

Мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания в сфере услуг

Закреплена за кафедрой
Учебный план

Кафедра Социально-культурного сервиса
43.03.01_Сервис_2018.plx
Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Профиль: Социально-культурный сервис

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	формирование у обучающихся целостного системного представления об управлении качеством как современной концепции управления, а также умений и навыков в области управления качеством продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и организаций.
1.2	способствовать подготовке специалистов сферы услуг, владеющих знаниями в области мониторинга и контроля качества деятельности, обеспечивающих высокий уровень инфраструктуры обслуживания потребителей.
2. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-12: готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	
Знать:	
показатели качества продукции и услуг	
Уметь:	
анализировать показатели контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	
Владеть:	
навыками осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	
В результате освоения дисциплины обучающийся должен	
2.1	Знать:
показатели качества продукции и услуг	
2.2	Уметь:
анализировать показатели контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	
2.3	Владеть:
навыками осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	

Наименования видов учебной деятельности	Всего часов	
	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Период изучения	4 курс, 7 семестр	5 курс 9 семестр
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в том числе:	36	8
Лекции	18	4
Практические занятия	18	4
Самостоятельная работа	144	168
Вид промежуточной аттестации – зачет		4
Общая трудоемкость дисциплины	180	180