

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 06.06.2022 16:44:45
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»



Утверждаю:

Руководитель ООП

04 20 19 г.

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

Управление качеством

Направление подготовки

43.03.01. Сервис

Направленность (профиль)

Социально-культурный сервис

Для студентов 4 курса,

очная форма обучения

Составитель: Ермишкина О.К.

Тверь, 2019

I. Аннотация

1. Цель и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины является: формирование представлений о качестве в сфере сервиса и туризма, развитие навыков проведения статистических, маркетинговых исследований и освоение методик оценки качества в сфере сервиса и туризма.

Задачами освоения дисциплины являются:

- подготовка к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания;

- подготовка к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов

- отработка навыков разработки и использования нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг

2. Место дисциплины в структуре ООП

В соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению «Сервис» учебная дисциплина «Управление качеством» входит в обязательную часть дисциплин ООП. Дисциплина неразрывно связана с дисциплинами ООП: «Потребности и ожидания клиентов», «Стандартизация и сертификация».

3. Объем дисциплины: 3 зачетных единиц, 108 академических часов, в том числе:

контактная аудиторная работа: лекции 3 часов, практические занятия 8 часов.

самостоятельная работа: 56 часов, контроль 36.

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК – 3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	3.1 Организует оценку качества оказания услуг, учета мнений потребителей и заинтересованных сторон 3.3 Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством

5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения экзамен, 8 семестр

6. Язык преподавания русский.