

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: заместитель директора
Дата подписания: 13.01.2026 14:51:00
Уникальный программный ключ:
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

Приложение 3
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.23 Операционный менеджмент

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Управление малым бизнесом

(наименование образовательной программы)

Бакалавр

(квалификация)

Очная форма обучения

(форма обучения)

Год набора - 2023

Донецк

Автор-составитель РПД:

*Жукова А.О., канд.экон.наук, доцент кафедры менеджмента
непроизводственной сферы*

Заведующий кафедрой:

*Тарасова Е.В., канд. экон. наук, доцент, заведующий кафедрой менеджмента
непроизводственной сферы*

Рабочая программа дисциплины Б1.В.23. Операционный менеджмент одобрена на заседании кафедры менеджмента непроизводственной сферы Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 2 от « 27 » октября 2025 г.

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.

1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.В.23
------------------------	---------

1.3.1. Дисциплина "Операционный менеджмент" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:

Общий менеджмент

1.3.2. Дисциплина "Операционный менеджмент" выступает опорой для следующих элементов:

Методы принятия управленческих решений

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ПК-6.1: Планирует операционную (производственную) деятельность компании с использованием процессного и проектного подходов

Знать:

Уровень 1	операционную (производственную) деятельность компании
Уровень 2	процессный и проектный подходы
Уровень 3	операционную (производственную) деятельность компании и процессный и проектный подходы

уметь:

Уровень 1	планировать операционную (производственную) деятельность компании
Уровень 2	использовать процессный и проектный подход
Уровень 3	планировать операционную (производственную) деятельность компании и использовать процессный и проектный подход

Владеть:

Уровень 1	основами управления операционной деятельностью
Уровень 2	основами процессного и проектного подхода
Уровень 3	основами управления операционной деятельностью и основами процессного и проектного подхода

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ПК-3.4: Анализирует показатели эффективности и результативности процессов (административных регламентов)

Знать:

Уровень 1	показатели результативности процессов (административных регламентов)
Уровень 2	показатели эффективности процессов (административных регламентов)
Уровень 3	показатели эффективности и результативности процессов (административных регламентов)

Уметь:

Уровень 1	анализировать показатели результативности процессов (административных регламентов)
Уровень 2	анализировать показатели эффективности процессов (административных регламентов)
Уровень 3	анализировать показатели эффективности и результативности процессов (административных

	регламентов)
Владеть:	
Уровень 1	навыками анализа показателей эффективности процессов (административных регламентов)
Уровень 2	навыками анализа показателей эффективности процессов (административных регламентов)
Уровень 3	навыками анализа показателей эффективности и результативности процессов (административных регламентов)
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>ПК-2.5: Разрабатывает разделы комплексных планов производственной, финансовой и коммерческой деятельности компании и ее структурных подразделений (отделов, цехов)</i>	
Знать:	
Уровень 1	разделы структурных подразделений (отделов, цехов)
Уровень 2	разделы комплексных планов производственной, финансовой и коммерческой деятельности компании
Уровень 3	разделы комплексных планов производственной, финансовой и коммерческой деятельности компании и ее структурных подразделений (отделов, цехов)
Уметь:	
Уровень 1	разрабатывать разделы комплексных планов коммерческой деятельности компании
Уровень 2	разрабатывать разделы комплексных планов производственной, финансовой деятельности компании и ее структурных подразделений (отделов, цехов)
Уровень 3	разрабатывать разделы комплексных планов производственной, финансовой и коммерческой деятельности компании и ее структурных подразделений (отделов, цехов)
Владеть:	
Уровень 1	навыками разработки разделов комплексных планов коммерческой деятельности компании и ее структурных подразделений (отделов, цехов)
Уровень 2	навыками разработки разделов комплексных планов производственной, финансовой деятельности компании и ее структурных подразделений (отделов, цехов)
Уровень 3	навыками разработки разделов комплексных планов производственной, финансовой и коммерческой деятельности компании и ее структурных подразделений (отделов, цехов)
В результате освоения дисциплины "Операционный менеджмент" обучающийся должен:	
3.1 Знать:	
	методы управления материальными и нематериальными ресурсами и методы управления рисками, качеством, результатами; операционную (производственную) деятельность компании и процессный и проектный подходы; типовые расчеты для составления планов и основы производственной деятельности;
	основы разработки проекта развития компании и иерархическую структуру работ и календарно-ресурсный план; основы тактического планирования и потребности рынка, анализ данных и основы ресурсного обеспечения;
	сетодологию и методы решения управленческих процессов, проблем и коммуникаций;
	проблемы и стратегии операционного менеджмента;
	научные основы организационно-управленческой деятельности по управлению производственными процессами;
	методы оценки эффективности и степени риска производственных программ.
3.2 Уметь:	
	применять методы управления материальными и нематериальными ресурсами и методы управления ресурсами, рисками, качеством и результатами; планировать операционную (производственную) деятельность компании и использовать процессный и проектный подход; разрабатывать концепцию проекта развития компании и иерархическую структуру работ, календарно-ресурсный план; выполнять типовые расчеты и принимать обоснованные решения по
	осуществлять руководство работой по тактическому планированию и определять пропорции структурных подразделений;
	осуществлять сбор и систематизацию данных и проектировать процессы организации;
	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;
	проявлять готовность к приобретению новых знаний по совершенствованию операционного менеджмента, используя современные информационные технологии;
	определять риск вложения капитала в производство и оценить его эффективность.
3.3 Владеть:	
	основами управления операционной деятельностью и основами процессного и проектного подхода; методами управления материальными и не материальными ресурсами и методами управления ресурсами, рисками, качеством и результатами; методиками расчетов основных производственных показателей и навыками составления планов;
	навыками тактического планирования и навыками определения пропорций развития компании;
	навыками разработки концепции проекта развития компании и навыками разработки структуры работ, календарно-ресурсного плана; навыками сбора и систематизации данных и навыками проектирования бизнес-процессов владеть методами обоснования рентабельности деятельности производственного предприятия;
	навыками применения методов оптимизации затрат в производстве продукции;
	методами повышения качества продукции.
1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ	
Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.	
Промежуточная аттестация	
Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Операционный менеджмент" видом промежуточной аттестации является Экзамен	

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ						
Общая трудоёмкость дисциплины "Операционный менеджмент" составляет 4 зачётные единицы, 144 часов.						
Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.						
2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ						
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Системный подход к управлению операциями						
Тема 1.1. Логика развития менеджмента как науки об управлении предприятием /Лек/	7	4	ПК-2.5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.1. Логика развития менеджмента как науки об управлении предприятием /Сем зан/	7	2	ПК-2.5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.1. Логика развития менеджмента	7	10	ПК-2.5	Л1.1 Л1.2	0	

науки об управлении предприятием /Ср/				Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.3 Э1 Э2 Э3		
Тема 1.2. Объект и предмет операционного менеджмента /Лек/	7	2	ПК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.2. Объект и предмет операционного менеджмента /Сем зан/	7	2	ПК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.2. Объект и предмет операционного менеджмента /Ср/	7	10	ПК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.3. Управление операциями в производстве /Лек/	7	2	ПК-6.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.3. Управление операциями в производстве /Сем зан/	7	4	ПК-6.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.3. Управление операциями в производстве /Ср/	7	10	ПК-6.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Раздел 2. Оперативное управление производством						
Тема 2.1. Факторы развития производственных мощностей /Лек/	7	4	ПК-2.5 ПК -3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.1. Факторы развития производственных мощностей /Сем зан/	7	2	ПК-2.5 ПК -3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.1. Факторы развития производственных мощностей /Ср/	7	8	ПК-2.5 ПК -3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Управление основной операционной деятельностью /Лек/	7	4	ПК-3.4 ПК -6.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1	0	

				Э1 Э2 Э3		
Тема 2.2. Управление основной операционной деятельностью /Сем зан/	7	2	ПК-3.4 ПК-6.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2	0	
Тема 2.2. Управление основной операционной деятельностью /Ср/	7	8	ПК-3.4 ПК-6.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.3	0	
Тема 2.3. Управление операционной системой на основе «теории ограничений» /Лек/	7	4	ПК-6.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.3	0	
Тема 2.3. Управление операционной системой на основе «теории ограничений» /Сем зан/	7	4	ПК-6.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2	0	
Тема 2.3. Управление операционной системой на основе «теории ограничений» /Ср/	7	8	ПК-6.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.3	0	
Раздел 3. Управление операциями и операционной стратегией компании						
Тема 3.1. Управление операциями в сфере услуг /Лек/	7	4	ПК-2.5 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.3	0	
Тема 3.1. Управление операциями в сфере услуг /Сем зан/	7	4	ПК-2.5 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2	0	
Тема 3.1. Управление операциями в сфере услуг /Ср/	7	2	ПК-3.4 ПК-6.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.3	0	
Тема 3.2. Разработка операционной стратегии компании /Лек/	7	4	ПК-3.4 ПК-6.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1	0	
Тема 3.2. Разработка операционной стратегии компании /Сем зан/	7	8	ПК-3.4 ПК-6.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2	0	
Тема 3.2. Разработка операционной стратегии компании /Ср/	7	1	ПК-3.4 ПК-6.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.3	0	
Тема 3.2. Разработка операционной стратегии компании /Конс/	7	2	ПК-3.4 ПК-6.1	Л1.2Л2.1 Л3 Э1 Э2 Э3	0	

/КЭ/	7	2	ПК-3.4 ПК -6.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	0	
/Каттэк/	7	9	ПК-3.4 ПК -6.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	0	
/СРЭК/	7	18	ПК-3.4 ПК -6.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	0	

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Операционный менеджмент» используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (СЗ), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.

В процессе освоения дисциплины «операционный менеджмент» используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеофильмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.

При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы.

Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания в форме реферата эссе презентации эмпирического исследования

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература			
1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	И. В. Петрова, А. С. Довгань	Операционный менеджмент : учебное пособие для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Менеджмент в производственной сфере») очной / заочной формы обучения (232 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2021
Л1.2	Чертыковцев, В. К.	Производственный и операционный менеджмент: учебное пособие для вузов (75 с.)	Москва : Издательство Юрайт, 2021
Л1.3	Бурганов, Р. А.	Планирование на предприятии : : учебник пособие для вузов (260 с.)	Санкт-Петербург : Лань, 2021
2. Дополнительная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Герасимов, Б. Н.	Операционный менеджмент организации : технологии, потенциал, развитие: монография (100	Самара : СИБиУ, 2015
Л2.2	Фейзуллаев, Ф. С.	Теория и практика производственного менеджмента : учебное пособие (87 с.)	ДарГАУ имени М.М.Джамбулатова, 2020
Л2.3	Л. В. Зинич, Н. А. Кузнецова, Е. А. Погребцова, В. В. Сальникова.	Производственный менеджмент: учебное пособи (90 с.)	Омск : Омский ГАУ, 2019
3. Методические разработки			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л3.1		Операционный менеджмент : конспект лекций для	Донецк : ФГБОУ ВО

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
	А.О. Жукова	обучающихся образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Управление малым бизнесом») очной формы обучения (148 с.)	"ДОНАУИГС", 2023
ЛЗ.2	А.О. Жукова	Операционный менеджмент : методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Управление малым бизнесом») очной формы обучения (40 с.)	Донецк : ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2023
ЛЗ.3	А.О. Жукова	Операционный менеджмент : методические рекомендации по организации самостоятельной работы для обучающихся образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Управление малым бизнесом») очной формы (55 с.)	Донецк : ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2023

4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	https://elibrary.ru/
Э2	Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»	https://cyberleninka.ru/
Э3	ЭБС IPRbooks	https://www.iprbookshop.ru/

4.3. Перечень программного обеспечения

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

Перечень информационных технологий

- компьютерная техника и системы связи используются для создания, сбора и обработки информации;
- электронные презентации;
- электронная почта, форумы, видеоконференцсвязь – для взаимодействия с обучающимися;
- дистанционные занятия с использованием виртуальной обучающей среды Moodle;
- Вебинар используется для проведения дистанционного обучения и консультаций;
- электронные библиотечные ресурсы Донецкого филиала РАНХиГС.

Программное обеспечение: MS Word, MS Excel, MS Power Point, виртуальная обучающая среда

4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС Донецкого филиала РАНХиГС) и электронно- библиотечную систему (ЭБС "Лань"), а также возможностью индивидуального обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.

4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Дисциплина «Операционный менеджмент» обеспечена:

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: лекционная аудитория № 314, учебный корпус 3

- комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран;
- специализированная мебель: доска аудиторная, столы аудиторные, стулья.

2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: № 318, № 302 учебный корпус 3

- специализированная мебель: доска аудиторная, столы аудиторные, стулья;
- комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран.

3. Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации: читальный зал, учебный корпус 1. Адрес: г. Донецк, ул. Челюскинцев, 163А (Донецкий филиал РАНХиГС).

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

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

5.2. Темы письменных работ

1. Основные этапы развития операционного менеджмента.
2. Модель "4Е".
3. Операционная система и ее границы.
4. Управленческие решения в системе операционного менеджмента.
5. Операционный и производственный менеджмент: взаимосвязи, общие и специфические характеристики.
6. Операционные менеджеры: статус, полномочия, компетенция и ответственность.
7. Четырехэтапная модель Хейза-Уилрата.
8. Основные виды операций и их характеристика.
9. Влияние операционного менеджмента на конкурентоспособность предприятия.
10. Основные результаты операционного менеджмента и методы их измерения.
11. Планирование операций.
12. Контроль операций.
13. Согласование операционных мощностей и спроса.
14. Календарное планирование

15. Управление циклом производственного запаса.
16. Управление очередями.
17. Обобщенная схема планирования и контроля операций: модель, назначение, характеристика.
18. Проектирование новых товаров и услуг: идеи и этапы процесса.
19. Типы планирования новых товаров и услуг.
20. Организация потоков.
21. Технология и процессы как объекты операционного менеджмента.
22. Матрица "продукт-процесс".
23. Общая характеристика системы "обслуживание-производство".
24. Сервисные операции как объект операционного менеджмента.
25. Операции "бэк" и "фронт" офиса: критерии разграничения, характеристика, взаимосвязь.

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Операционный менеджмент" разработан в соответствии с локальным нормативным актом Донецкого филиала РАНХиГС.

Фонд оценочных средств дисциплины "Операционный менеджмент" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Доклад, реферат, научная статья, тезисы.

РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- 1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.
- 2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в Донецком филиале РАНХиГС.

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Методические рекомендации к семинарским занятиям

При подготовке к семинарским занятиям, обучающимся необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. В ходе подготовки к семинарским занятиям необходимо освоить основные понятия и методики расчета показателей, ответить на контрольные вопросы. В течении семинарского занятия обучающемуся необходимо выполнить задания, выданные преподавателем.