**АННОТАЦИЯ**

**Рабочей программы дисциплины**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Дисциплина** | **Управление качеством в сфере услуг** | |
| **Направление подготовки** | 27.03.02 | Управление качеством |
| **Направленность (профиль)** | Управление качеством в производственно-технологических системах и сфере услуг | |
| **Объем дисциплины** | 5 з.е. | |
| **Формы промежуточной аттестации** | Зачет | |
| **Кафедра** | Управления качеством | |
| **Краткое содержание дисциплины** | | |
| Тема 1. Услуга как специфический продукт рынка. Классификация отраслей сферы услуг. Ассортимент услуг | | |
| Тема 2. Показатели качества услуг | | |
| Тема 3. Этапы процесса разработки, оказания услуг. Жизненный цикл услуги | | |
| Тема 4. Подходы к управлению качеством услуг | | |
| Тема 5. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения | | |
| Тема 6. Роль контроля в обеспечении качества услуги. Применение статистических методов управления качеством в процессе оказания услуг | | |
| Тема 7. Основные Федеральные законы, регламентирующие процессы оказания услуг. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг | | |
| **Список литературы** | | |
| **Основная литература**   1. Аристов, О. В. Управление качеством [Электронный ресурс]: ВО - Бакалавриат / Государственный университет управления. - 2. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 224 с. [*http://new.znanium.com/go.php?id=1081359*](http://new.znanium.com/go.php?id=1081359) 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. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата: для студентов вузов, обучающихся по экономическим направлениям / А. Ю. Курочкина. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Юрайт, 2019. - 172 с. [*https://www.biblio-online.ru/bcode/434105*](https://www.biblio-online.ru/bcode/434105) 4. Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 27.03.02 "Управление качеством", 38.03.02 "Товароведение", 19.03.04 "Технология продукции и организация общественного питания" / [И. В. Сурков [и др.] ; под общ. ред. В. М. Позняковского. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 336 с. [*https://new.znanium.com/catalog/product/925846*](https://new.znanium.com/catalog/product/925846)   **Дополнительная 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. 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. 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. Протасова, Л. Г. Управление качеством в сфере услуг [Текст]: [монография] / Л. Г. Протасова, О. В. Плиска; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. гос. экон. ун-т. - Екатеринбур: [Издательство УрГЭУ], 2010. - 176 с. <http://lib.usue.ru/resource/free/11/m471778.pdf> | | |
| **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** | | |
| В данной дисциплине не реализуются | | |

Аннотацию подготовил Плиска О.В.