

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

Аннотация дисциплины

ФИО: Садыкова Алёна Григорьевна

Должность: Директор Высшей школы креативных индустрий

Дата подписания: 16.06.2023 09:59:40

Уникальный программный ключ:

577283435b7f3c872e79c746b840c11a643b

содержание

Управление качеством и стандартизация в сфере услуг

Краткое содержание	Основные понятия в теории управления качеством. Международные стандарты и современная концепция менеджмента качества. Оценка качества продукции и услуг. Стандартизация, сертификация и разработка систем управления качеством в сфере услуг. Оценка и стимулирование повышения уровня качества услуг на предприятиях сферы туризма и гостеприимства. Экономические аспекты управления качеством.
Результаты освоения дисциплины	Понимая необходимость усовершенствования технологических процессов на предприятиях сервиса, учитывая факторы, влияющие на качество услуг, определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере туризма Владея теоретическими основами управления качеством в сфере сервиса, учитывая нормативно-правовые акты, регулирующие сертификацию услуг, как условие предоставления качественных услуг, обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с заявленным качеством Понимая принципы управления качеством услуг в деятельности предприятий сервиса, а также применяя соответствующие инструменты осуществления контроля качества процесса сервиса, оценивает качество оказания услуг в туризме на основе клиентоориентированных технологий
Трудоемкость, з.е.	4
Форма отчетности	Экзамен
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	1. Колочева, В. В. Управление качеством услуг : учебное пособие : [16+] / В. В. Колочева ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 99 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575444 2. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, контроль и надзор в туризме : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 137 с. — ISBN 978-5-4497-0391-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/93550.html
Дополнительная литература	1. Агарков, А. П. Управление качеством : учебник / А. П. Агарков. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 204 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684370