеством. Функции TQM. Планирование качества.

Тема 4. Методы управления качеством

Классификация методов управления качеством. Социально-психологические аспекты менеджмента качества. Статистические методы управления качеством. Контроль качества.

Тема 5. Нормативно-правовая база обеспечения качества

Основы технического регулирования. Стандартизация требований к объектам и системам качества. Сертификация.

Тема 6. Экономика управления качеством

Основные категории экономики управления качеством. Регулирование затрат на

управление качеством. Экономическая эффективность управления качеством. Оптимизация уровня качества продуктов труда.