

АННОТАЦИЯ

дисциплины

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В СИСТЕМАХ МАССОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Дисциплина предназначена для студентов очной формы обучения по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством, направленность (профиль) «Управление качеством в социально-экономических системах», программа подготовки – прикладной бакалавриат.

Трудоёмкость дисциплины: 3 зачётные единицы (108 часов, из них 42,3 часа контактной работы: занятия лекционного типа – 18 часов, практические занятия – 16 часов, иной контактной работы – 0,3 часа, КСР – 8 часов; самостоятельная работа – 39 часов, контроль – 26,7 часа).

Цель дисциплины: формирование у студентов знаний о системах массового обслуживания (СМО), их общих свойствах, математических моделях и критериях управления.

Задачи дисциплины:

- укрепление знаний о методологии математического моделирования экономических процессов и систем;
- освоение основных понятий, принципов, методов и результатов теории СМО;
- обретение навыков применения методов математического моделирования к исследованию СМО;
- освоение методов оценки эффективности принимаемых управленческих решений;
- освоение методов решения задач СМО современными компьютерными и программными средствами.

Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Управление качеством в системах массового обслуживания» относится к вариативной части блока Б.1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения дисциплиной.

Требования к уровню освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенций ПК-3, ПК-10.

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1	ПК-3	способностью применять знание задач своей профессиональной деятельности, их характеристики (модели), характеристики методов, средств, технологий, алгоритмов решения этих задач	– общие принципы математического и имитационного моделирования; – основные понятия, принципы, методы и модели теории СМО; – характер влияния свойства случайности отдельных параметров СМО на эффективность её функционирования;	– применять изученные методы для исследования экономических систем, относящихся к СМО; – самостоятельно изучать учебную и научную литературу, содержащую задачи и результаты теории СМО	– навыками анализа типовых СМО методами математического моделирования; – навыками составления укрупнённых блок-схем алгоритмов решения нестандартных задач СМО; – навыками применения современных компьютерных и программных

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
			– методы вычисления параметров СМО; – методы оценки эффективности функционирования СМО и качества управления им		средств для исследования режимов работы СМО, в том числе доступных специальных калькуляторов, размещённых в сети Интернет
2	ПК-10	способностью участвовать в проведении корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества	– основные принципы организации и проведения корректирующих и превентивных мероприятий для улучшения качества функционирования систем массового обслуживания	– проводить количественную оценку показателей качества функционирования систем массового обслуживания	– навыками разработки плана проведения корректирующих мероприятий, направленных на улучшение качества функционирования систем массового обслуживания в конкретной предметной области

Основные разделы дисциплины

Разделы (темы) дисциплины, изучаемые в 7 семестре.

№	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			СРС
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Общие понятия теории управления качеством	8	2	2	–	4
2	Основы теории СМО	33	12	6	–	15
3	Моделирование режимов функционирования основных типов СМО	32	4	8	–	20
	Итого	73	18	16	–	39
	КСР	8	–	–	–	8
	Подготовка к экзамену	26,7	–	–	–	26,7
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3	–	–	–	0,3
	<i>Итого по дисциплине:</i>	108	18	16	–	74

Курсовая работа: предусмотрена.

Форма проведения аттестации: экзамен.

Основная литература

1. Ким, С.А. Теория управления: Учебник для бакалавров [Электронный ресурс] : учеб. – Электрон. дан. – Москва : Дашков и К, 2016. – 240 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/70583>.
2. Новиков, А.И. Экономико-математические методы и модели: Учебник для бакалавров [Электронный ресурс] : учеб. – Электрон. дан. – Москва : Дашков и К, 2017. – 532 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/77298>.

Составитель:

к. ф.-м. н., доц. Лежнев А. В.

