

## **Аннотация рабочей программы дисциплины Б1.В.ОД.7 «Стандартизация и управление качеством на предприятии»**

Дисциплина Б1.В.ОД.7 «Стандартизация и управление качеством на предприятии» является частью первого блока программы бакалавриата 38.03.01 Экономика и относится к обязательным дисциплинам вариативной части программы. Дисциплина реализуется кафедрой сервисного инжиниринга.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по естественнонаучным и общественным предметам: математика, физика, химия, обществознание. Изучение данной дисциплины базируется на знаниях, полученных при изучении дисциплины сервисная деятельность. Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ДПК-6 – готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Содержание дисциплины охватывает следующий круг вопросов: Стандартизация. Основы технического регулирования. Технические регламенты; Система стандартизации в сфере сервиса и туризма. Международные нормативные документы; Сертификация. Подтверждение соответствия. Добровольная сертификация услуг в сфере сервиса и туризма; Метрология. Сводные характеристики результатов измерений. Гарантийные ошибки. Доверительные интервалы и доверительные вероятности; Управление качеством. Факторы, влияющие на качество работы сервисной организации. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Качество продукции и качество обслуживания; Квалиметрия. Основные термины и определения квалиметрии. Выбор определяющих показателей качества. Показатели качества услуг.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 7 зачетных единиц, 252 часа. Преподавание дисциплины ведется на 1 курсе во 2 семестре и на 2 курсе в 3 семестре продолжительностью по 18 недель каждый, и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции, в том числе проблемные лекции, практические занятия в форме групповых проектов, деловой игры, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль в форме тестов, устных опросов, промежуточная аттестация в форме зачета во 2 семестре и экзамена в 3 семестре.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: разработка управленческих решений на предприятии.