

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.8.2 Обеспечение качества услуг на объектах сервиса

по направлению подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

по профилю «Гостиничная деятельность»

Квалификация выпускника: БАКАЛАВР

Выпускающая кафедра: МТ

Кафедра-разработчик рабочей программы Моды и технологии

1. Целями освоения дисциплины являются:

изучение методологических принципов и методических приемов управления качеством, освоение способов улучшения деятельности организации на основе применения современных систем менеджмента качества.

2 Содержание дисциплины

Разработка и использование нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг. Сквозной контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов.

3.В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- сущность и роль качества в функционировании организации; - показатели оценки качества и методы их определения;
- основные методы контроля и управления качеством;
- принципы построения систем менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО 9000:2000;
- этапы и процедуры сертификации продукции, услуг и систем менеджмента качества;
- основные теоретические аспекты экономики качества.

Уметь:

- проводить количественную оценку уровня качества продукции;
- применять на практике статистические методы контроля качества;
- описывать и документировать процессы в организации;
- формировать модель системы менеджмента качества на основе международных стандартов серии ИСО 9000:2000;
- анализировать затраты на качество продукции и услуг.

Владеть:

- знаниями по управлению качеством;
- выработкой практических навыков и умением разрабатывать документацию по качеству.

Зав.каф. МТ

Абуталипова Л.Н.