

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 18.10.2023 15:19:30
Уникальный программный ключ:
8df276ee93e17c18e7be2a77c413eb83473

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 |
|---|---|
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| | 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 |
| 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 |

Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

| | | | | |
|---------------------------|---|------|-----|------|
| по очной форме обучения – | 5 | з.е. | 180 | час. |
|---------------------------|---|------|-----|------|