

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Саратовский государственный технический университет имени Гагарина Ю.А.»

Кафедра «Экономика труда и производственных комплексов»

АННОТАЦИЯ к

РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

по дисциплине

Б.1.2.1.0 «Управление качеством на предприятиях сервиса »

43.03.01 «Сервис»

Квалификация – бакалавр

Профиль «Социально-культурный сервис»

форма обучения – заочная

курс – 5

семестр – 9

зачетных единиц – 3

часов в неделю – 2

всего часов – 108

в том числе:

лекции – 8

коллоквиум - нет

практические занятия – 10

лабораторные занятия - нет

интерактивные занятия – нет

самостоятельная работа – 90

зачет – 9 семестр

экзамен – нет

РГР – нет

курсовая работа – нет

курсовой проект - нет

1. Цели и задачи дисциплины

Цель преподавания дисциплины: обеспечение приобретения теоретических основ и навыков практической помощи сервисным предприятиям в организации эффективного управления качеством услуг в современных социально-экономических условиях.

Задачи изучения дисциплины:

- приобретение комплекса знаний по системам и методам управления качеством услуг в туристской индустрии;
- подготовка к выполнению работ по стандартизации и сертификации услуги;
- приобретение знаний по разработке и внедрению стандартов качества комплексного сервисного обслуживания;
- формирование навыков по применению статистических методов комплексной оценки качества услуг в сфере сервиса.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Управление качеством на предприятиях сервиса» базируется на знаниях учащимися философии, экономики, социологии, психологии, менеджмента, маркетинга, изученных ранее. Знания и навыки, полученные при изучении особенностей управления качеством услуги, позволят студентам принимать эффективные управленческие решения в их будущей профессиональной деятельности. Учебный курс продолжает профессиональное формирование бакалавров, опираясь на знания, полученные в ходе изучения дисциплин «Сервисная деятельность», «Менеджмент в сервисе», «Метрология, стандартизация и сертификация».