**АННОТАЦИЯ**

**Рабочей программы дисциплины**

|  |  |
| --- | --- |
| **Дисциплина** | **Управление качеством услуг** |
| **Направление подготовки** | 43.03.01  | Сервис |
| **Направленность (профиль)** | Ивент-сервис |
| **Объем дисциплины** | 4 з.е. |
| **Формы промежуточной аттестации** | Экзамен |
| **Кафедра** | Управления качеством |
| **Краткое содержание дисциплины** |
| Тема 1. Сущность, роль, значение и основополагающие понятия в области качества, обеспечения и управления им в условиях рыночной экономики |
| Тема 2. Сущность системы менеджмента качества. Стадии и этапы создания систем управления качеством |
| Тема 3. Обеспечение качества услуг путем внедрения МС ИСО серии 9000 |
| Тема 4. Подходы к управлению качеством услуг |
| Тема 5. Особенности управления качеством процесса предоставления услуги. Стандарты обслуживания |
| Тема 6. Роль контроля в обеспечении качества услуги и систем качества |
| Тема 7. Экономические аспекты менеджмента качества |
| Тема 8. Основные положения концепции TQM |
| Тема 9. Основные методы анализа и решения проблем в области качества |
| Тема 10. Основные теоретические положения учителей (гуру) в области качества |
| Тема 11. Правовые вопросы в области качества |
| Тема 12. Управление качеством на предприятиях социально-культурного сервиса |
| **Список литературы** |
| **Основная литература**1. Басовский, Л. Е. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (квалификация (степень) «бакалавр») / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 231 с. <http://znanium.com/go.php?id=1013988>
2. Герасимов, Б. И. Управление качеством. Резервы и механизмы [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 27.03.00 «Управление в технических системах» (квалификация (степень) «бакалавр») / Б. И. Герасимов, А. Ю. Сизикин, Е. Б. Герасимова; Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. - 240 с. <http://znanium.com/go.php?id=1015206>
3. Елохов, А. М. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов / А. М. Елохов; Запад.-урал. ин-т экономики и права. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2017. - 334 с. <http://znanium.com/go.php?id=612323>
4. Самсонова, М. В. Основы обеспечения качества [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 27.03.02 "Управление качеством", 38.03.02 "Менеджмент", 38.03.03 "Управление персоналом" (квалификация (степень) "бакалавр" / М. В. Самсонова. - Москва: ИНФРА-М, 2017. - 303 с. <http://znanium.com/go.php?id=758150>

**Дополнительная литература**1. Аристов, О. В. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (квалификация (степень) «бакалавр») / О. В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 224 с. <http://znanium.com/go.php?id=1012692>
2. Зайцев, Г. Н. Управление качеством в процессе производства [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки «Менеджмент» (профиль «Производственный менеджмент») и по магистерской программе «Управление качеством и конкурентоспособностью» со специализацией «Управление качеством промышленной продукции» / Г. Н. Зайцев. - Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2016. - 164 с. <http://znanium.com/go.php?id=515522>
3. Магер, В. Е. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки 220100 "Системный анализ и управление" / В. Е. Магер. - Москва: ИНФРА-М, 2015. - 176 с. <http://znanium.com/go.php?id=478407>
4. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие / [А. Н. Байдаков [и др.]; Ставропол. гос. аграр. ун-т. - Ставрополь: [б. и.], 2017. - 136 с. <http://znanium.com/go.php?id=975957>
 |
| **Перечень информационных технологий, включая перечень лицензионного программного обеспечения и информационных справочных систем, онлайн курсов, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**  |
| **Перечень лицензионное программное обеспечение:**- Программы для ЭВМ «Лицензия на право установки и использования операционной системы общего назначения Astra Linux Common Edition ТУ 5011-001-88328866-2008 версии 2.12. Контракт на выполнение работ для нужд УРГЭУ № 35-У/2018 от «13» июня 2018 г.- Программы для ЭВМ «Мой Офис Стандартный. Лицензия Корпоративная на пользователя для образовательных организаций, без ограничения срока действия. Контракт на выполнение работ для нужд УРГЭУ № 35-У/2018 от «13» июня 2018 г.**Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**Общего доступа- Справочная правовая система ГАРАНТ- Справочная правовая система Консультант плюс |
| **Перечень онлайн курсов** |
| В данной дисциплине не реализуются |
| **Перечень профессиональных стандартов** |
| 33.019 Профессиональный стандарт «Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 9 ноября 2016 года N 612н (зарегистрирован Министерстве юстиции Российской Федерации 2 ноября 2016 года, регистрационный N 44399)   |

Аннотацию подготовил Плиска О.В.

И. о. заведующего кафедрой

управления качеством Плиска О.В.