

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 13.10.2023 11:25:24

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса

Закреплена за кафедрой **Товароведение и управление качеством**

Учебный план 43.04.01.01_1.plx

Форма обучения **очная**

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр р на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
Неделя	15 2/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	16	16	16	16
Практические	32	32	32	32
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная работа	48	48	48	48
Сам. работа	96	96	96	96
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	180	180	180	180

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	формирование у будущих менеджеров современного подхода к управлению предприятием сферы услуг с использованием математических методов и моделей оптимизации систем процессов и систем, а также приобретение необходимых навыков и практического опыта по их применению в конкретных управленческих ситуациях
-----	---

2. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ОПК-3: Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере

ОПК-5: Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- основные определения управления качеством по ГОСТ Р ИСО 9000 (17 определений); принципы менеджмента качества, теоретические основы построения СМК – процессный подход, контекст организации, теория заинтересованных сторон; 7 инструментов качества, принципы и методы стандартизации, оценки соответствия, метрологии; основные документы при разработке и внедрении СМК(соотнесено с индикатором ОПК-3.1);

- требования к разработке миссии, видения и стратегии организации в рамках нормативно-правового поля РФ; методы разработки миссии, видения и стратегии организации; методы оценки результативности и эффективности реализации приоритетных направлений в рамках стратегии(соотнесено с индикатором ОПК-5.1).

Уметь:

- разрабатывать и осуществлять программы корректирующих и предупреждающих мероприятий, аудита и самооценки СМК, обеспечивать необходимый уровень качества услуг и их сохранение; решать задачи с помощью 7 инструментов качества(соотнесено с индикатором ОПК-3.2);

- разрабатывать основные стратегические документы предприятия и организации в соответствии с нормативно-правовыми требованиями; применять методы разработки миссии, видения и стратегии организации; применять методы оценки результативности и эффективности реализации приоритетных направлений в рамках стратегии(соотнесено с индикатором ОПК-5.2).

Владеть:

- принципами менеджмента качества; навыками работы с нормативно-правовой документацией, включая технические регламенты, стандарты, документы о подтверждении соответствия; навыками работ в СМК; методами анализа продукции, услуг и процессов организации (соотнесено с индикатором ОПК-3.3);
- навыками разработки миссии, видения и стратегии организации; навыками оценки результативности и эффективности реализации приоритетных направлений в рамках стратегии (соотнесено с индикатором ОПК-5.3).