

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 18.10.2023 11:57:15  
Уникальный программный ключ:  
8df276ee93e17c18e7be7a7c42b049cb83473

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### Разработка методов управления качеством услуг в индустрии сервиса

Уровень образования	магистратура
Направление подготовки/Специальность	43.04.01 Сервис
Направленность (профиль)/Специализация	Организационно-управленческие процессы в сфере оказания услуг
Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения	2 года
Форма(-ы) обучения	очная

Учебная дисциплина «Разработка методов управления качеством услуг в индустрии сервиса» изучается в первом Модуле первого семестра.

Курсовая работа/Курсовой проект – не предусмотрены

Форма промежуточной аттестации  
экзамен

#### 1.1. Место учебной дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Разработка методов управления качеством услуг в индустрии сервиса» *относится к обязательной части программы.*

#### 1.2. Цели и планируемые результаты обучения по дисциплине

Целями изучения дисциплины «Разработка методов управления качеством услуг в индустрии сервиса» являются:

- формирование у студентов определенное мировоззрение в осознании социальной значимости своей будущей профессии;
- раскрытие сути и возможности использования полученных знаний для анализа современного материального производства, особенностей формирования показателей качества и конкурентоспособности продукции, а также оперативного управления работами по проектам реинжиниринга бизнес-процессов на постпроизводственных стадиях жизненного цикла промышленной продукции;
- сформулировать способность применять полученные знания при решении поставленных задач;

формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине.

Результатом обучения по дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и (или) опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения дисциплины.

## Формируемые компетенции и индикаторы достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-3.Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	ИД-ОПК-3.1. Анализ систем управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	Анализирует системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере Применяет логико-методологический
ОПК-6 Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	ИД-ОПК-6.1. Применение логико-методологического инструментария организационного и управленческого анализа для проведения исследований объектов сервиса	инструментарий организационного и управленческого анализа для проведения исследований объектов сервиса Изучает и анализирует технологии и качество выполнения процессов
ПК-1. Способен организовывать процессы анализа логистической поддержки жизненного цикла промышленной продукции	ИД-ПК-1.1. Изучение и анализ технологии и качества выполнения процессов постпродажного обслуживания и сервиса. Разработка требований к инфраструктуре системы эксплуатации и ремонта, включающей: здания, сооружения	постпродажного обслуживания и сервиса. Разрабатывает требования к инфраструктуре системы эксплуатации и ремонта, включающей: здания, сооружения Разрабатывает требования к
	ИД-ПК-1.4. Разработка требований к количественному и качественному составу персонала и уровню его квалификации, к подготовке персонала и средствам. Использование основ делового общения и бизнес-коммуникаций; принципов построения организационно-управленческих структур наукоемких организаций, условия их применения в зависимости от характеристик бизнеса обучения	количественному и качественному составу персонала и уровню его квалификации, к подготовке персонала и средствам. Использует основы делового общения и бизнес-коммуникаций; принципов построения организационно-управленческих структур наукоемких организаций, условия их применения в зависимости от характеристик бизнеса обучения.
ПК-2. Способен управлять интегрированными процедурами материально-технического обеспечения промышленной продукции	ИД-ПК-2.3. Анализ современного материального производства, особенностей формирования показателей качества и конкурентоспособности продукции	Анализирует современное материальное производство, особенности формирования показателей качества и конкурентоспособности
ПК-5. Способен руководить проектами реинжиниринга бизнес-процессов на постпроизводственных стадиях жизненного цикла промышленной продукции с использованием современных информационных технологий	ИД-ПК-5.4. Осуществление оперативного управления работами по проектам реинжиниринга бизнес-процессов на постпроизводственных стадиях жизненного цикла промышленной продукции	продукции Осуществляет оперативное управление работами по проектам реинжиниринга бизнес-процессов на постпроизводственных стадиях жизненного цикла промышленной продукции

Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

по очной форме обучения –	5	<b>з.е.</b>	180	<b>час.</b>
---------------------------	---	-------------	-----	-------------