

Аннотация рабочей программы дисциплины

«Управление качеством связи»

Направление подготовки: 11.03.02 - Инфокоммуникационные технологии и системы связи

Профиль подготовки: Оптические системы и сети связи

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой во 2-м семестре, составляет две зачетные единицы.

По дисциплине предусмотрен зачет. Форма обучения очная.

Цели и задачи освоения дисциплины

Дисциплина «Управление качеством связи» имеет своей целью ознакомить обучающихся с базовыми знаниями, направленными на формирование профессиональных знаний и умений.

В процессе освоения дисциплины «Управление качеством связи» обучающиеся осваивают сведения о качестве услуг в инфокоммуникациях как основном показателе конкурентоспособности, знания о необходимости управления качеством, специфике управления качеством связи, особенностях формирования системы показателей качества инфокоммуникационных услуг и о методах их оценки.

Содержание дисциплины является одним из фундаментов будущей практической и научной деятельности бакалавра направления 11.03.02 «Инфокоммуникационные технологии и системы связи».

Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

а) общекультурных (ОК):

- способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности (ОК-3);

б) профессиональных (ПК):

- умением осуществлять первичный контроль соответствия разрабатываемых проектов и технической документации национальным и международным стандартам и техническим регламентам (ПК-14).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- содержание управления качеством связи, особенности использования качества товаров и услуг как инструмента для достижения конкурентного преимущества (ОК-3);

- требования нормативно-правовых документов, регулирующих отношения, связанные с обеспечением качества услуг связи, требования международных и национальных стандартов к методам планирования качества, а также системе менеджмента качества, особенности основных инструментов, используемых для контроля качества инфокоммуникационных услуг (ОК-3, ПК-14).

Уметь:

- применять на практике основные способы и методы планирования качества и оценки уровня качества инфокоммуникационных услуг, использовать основные инструменты для анализа и управления качеством (ПК-14).

Владеть:

- материалом дисциплины на уровне, позволяющем формулировать и решать задачи, возникающие в практической деятельности по управлению качеством на предприятии связи, использованием фазовой модели предоставления услуг и модели четырех рынков для проведения анализа качества связи (ОК-3);

- навыками оценки удовлетворенности и лояльности на основе данных опроса потребителей (ПК-14).

.

Основные разделы дисциплины

1. Качество в инфокоммуникациях как объект управления.
2. Содержание управления качеством.
3. Методологические основы контроля качества.
4. Особенности управления качеством в инфокоммуникациях.
5. Методология тотального (всеобщего) управления качеством в инфокоммуникациях.