

АННОТАЦИЯ

К рабочей программе учебной дисциплины **УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**
 Направление подготовки бакалавров 43.03.01 – «Сервис»
 Профиль подготовки «Сервис недвижимости и коммунальной инфраструктуры»

Кафедра туризма и сервиса

Цель изучения дисциплины	изучение современных технологий создания систем качества организациях.
Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)	Раздел 1. Качество и удовлетворенность потребителя Раздел 2. Изучение структуры стандартов ИСО серии 9000 Раздел 3. Построение моделей систем качества Раздел 4. Инструменты контроля качества. Гистограммы Раздел 5. Диаграммы Парето, диаграммы рассеяния, контрольные листы Раздел 6. Применение базовых методов статистического управления процессами: контрольные карты Шухарта по количественному признаку Раздел 7. Применение базовых методов статистического управления процессами: контрольные карты Шухарта по альтернативному признаку Раздел 8. Правовые основы, цели и основные понятия сертификации систем качества Раздел 9. Порядок проведения, объекты, участники, системы и схемы сертификации
Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины:	<p>ОК-4 Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>ОК-5 Способность к самоорганизации и самообразованию</p> <p>ПК-2 Готовность к планированию производственнохозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства</p> <p>ПК-10 Готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса</p> <p>ПК-12 Готовность к осуществлению контролю качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов</p>
Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной учебной дисциплины:	«Маркетинг услуг», «Сервисная деятельность», «Экономика организации»
Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины:	ОК-4 Знать: основные представления о качестве продукции, работ, услуг.

	<p>Уметь: формулировать цели управления качеством на предприятии.</p> <p>Владеть: основными концепциями управления качеством. ОК-5</p> <p>Знать: основные представления о качестве продукции, работ, услуг.</p> <p>Уметь: оценивать качество с помощью статистических методов</p> <p>Владеть: основными концепциями управления качеством. ПК-2</p> <p>Знать: основные представления о качестве продукции, работ, услуг.</p> <p>Уметь: определять место менеджмента качества в управлении предприятием</p> <p>Владеть: основными концепциями управления качеством. ПК-10</p> <p>Знать: основные этапы организации СМК.</p> <p>Уметь: оценивать качество с помощью статистических методов</p> <p>Владеть: основными концепциями управления качеством. ПК-12</p> <p>Знать: теоретические основы управления качеством.</p> <p>Уметь: определять место менеджмента качества в управлении предприятием</p> <p>Владеть: основными концепциями управления качеством.</p>
Используемые инструментальные и программные средства:	Word, Excel, Power point
Формы текущего контроля:	рейтинг-контроли
Форма промежуточного контроля:	экзамен

Составитель

Заведующая кафедрой ТиС

Председатель учебно-методической комиссии
направления 43.03.01



В.Р.Метина

Л.Г. Гужова

О. Б.Яресь