**АННОТАЦИЯ**

**Рабочей программы дисциплины**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Дисциплина** | **Контроль качества процессов сервисной деятельности** | |
| **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. Сервисная деятельность как форма удовлетворения требований потребителя. Специфика рынка услуг. Виды сервисной деятельности | | |
| Тема 2. Сущность, основные понятия и преимущества процессного подхода | | |
| Тема 3. Качество и уровень сервиса. Составляющие качества услуг и сервиса | | |
| Тема 4. Подходы к управлению качеством услуг | | |
| Тема 5. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения | | |
| Тема 6. Способы контроля удовлетворенности потребителя | | |
| Тема 7. Роль контроля в обеспечении качества услуги. Применение семи основных инструментов контроля качества в процессе оказания услуг. Статистическое регулирование процессов сервисной деятельности | | |
| **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. 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> 3. 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> 4. 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>   **Дополнительная литература**   1. 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> 2. Магер, В. Е. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 27.03.03 "Системный анализ и управление" / В. Е. Магер. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 176 с. [*https://new.znanium.com/catalog/product/1021897*](https://new.znanium.com/catalog/product/1021897) 3. Михеева, Е. Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по группе специальностей «Экономика и управление» / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Дашков и К°, 2017. - 532 с. <http://znanium.com/go.php?id=336613> 4. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров: для студентов вузов, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям / [А. Г. Зекунов [и др.]; под ред. А. Г. Зекунова. - Москва: Юрайт, 2019. - 475 с. [*https://www.biblio-online.ru/bcode/425159*](https://www.biblio-online.ru/bcode/425159) | | |
| **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.