

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 13.10.2023 11:27:52

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса

Закреплена за кафедрой **Товароведение и управление качеством**

Учебный план z43.04.01.01_1.plx

Форма обучения **заочная**

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	уп	рп		
Лекции	6	6	6	6
Практические	12	12	12	12
Итого ауд.	18	18	18	18
Контактная работа	18	18	18	18
Сам. работа	153	153	153	153
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	180	180	180	180

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

- | | |
|-----|--|
| 1.1 | формирование у будущих менеджеров современного подхода к разработке и внедрению систем менеджмента качества услуг в организациях и на предприятиях на основе обоснования, разработки и внедрения экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности, а также умения оценивать эффективность управленческих решений |
|-----|--|

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).