

ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА  
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ»

ФАКУЛЬТЕТ СТРАТЕГИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ И МЕЖДУНАРОДНОГО БИЗНЕСА  
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА НЕПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СФЕРЫ

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 Л.Н.Костина

«20» «06» .2017 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Операционный менеджмент»**

Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»

Профили «Менеджмент непроизводственной сферы»,  
«Управление малым бизнесом»

Донецк  
2017

Рабочая программа учебной дисциплины «Операционный менеджмент» для студентов третьего курса образовательного уровня «бакалавр» направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профили: «Менеджмент непроизводственной сферы», «Управление малым бизнесом») очной и заочной форм обучения

Автор(ы),  
разработчик(и): Профессор, д.э.н., доцент Р.В.Ободец  
должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

Программа рассмотрена на  
заседании ПМК кафедры «Менеджмент непроизводственной сферы»

Протокол заседания ПМК от 08.06.2017 № 10  
дата

Председатель ПМК  Я.В. Ободец  
(подпись) (инициалы, фамилия)

Программа рассмотрена  
на заседании кафедры «Менеджмент непроизводственной сферы»

Протокол заседания кафедры от 09.06.2017 № 15  
дата

Заведующий кафедрой  В.В. Дорофиенко  
(подпись) (инициалы, фамилия)

**1. Цель изучения дисциплины:** формирование умений и знаний в разработке операционной стратегии, создание и использование отраслевых операционных подсистем как основы обеспечения достижения миссии организации.

**Задачи учебной дисциплины:**

- ознакомление студентов с теоретическими и методологическими основами управления операциями;
- формирование базовых знаний в части применения системного подхода к операционной системе предприятия;
- выработка навыков в направлениях: проектирование изделий и процессов, управление запасами.

**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине:**

Код компетенции по ГОС	Наименование компетенций	Результат освоения (знать, уметь, владеть)
ОПК-3	способность проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия	<p><b>Знать:</b> методологию и методы решения управленческих процессов, проблем и коммуникаций; проблемы и стратегии операционного менеджмента;</p> <p><b>Уметь:</b> разрабатывать и реализовывать эффективные механизмы управления предприятием, достигать поставленных целей; выбрать рациональную стратегию организации производственных процессов; планировать затраты на производственную деятельность и осуществлять их контроль;</p> <p><b>Владеть:</b> владеть методами обоснования рентабельности деятельности производственного предприятия</p>
ОПК-6	владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций	<p><b>Знать:</b> научные основы организационно-управленческой деятельности по управлению производственными процессами;</p> <p><b>Уметь:</b> проявлять готовность к приобретению новых знаний по совершенствованию операционного менеджмента, используя современные информационные технологии.</p> <p><b>Владеть:</b> - навыками применения методов оптимизации затрат в производстве продукции</p>

ПК-7	знание современной системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности	<p><b>Знать:</b> методы оценки эффективности и степени риска производственных программ</p> <p><b>Уметь:</b> определять риск вложения капитала в производство и оценить его эффективность.</p> <p><b>Владеть:</b> -методами повышения качества продукции.</p>
------	-------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

В соответствии с утвержденным учебным планом дисциплина «Операционный менеджмент» отнесена к базовой части профессионального цикла.

### 2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося

Список дисциплин, результаты которых необходимы для изучения данной дисциплины: «Введение в специальность», «Экономика», «Основы менеджмента», «Системы технологий».

### 2.2. Дисциплины и/или практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:

Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины «Операционный менеджмент», необходимы обучающимся для освоения компетенций, формируемых такими учебными дисциплинами, как: «Методы принятия управленческих решений», «Публичное управление», «Менеджмент непродуцированной сферы», «Менеджмент в малом и среднем бизнесе».

## 3. Объем дисциплины в кредитах (зачетных единицах) с указанием количества академических часов, выделенных на аудиторную (по видам учебных занятий) и самостоятельную работу студента

	Кредиты ECTS (зачетные единицы)	Всего часов		Форма обучения	
		О	З	Очная	Заочная
				Семестр №6	Семестр №6
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>3</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	<b>Количество часов на вид работы:</b>	
<b>Виды учебной работы, из них:</b>					
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>				<b>48</b>	<b>6</b>
В том числе:					
Лекции				<b>16</b>	<b>4</b>
Семинарские занятия				<b>32</b>	<b>2</b>
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>				<b>60</b>	<b>102</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>					
В том числе:					
экзамен				<b>экзамен</b>	<b>экзамен</b>

4. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Разделы (темы) дисциплины с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Наименование раздела, темы дисциплины	Виды учебной работы (бюджет времени) (вносятся данные по реализуемым формам)							
	Очная форма обучения				Заочная форма обучения			
	Лекции	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>Раздел 1. Системный подход к управлению операциями</b>								
Тема 1.1. Сущность управления операциями	2	4	7	13		1	12	13
Тема 1.2. Перерабатывающая операционная система	2	4	7	13	1		12	13
Тема 1.3. Проектирование изделий и процессов	2	4	7	13	1		12	13
<b>Итого по разделу:</b>	6	12	21	39	2	1	36	39
<b>Раздел 2. Оперативное управление производством</b>								
Тема 2.1. Планирование выпуска продукции	2	4	8	14			14	14
Тема 2.2. Управление проектами	2	4	8	14	1		13	14
Тема 2.3. Управление запасами	2	4	8	14	1	1	13	15
Тема 2.4. Управление качеством	2	4	8	14			13	13
Тема 2.5. Продуктивность операционной системы	2	4	7	13			13	13
<b>Итого по разделу:</b>	10	20	39	69	2		66	69
<b>Всего за семестр:</b>	16	32	60	108	4	2	102	108

4.2. Содержание разделов дисциплины:

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1. Системный подход к управлению операциями</b>				
Тема 1.1	Операционная функция и	Семинарское занятие 1	2	

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
		3	Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
Сущность управления операциями	система. Сущность управления операциями. Эффективность операций и процесса управления. Классификация операционных систем.	Решение задачи №1		
		Классификация операционных систем		
		<b>Семинарское занятие 2</b>	2	1
		Эффективность операций и процесса управления		
		Сущность управления операциями		
<b>Тема 1.2</b> Перерабатывающая операционная система	Взаимосвязь операционной функции с другими функциями организации. Стратегия производства и фирма. Конкурентоспособность. Стратегические решения в области производства в условиях международного рынка	<b>Семинарское занятие 3</b>	2	
		Решение задачи №2		
		Взаимосвязь операционной функции с другими функциями организации.		
		<b>Семинарское занятие 4</b>	2	
		Стратегия производства и фирма.		
		Стратегические решения в области производства в условиях международного рынка		
<b>Тема 1.3</b> Проектирование изделий и процессов	Критерии и выбор проектов. Жизненный цикл изделия и процесса. Количество, мощность и расположение предприятий. Проектирование предприятия. Организация труда на предприятии	<b>Семинарское занятие 5</b>	2	
		Критерии и выбор проектов		
		Количество, мощность и расположение предприятий.		
		<b>Семинарское занятие 6</b>	2	1
		Решение задач		
		Критерии и выбор проектов		
<b>Раздел 2. Оперативное управление производством</b>				
<b>Тема 2.1</b> Планирование выпуска продукции	Общие положения оперативного управления производством. Характеристики календарного планирования выпуска продукции. Три основные стратегии планирования. Характеристика услуг. Операционный менеджмент в сфере обслуживания	<b>Семинарское занятие 7</b>	2	
		Общие положения оперативного управления производством.		
		Решение задач.		
		<b>Семинарское занятие 8</b>	2	
		Характеристика услуг.		
		Операционный менеджмент в сфере обслуживания.		
<b>Тема 2.2</b> Управление проектами	Общие положения и методы управления проектами. Планирование работ по методу	<b>Семинарское занятие 9</b>	2	
		Общие положения и методы управления		

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
	критического пути. Контроль за выполнением работ	проектами Планирование работ по методу критического пути.		
		<b>Семинарское занятие 10</b>	2	
		Контроль за выполнением работ. Решение задач		
<b>Тема 2.3</b> Управление запасами	Производственные ресурсы и их запасы. Назначение запасов. Решения в управлении запасами и расходы. Виды спроса на предметы материально-технических запасов. Системы управления запасами	<b>Семинарское занятие 11</b>	2	
		Производственные ресурсы и их запасы. Назначение запасов		
		Решения в управлении запасами и расходы.6		
		<b>Семинарское занятие 12</b>	2	
		Виды спроса на предметы материально-технических запасов. Системы управления запасами Решение задач		
<b>Тема 2.4.</b> Управление качеством	Теоретические аспекты качества. Качество и стоимость. Организационное обеспечение качества	<b>Семинарское занятие 13</b>	2	
		Теоретические аспекты качества		
		Организационное обеспечение качества		
		<b>Семинарское занятие 14</b>	2	
		Качество и стоимость Решение задач		
<b>Тема 2.5.</b> Продуктивность операционной системы	Общие положения о комплексном подходе к вопросам производительности. Системный взгляд на производительность. Внешнюю и внутреннюю среду: влияние на производительность Управление по критерию производительности Внешняя и внутренняя среда: влияние на производительность Управление по критерию производительности	<b>Семинарское занятие 15</b>	2	
		Характеристики календарного планирования выпуска продукции. Три основные стратегии планирования		
		Проектирование предприятия. Системный взгляд на производительность.		
		<b>Семинарское занятие 16</b>	2	

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
		Организация труда на предприятии Управление по критерию производительности Решение задач		

## 5. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### 5.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Операционный менеджмент: конспект лекций для студентов 3 курса образовательного уровня «бакалавр» направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профили: «Управление в сфере экономической конкуренции» «Менеджмент непроизводственной сферы», «Менеджмент инвестиционной деятельности») очной и заочной формы обучения / сост. Р.В. Ободец. – (в электронном виде, режим доступа <https://drive.google.com/drive/folders/0B66PkWjwU5AKWmZRNXdPdUd4N1E>).

2. Операционный менеджмент: методические рекомендации для проведения семинарских занятий для студентов образовательного уровня «бакалавр» направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профили: «Управление в сфере экономической конкуренции» «Менеджмент непроизводственной сферы», «Менеджмент инвестиционной деятельности») очной и заочной формы обучения / сост. Р.В. Ободец, Ю.О.Ромодан, О.К. Иванова. – Донецк: ДонАУиГС. – 2016. – 40с.

3. Операционный менеджмент: методические рекомендации для самостоятельной работы студентов образовательного уровня «бакалавр» направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профили: «Управление в сфере экономической конкуренции», «Менеджмент непроизводственной сферы») очной и заочной формы обучения / сост. Р.В. Ободец – (в электронном виде на дисковом носителе).

#### Перечень вопросов для самоподготовки

1. Опишите важных элементов оперативного управления производством
2. Организация как открытая операционная система
3. Из каких трех подсистем состоит операционная система?
4. Эффективность операционной системы. Сущность, единицы измерения.
5. Проанализируйте влияние основных факторов внутренней среды организации на ее производительность.
6. Охарактеризуйте основные четыре функции оперативного управления производством.
7. Пути снижения влияния инфляции на эффективность организации.
8. Охарактеризуйте понятие «выраженная компетентность» и «конкурентоспособность».
9. Сущность «комплексного профилактического обслуживания».
10. Что такое «жизненный цикл процесса производства»?
11. Особенности сферы услуг и особенности планирования сферы услуг.
12. Контроль технологического процесса.



## **5.2. Перечень основной учебной литературы**

1. Дорофиенко, В.В. Операционный менеджмент / В.В. Дорофиенко. – Донецк: ВИК, 2006. - 418 с.
2. Операционный менеджмент: украинско-английский терминологический словарь. – Донецк: ДонГУУ, 2009. - 208 с.
3. Операционный менеджмент: учеб. пособие. – Львов: Магнолия- 2010. – 438 с.
4. Петрова, И.В. Операционный менеджмент: конспект лекций / И.В. Петрова. – Донецк: ДонГУУ, 2010. – 81 с.
5. Чуприна, О.О. Операционный менеджмент: учеб. пособие / О.О. Чуприна. – Донецк: Технопарк, 2011. – 154 с.

## **5.3. Перечень дополнительной литературы**

1. Абдулкаримов, Ш.Н. Основные направления развития технологий операционного менеджмента в современных условиях [Электронный ресурс] / Ш.Н. Абдулкаримов // «Современные инновации». – Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. – 2016. – № 7 (9). – С. 37-39. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=26397698>
2. Балашов, А.И. Производственный менеджмент (организация производства) на предприятии [Электронный ресурс] / А. И. Балашов. – СПб.: Питер, 2009. – 160 стр. – Режим доступа: <http://www.fb2club.ru/piter/proizvodstvennyu-menedzhment-2/>
3. Биннер Х. Управление организациями и производством [Электронный ресурс] / Х. Биннер – М.: Альпина Паблишерс, 2010. – 282 с. – Режим доступа: <http://bukinist.ws/40396-hartmut-binner-upravlenie-organizaciyami-i-proizvodstvom-ot-funktionalnogo-menedzhmenta-k-processnomu.html>
4. Горелик, О.М. Производственный менеджмент [Электронный ресурс] / О.М. Горелик. – М.: Кно-Рус, 2010. – 272 с. – Режим доступа: <http://www.alleng.ru/d/manag/man020.htm>
5. Железняк, Ю.В. Операционный менеджмент: логистический подход как способ минимизации рисков [Электронный ресурс] / Ю.В. Железняк // Сборник научных статей Международной научно-практической конференции.– Юго-Западный государственный университет. – 2015. – С. 97-100. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=24980522>
6. Ильдеменов, А.С. Операционный менеджмент [Электронный ресурс]: учебник/ А.С. Ильдеменов– М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2012. – 384 с. – Режим доступа: <http://nlcg.spb.ru/book/-Operatsionnyi-menedzhment.html>
7. Непочатая, А.Ю. Операционный менеджмент в системе управления предприятия [Электронный ресурс] / А.Ю. Непочатая // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. – 2016. – № 3-7. – С. 105-108. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=25996363>
8. Пивоваров, С. Э. Операционный менеджмент [Электронный ресурс]: учебник для вузов [Электронный ресурс] / С.Э. Пивоваров, И. А Максимцев., И. Н. Рогова, Е. С Хутиева. – СПб.: Питер, 2011. – 544 с. – Режим доступа: <http://ru.bookzz.org/book/2457688/a79df2>
9. Рогова, И.Н. Инновационный подход к операционному менеджменту российских промышленных предприятий [Электронный ресурс] / И.Н. Рогова // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. – 2013. – № 2 (80). – С. 56-60. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=18987202>
10. Стерлигова, А.Н. Операционный (производственный) менеджмент [Электронный ресурс]: учеб. пособие / А.Н. Стерлигова, А.В Фель. – М.: ИНФРА-М, 2009. — 187 с. – Режим доступа: <http://www.1variant.ru/2011-10-27-22-57-07/180-2014-04-10-07-13-23/2450--25-4-2014-17.html>

## **6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Государственная программа Российской Федерации "Информационное общество (2011 - 2020 годы)", Утвержденная Распоряжением Правительства № 1815-р от 20 октября 2010 года, в редакции распоряжения № 2161-р от 2 декабря 2011 года // [http://base.garant.ru/199708/#block\\_11000](http://base.garant.ru/199708/#block_11000)

2. Официальный интернет портал [Электронный ресурс]: Режим доступа

3. <http://www.vppress.ru/stories/Roditeli-buduschikh-shkolnikov-obvalili-sait-gosuslug-28253> свободный. - Загл. с экрана

4. Официальный интернет портал [Электронный ресурс]: Режим доступа <http://gosuslugi.livejournal.com/#post-gosuslugi-24628>, свободный. - Загл. с экрана.

## **7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

### **7.1. Перечень информационных технологий (при необходимости)**

*Информационные технологии не применяются*

### **7.2. Перечень программного обеспечения (при необходимости)**

*Программное обеспечение не применяется*

### **7.3. Перечень информационных справочных систем (при необходимости)**

*Информационные справочные системы не используются*

## **8. Фонд оценочных средств для контроля уровня сформированности компетенций**

### **8.1. Виды промежуточной аттестации**

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний и умений), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме устного опроса (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (ответы на вопросы, тестовые задания, решение задач), включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в форме экзамена и позволяет оценить уровень сформированности компетенций в целом по дисциплине.

### **8.2. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины**

Средним баллом за дисциплину является средний балл за текущую учебную деятельность.

Механизм конвертации результатов изучения студентом дисциплины в оценки по государственной шкале и шкале ECTS представлен в таблице.

<b>Средний балл по дисциплине (текущая успеваемость)</b>	<b>Отношение полученного студентом среднего балла по дисциплине к максимально возможной величине этого показателя</b>	<b>Оценка по государственной шкале</b>	<b>Оценка по шкале ECTS</b>	<b>Определение</b>
----------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------	-----------------------------	--------------------

4,5 – 5,0	90% – 100%	5	A	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей (до 10%)
4,0 – 4,49	80% – 89%	4	B	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 20%)
3,75 – 3,99	75% – 79%	4	C	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 25%)
3,25 – 3,74	65% – 74%	3	D	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков (до 35%)
3,0 – 3,24	60% – 64%	3	E	достаточно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии, но со значительным количеством недостатков (до 40%)
до 3,0	35% – 59%	2	FX	неудовлетворительно с возможностью повторной сдачи (ошибок свыше 40%)
	0 – 34%	2	F	неудовлетворительно – надо поработать над тем, как получить положительную оценку (ошибок свыше 65%)

### 8.3. Критерии оценки работы студента

При усвоении каждой темы за текущую учебную деятельность студента выставляются оценки по 5-балльной (государственной) шкале. Оценка за каждое задание в процессе текущей учебной деятельности определяется на основе процентного отношения операций, правильно выполненных студентом во время выполнения задания:

- 90-100% – «5»,
- 75-89% – «4»,
- 60-74% – «3»,

- менее 60% – «2».

Если на занятии студент выполняет несколько заданий, оценка за каждое задание выставляется отдельно.

### 8.3.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы)

#### *Задание №1. Определение оптимальной партии поставки.*

Вы менеджер среднего звена, одним из ваших функциональных обязанностей является контроль подсистемы входов организации и перед вами поставлены следующие задачи:

1. Определить оптимальное количество партий материалов, которые закупаются в год.
2. Рассчитать годовой экономический эффект, сделать выводы.
3. При решении поставленных задач использовать три метода: табличный, графический и с помощью формулы Вильсона.

Основные данные для расчета оптимальной партии закупок

№ варианта	Размер партии, закупается в год, кг / год	Цена сырья, руб. / Кг	Расходы	
			на складирование, в процентах от стоимости среднегодового запаса	На обслуживание, руб. / партия
1	2	3	4	5
1.	11200	5,8	10,5	900
2.	11800	5	10,8	950
3.	12400	6,6	11,2	1000
4.	13000	7	11,5	1050

#### *Задание №2. Проведение операционного анализа.*

Вы менеджер среднего звена, одним из ваших функциональных обязанностей является проведение операционного анализа деятельности предприятия.

Основные задачи, которые нужно решить:

1. Определить основные направления операционного анализа с помощью расчета валовой маржи, порога рентабельности, запаса финансовой прочности.
2. Рассчитать силу воздействия операционного рычага оптимальную серию выпускаемой продукции в год.
3. Объяснить, почему меняется сила воздействия операционного рычага и запас финансовой прочности по мере удаления от порога рентабельности.
4. Сделать выводы о степени фондооснащенности предприятия.
5. Расчеты вести для двух вариантов: базового и планового.
6. Порог рентабельности предприятия определить графическим способом, как для базового так и для планового периода.

Основные данные для проведения операционного анализа

№ варианта	Выручка от реализации, руб.	Плановый рост выручки, %	Расходы, руб.	
			постоянный	переменные
1	2	3	4	5
1.	46500	10	7800	31000
2.	49500	15	8300	33000
3.	63000	10	10500	42000
4.	72000	15	12000	48000

5.	79500	10	13300	53000
----	-------	----	-------	-------

### Перечень вопросов для подготовки к экзамену:

1. В чем цель операционной функции в организации.
2. Назовите три основные подсистемы операционной системы организации.
3. Предоставьте определения эффективности производства.
4. Назовите четыре типа процесса переработки.
5. Назовите взаимосвязь между производственной функцией и маркетингом в организации, возможные причины конфликтов.
6. Объясните взаимосвязь между потребностями потребителя и стратегией производства.
7. Назовите три основных момента, в которых проявилось влияние международной конкуренции на стратегию производства за последние несколько лет.
8. Опишите автоматизированной системы проектирования, автоматизированной системы управления производством, автоматизированного склада, гибкой производственной системы и интегрированного автоматизированного производства.
9. Каковы отличительные способности, с точки зрения эффективности производства, делают управление фирмой, которая предоставляет услуги более тяжелым, чем управление производственной фирмой.
10. Какие три особых методы чаще всего используют для повышения эффективности работы предприятий сферы услуг.
11. Какие факторы влияют на выбор организации между созданием крупного централизованного производства и созданием сетки мелких, рассредоточенных предприятий.
12. Назовите, какие факторы принимаются во внимание при определении региона, конкретной площади для строительства предприятия.
13. Опишите три основных типа планирования производства.
14. Назовите входы и выходы операционной системы типичного ресторана быстрого обслуживания и предоставьте описание характера процесса переработки.
15. Опишите важных элементов оперативного управления производством.
16. В чем заключается основное назначение материально-технических запасов.
17. Назовите три аспекта оценки работ по реализации проекта.
18. Определите операции и составьте сетевой график строительства минимаркета.
19. Как бы вы разработали службу контроля качества для организации частной страховой компании?
20. Какие основные информационные системы потребуются для управления производительностью в новых условиях работы организации сферы обслуживания.
21. Организация как открытая операционная система.
22. Сущность управления производством.
23. Почему производительность системы зависит от качества продукции?
24. Из каких трех подсистем состоит операционная система?
25. Охарактеризуйте важнейшие элементы управления производством: управленческий параметр процесса; обратная связь; сравнения; корректирующий фактор; планирующий объект с участием человека.
26. Назовите основные показатели входов и выходов процесса переработки операционной системы, влияющие на производительность с позиции системного подхода.
27. Эффективность операционной системы. Сущность, единицы измерения.
28. Что такое совокупный спрос операционной системы и как принято его оценивать.
29. Проанализируйте влияние основных факторов внешней среды на производительность организации или системы.
30. Раскройте сущность понятия производительность системы, которыми единицами измерения оценивается производительность.

31. Охарактеризуйте три «чистые» стратегии планирования совокупного выпуска продукции и дайте определение, в каких условиях наиболее целесообразно применять каждую из этих стратегий.

32. Проанализируйте влияние основных факторов внутренней среды организации на ее производительность.

33. Классификация операционных систем и типов процесса переработки.

34. Охарактеризуйте основные четыре функции оперативного управления производством.

35. Охарактеризуйте основные четыре функции оперативного управления производством.

36. Производительность труда. Сущность, единицы измерения.

36. Пути повышения производительности организации

37. Охарактеризуйте основные технологические системы управления производством.

38. Чем характеризуется «ценность» товаров и услуг?

39. Охарактеризуйте взаимосвязь производственной функции с другими функциями организации.

40. Сущность планового графика Ганта.

41. Пути снижения влияния инфляции на эффективность организации.

42. Какая взаимосвязь между стратегией производства и потребностями?

43. Сущность комплексного планирования производительности организации.

44. Назовите основные решения в области производства.

45. В чем сущность управления по методу «критического пути»?

46. Объясните влияние мотивации труда на производительность.

47. Охарактеризуйте понятие «выраженная компетентность» и «конкурентоспособность».

48. Что такое сетевой график работ? Какое влияние на продуктивность имеют технология работ и структура организаций?

49. Какие этические проблемы возникают в производственной функции организации?

50. Какая разница между графиком Ганта и сетевым графиком проекта?

51. Методы контроля качества.

52. Сущность «комплексного профилактического обслуживания».

53. Почему руководителю проекта важно знать, какие операции входят в «критический путь»?

54. Методы стимулирования труда, применяемые для повышения производительности труда.

55. Что такое «жизненный цикл процесса производства»?

56. Охарактеризуйте четыре этапа планирования работ по методу «критического пути».

57. Какая связь между эффективностью и производительностью организации?

58. Как определить «жизненный цикл» изделия? Какие для этого нужны показатели? Охарактеризуйте аспекты качества техническим требованиям, конструкции и функционального качества.

59. Организация труда и производительность.

60. Особенности сферы услуг и особенности планирования сферы услуг.

61. Организация обеспечения качества.

62. Повышение производительности техническими средствами.

63. Методы повышения эффективности организации сферы услуг.

64. Контроль технологического процесса.

65. Какая разница и связь между производительностью организации и производительностью труда?

66. Охарактеризуйте автоматизированную систему проектирования, автоматизированную систему управления, автоматизированный склад продукции.

67. Сущность статистического контроля качества исходного продукта.
68. Принципы управления по критерию производительности.
69. Как определяется минимальный объем производства продукции?
70. Что такое «кружок качества»?
71. Принципы управления по критерию эффективности.
72. Как определяется максимальный или оптимальный объем производства продукции?
73. Рекомендации доктора Деминга по качеству продукции.
74. Сущность управления операционной функцией.
75. Какие факторы принимаются во внимание при выборе места расположения фирмы?
76. Сущность управления по критерию качества.
77. Определение уровня конкурентоспособности фирмы.
78. Охарактеризуйте три основных принципа размещения производственных ресурсов.
79. Расскажите о трех этапах планирования потребностей.
80. Какое влияние современной информации на производительность?
81. Сущность социально-технического подхода проектирования работ.
82. Назначение материально-технических запасов.
83. В чем заключается принципы «производительность на всех уровнях организации»?
86. Нормирование труда. Сущность, единицы измерения.
87. Охарактеризуйте системы управления запасами.
88. Влияние лидерства на производительность системы.
89. Расскажите о стратегии планирования выпуска продукции в зависимости от совокупного спроса.
90. Управление запасами по принципу «точно во время».
91. Сущность управления «качество на всех уровнях организации».
92. Два решения, постоянно принимаются при управлении материально-техническими запасами.
93. Какие применяются средства действий на рабочих по повышению производительности труда?

### **8.3.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности**

Изучение дисциплины «Операционный менеджмент» и определение уровня освоения программы предполагает следующие формы контроля:

- устный опрос по предлагаемым после темы вопросам;
- решение ситуационных задач;
- промежуточный контроль знаний в форме экзамена.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Операционный менеджмент» проводится в устной форме, когда слушатели отвечают на билет, структуру которого составляют два теоретических вопроса.

Промежуточная аттестация осуществляется по пятибалльной системе («2», «3», «4», «5»).

Оценка выставляется в зависимости от полноты и обоснованности ответов:

1. На «отлично» (от 90 до 100 %) оценивается ответ, в котором показано знание структуры курса специализации, темы, излагаемого вопроса, знание дополнительной литературы, прочное усвоение материала, а также способность к его творческой самостоятельной оценке.

2. Оценка «хорошо» (от 75 до 89 %) предполагает знание структуры курса специализации, темы, излагаемого вопроса, дополнительной литературы, способность сделать самостоятельные выводы, умение выделить главное, некоторых вопросов.

3. На «удовлетворительно» (от 60 до 74 %) оценивается усвоение основной части учебного материала, когда студент недостаточно глубоко изучил некоторые разделы курса специализации, допускает нечеткие формулировки, преобладает репродуктивное освоение (лишь воспроизведение прочитанного).

4. «Неудовлетворительно» (59 и менее) ставится в том случае, когда слушатель не знает значительной части учебного материала, допускает существенные ошибки, когда знания носят отрывочный и бессистемный характер, нет понимания важных узловых вопросов курса специализации, а на большинство дополнительных вопросов даны ошибочные ответы.

Время подготовки ответа при сдаче экзамена в устной форме должно составлять не менее 40 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным). Время ответа – не более 15 минут.

При подготовке к устному экзамену экзаменуемый, как правило, ведет записи в листе устного ответа, который затем (по окончании экзамена) сдается экзаменатору.

При проведении устного экзамена экзаменационный билет выбирает сам экзаменуемый в случайном порядке.

Экзаменатору предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы дисциплины текущего семестра, а также, помимо теоретических вопросов, давать задачи, которые изучались на практических занятиях.

## **9. Методические рекомендации (указания) для обучающихся по освоению дисциплины**

Для проведения семинарских занятий рекомендуется следующая последовательность:

- повторение теоретического лекционного материала;
- обсуждение проблемных вопросов;
- решение ситуационных задач и их обсуждение.

По каждому из трех разделов и каждой из 8 исследуемых тем дисциплины «Операционный менеджмент» приведены вопросы для повторения и обсуждения, а также ситуационные задачи. Рассмотрение вопросов для повторения рассчитано на проведение собеседования преподавателя со студентами на семинарских занятиях. Обсуждение проблемных вопросов предполагается в создаваемых на занятии временных рабочих группах студентов по определению преподавателя и под его контролем.

После рассмотрения вопросов для обсуждения, проблемных вопросов, если преподаватель имеет уверенность в том, что студенты достаточно полно усвоили лекционный материал по исследуемой теме, сообщаются условия ситуационной задачи или ситуационного задания. При этом также рекомендуется на усмотрение преподавателя формирование временных рабочих групп студентов и, если в задачи альтернативные варианты решения - назначать варианты задач.

Результат решения ситуационной задачи студенты излагают самостоятельно на отдельных листах бумаги, которые кажутся преподавателю для просмотра и контроля.

После просмотра и контроля задач о результатах преподаватель информирует студентов на текущем или следующем занятии.

Практическое задание преподаватель может выдавать студенту как домашнее задание, которое выполняется в порядке планируемой рабочей программе учебной дисциплины самостоятельной работы студентов в виде докладов и рефератов на заданную тематику.

При проведении семинарского занятия преподавателем обязательно подводятся итоги обсуждения темы и оцениваются участие в нем студентов.

Средним баллом за дисциплину является средний балл за текущую учебную деятельность и за экзамен.

При самостоятельном изучении дисциплины теоретический материал курса становится более понятным, когда дополнительно к изучению конспекта, изучаются и



книги. Легче освоить дисциплину, придерживаясь одного учебника и конспекта. Рекомендуется, кроме «заучивания» материала, добиться состояния понимания изучаемой темы дисциплины. С этой целью рекомендуется после изучения очередного параграфа выполнить несколько простых упражнений на данную тему. Кроме того, очень полезно мысленно задать себе следующие вопросы (и попробовать ответить на них): о чем этот параграф, какие новые понятия введены, каков их смысл, что даст это на практике?

Учебная дисциплина предполагает конкретный перечень видов работ, которые должен выполнить студент, и соответствующие критерии их оценки, определяются кафедрой.

#### **10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Учебные аудитории. Мультимедийный проектор и компьютер. Раздаточный материал к отдельным темам лекций и семинарским занятиям, презентации. Задания задач, контрольные.

#### **11. Иные сведения и (или) материалы: (включаются на основании решения кафедры)**

##### **Оформление сведений о дополнении и изменении рабочей программы учебной дисциплины**

Рабочие программы учебных дисциплин ежегодно обсуждаются, актуализируются на заседаниях ПМК, рассматриваются на заседаниях кафедр и утверждаются проректором по учебной работе, информация об изменениях отражается в листе сведений о дополнении и изменении рабочей программы учебной дисциплины. В случае существенных изменений программа полностью переоформляется. Обновленный электронный вариант программы размещается на сервере университета.

Изменения в РПУД могут вноситься в следующих случаях:

- изменение государственных образовательных стандартов или других нормативных документов, в том числе локальных нормативных актов;
- изменение требований работодателей к выпускникам;
- разработка новых методик преподавания и контроля знаний студентов.

Ответственность за актуализацию РПУД несут преподаватели, реализующие дисциплину.

#### **СВЕДЕНИЯ О ДОПОЛНЕНИИ И ИЗМЕНЕНИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ НА 20\_\_/20\_\_ УЧЕБНЫЙ ГОД «Операционный менеджмент»**

Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»

(профиль: «Менеджмент непроектирующей сферы», «Управление в сфере экономической конкуренции», «Управление малым бизнесом»)

<b>ДОПОЛНЕНО</b> (с указанием раздела РПУД)	
<b>ИЗМЕНЕНО</b> (с указанием раздела РПУД)	
<b>УДАЛЕНО</b> (с указанием раздела РПУД)	
Реквизиты протокола заседания кафедры от _____ № _____ дата _____	

