

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костина Лариса Николаевна  
Должность: проректор  
Дата подписания: 14.12.2024 01:50:11  
Уникальный программный ключ:  
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**  
**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

Л.Н. Костина

30.08.2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.10**

**"Операционный менеджмент"**

**Направление 38.03.02 Менеджмент**

**Профиль "Менеджмент непроизводственной сферы"**

Квалификация

***БАКАЛАВР***

Форма обучения

***очная***

Общая трудоемкость

***3 ЗЕТ***

Год начала подготовки по учебному плану

***2022***

**Составитель:**

*канд.экон.наук, доцент*



А.О. Филипюк

**Рецензент:**

*канд. экон. наук, доцент*



О.Э. Кириенко

Рабочая программа учебной дисциплины "Операционный менеджмент" разработана в соответствии с:

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970 ).

Рабочая программа дисциплины составлена на основании учебного плана:  
Направление 38.03.02 Менеджмент  
Профиль "Менеджмент непроизводственной сферы", утвержденного Ученым советом ГОУ ВПО "ДОНАУИГС" от 30.08.2022 протокол № 1/4.

Срок действия программы: 2022-2026

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от 29.08.2022 № 1

*Заведующий кафедрой:*

*канд.гос.упр., доцент, Ободец Я.В.*



Одобрено Предметно-методической комиссией кафедры менеджмента непроизводственной сферы

*Протокол от 29.08.2022 г. № 1*

*Председатель ПМК:*

*канд.экон.наук, доцент, Кириенко О.Э.*



---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК \_\_\_\_\_ (подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2023 г. №\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2023 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.гос.упр.,доцент Ободец Я.В. \_\_\_\_\_ (подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК \_\_\_\_\_ (подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2024 г. №\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2024 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.гос.упр.,доцент Ободец Я.В. \_\_\_\_\_ (подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК \_\_\_\_\_ (подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2025 г. №\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2025 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.гос.упр.,доцент Ободец Я.В. \_\_\_\_\_ (подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК \_\_\_\_\_ (подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2026 г. №\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2026 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.гос.упр.,доцент Ободец Я.В. \_\_\_\_\_ (подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

<b>1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
Целью изучения дисциплины «Операционный менеджмент» является формирование умений и знаний в разработке операционной стратегии, создание и использование отраслевых операционных подсистем как основы обеспечения достижения миссии организации.	
<b>1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
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.	
<b>1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.В.10
<i>1.3.1. Дисциплина "Операционный менеджмент" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:</i>	
Основы сервисной деятельности	
<i>1.3.2. Дисциплина "Операционный менеджмент" выступает опорой для следующих элементов:</i>	
Методы принятия управленческих решений	
Публичное управление	
<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
<i>ПК-1.2: Выполняет типовые расчеты, необходимые для составления планов производственной деятельности организации, и принимает обоснованные решения по реализации планов</i>	
Знать:	
<b>Уровень 1</b>	типовые расчеты для составления планов
<b>Уровень 2</b>	основы производственной деятельности
<b>Уровень 3</b>	типовые расчеты для составления планов и основы производственной деятельности
Уметь:	
<b>Уровень 1</b>	выполнять типовые расчеты
<b>Уровень 2</b>	принимать обоснованные решения по реализации планов
<b>Уровень 3</b>	выполнять типовые расчеты и принимать обоснованные решения по реализации планов
Владеть:	
<b>Уровень 1</b>	методиками расчетов основных производственных показателей
<b>Уровень 2</b>	навыками составления планов
<b>Уровень 3</b>	методиками расчетов основных производственных показателей и навыками составления планов
<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
<i>ПК-2.1: Осуществляет руководство работой по тактическому планированию деятельности структурных подразделений (отделов, цехов) компании, направленному на определение пропорций ее развития, исходя из конкретных условий и потребностей рынка</i>	
Знать:	
<b>Уровень 1</b>	основы тактического планирования
<b>Уровень 2</b>	потребности рынка
<b>Уровень 3</b>	основы тактического планирования и потребности рынка
Уметь:	
<b>Уровень 1</b>	осуществлять руководство работой по тактическому планированию
<b>Уровень 2</b>	определять пропорции структурных подразделений

<b>Уровень 3</b>	осуществлять руководство работой по тактическому планированию и определять пропорции структурных подразделений
Владеть:	
<b>Уровень 1</b>	навыками тактического планирования
<b>Уровень 2</b>	навыками определения пропорций развития компании
<b>Уровень 3</b>	навыками тактического планирования и навыками определения пропорций развития компании
<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
<i>ПК-7.4: Осуществляет сбор и систематизацию, анализ данных, документирует требования к проектам и процессам организации, их ресурсному обеспечению</i>	
Знать:	
<b>Уровень 1</b>	анализ данных
<b>Уровень 2</b>	основы ресурсного обеспечения
<b>Уровень 3</b>	анализ данных и основы ресурсного обеспечения
Уметь:	
<b>Уровень 1</b>	осуществлять сбор и систематизацию данных
<b>Уровень 2</b>	проектировать процессы организации
<b>Уровень 3</b>	осуществлять сбор и систематизацию данных и проектировать процессы организации
Владеть:	
<b>Уровень 1</b>	навыками сбора и систематизации данных
<b>Уровень 2</b>	навыками проектирование бизнес-процессов
<b>Уровень 3</b>	навыками сбора и систематизации данных и навыками проектирование бизнес-процессов

*В результате освоения дисциплины "Операционный менеджмент" обучающийся должен:*

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
	типовые расчеты для составления планов и основы производственной деятельности;
	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.
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
	выполнять типовые расчеты и принимать обоснованные решения по реализации планов;
	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.
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
	методиками расчетов основных производственных показателей и навыками составления планов;
	навыками тактического планирования и навыками определения пропорций развития компании;

навыками сбора и систематизации данных и навыками проектирование бизнес-процессов владеть методами обоснования рентабельности деятельности производственного предприятия;
навыками применения методов оптимизации затрат в производстве продукции;
методами повышения качества продукции.
<b>1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ</b>
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 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.
<b>Промежуточная аттестация</b>
Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим "Порядок организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС". По дисциплине "Операционный менеджмент" видом промежуточной аттестации является Экзамен

## РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>						
Общая трудоёмкость дисциплины "Операционный менеджмент" составляет 3 зачётные единицы, 108 часов. Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.						
<b>2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ</b>						
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
<b>Раздел 1. Системный подход к управлению операциями</b>						
Тема 1.1. Логика развития менеджмента как науки об управлении предприятием /Лек/	3	2	ПК-7.4	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/	3	4	ПК-7.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.1. Логика развития менеджмента как науки об управлении предприятием /Ср/	3	2	ПК-7.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.2. Объект и предмет операционного менеджмента /Лек/	3	2	ПК-2.1 ПК-1.2	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/	3	4	ПК-2.1 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2	0	

				Э1 Э2 Э3		
Тема 1.2. Объект и предмет операционного менеджмента /Ср/	3	6	ПК-2.1 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.3. Управление операциями в производстве /Лек/	3	2	ПК-2.1	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/	3	4	ПК-2.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.3. Управление операциями в производстве /Ср/	3	2	ПК-2.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.4. Факторы развития производственных мощностей /Лек/	3	4	ПК-7.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.4. Факторы развития производственных мощностей /Сем зан/	3	4	ПК-7.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.4. Факторы развития производственных мощностей /Ср/	3	2	ПК-7.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
<b>Раздел 2. Оперативное управление производством</b>						
Тема 2.1. Управление основной операционной деятельностью /Лек/	3	2	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.1. Управление основной операционной деятельностью /Сем зан/	3	4	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.1. Управление основной операционной деятельностью /Ср/	3	2	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Управление операционной системой на основе «теории	3	2	ПК-2.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	0	

ограничений» /Лек/				Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.3 Э1 Э2 Э3		
Тема 2.2. Управление операционной системой на основе «теории ограничений» /Сем зан/	3	8	ПК-2.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Управление операционной системой на основе «теории ограничений» /Ср/	3	2	ПК-2.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.3. Управление операциями в сфере услуг /Лек/	3	2	ПК-7.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.3. Управление операциями в сфере услуг /Сем зан/	3	4	ПК-7.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.3. Управление операциями в сфере услуг /Ср/	3	2	ПК-7.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.4. Разработка операционной стратегии компании /Лек/	3	4	ПК-2.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.4. Разработка операционной стратегии компании /Сем зан/	3	8	ПК-2.1 ПК-7.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.4. Разработка операционной стратегии компании /Ср/	3	1	ПК-2.1 ПК-7.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.4. Разработка операционной стратегии компании /Конс/	3	2	ПК-2.1 ПК-7.4	Л1.2Л2.1Л3 .3 Э1 Э2 Э3	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

<b>4.1. Рекомендуемая литература</b>			
<b>1. Основная литература</b>			
	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
<b>2. Дополнительная литература</b>			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Герасимов, Б. Н.	Операционный менеджмент организации : технологии, потенциал, развитие: монография (100 с.)	Самара : СИБиУ, 2015
Л2.2	Фейзуллаев, Ф. С.	Теория и практика производственного менеджмента : учебное пособие (87 с.)	ДагГАУ 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
<b>3. Методические разработки</b>			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	А.О. Филиппок	Операционный менеджмент : конспект лекций для обучающихся образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент непромышленной сферы») очной формы обучения (148 с.)	Донецк : ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2022
Л3.2	А.О. Филиппок	Операционный менеджмент : методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент непромышленной сферы») очной формы обучения (40 с.)	Донецк : ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2022
Л3.3		Операционный менеджмент : методические	Донецк : ГОУ ВПО

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
	А.О. Филиппок	рекомендации по организации самостоятельной работы для обучающихся образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы») очной формы (55 с.)	"ДОНАУИГС", 2022
<b>4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</b>			
Э1	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	<a href="https://elibrary.ru/">https://elibrary.ru/</a>	
Э2	Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»	<a href="https://cyberleninka.ru/">https://cyberleninka.ru/</a>	
Э3	ЭБС "Лань"	<a href="https://www.iprbookshop.ru/">https://www.iprbookshop.ru/</a>	
<b>4.3. Перечень программного обеспечения</b>			
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, видеоконференции Webinar, Яндекс.Телемост— для взаимодействия с обучающимися; – дистанционные занятия с использованием виртуальной обучающей среды Moodle; – Вебинар используется для проведения дистанционного обучения и консультаций; – электронные библиотечные ресурсы ДОНАУИГС.			
<b>4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы</b>			
Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ГОУ ВПО "ДОНАУИГС") и электронно- библиотечную систему (ЭБС "Лань"), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных			
<b>4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины</b>			
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 (ГОУ ВПО "ДОНАУИГС").			

## 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 оценивается производительность.

### 5.2. Темы письменных работ

1. Основные этапы развития операционного менеджмента.
2. Модель "4E".
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 "Порядок разработки и содержания фондов оценочных средств основной образовательной программы высшего профессионального образования в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Операционный менеджмент" в полном объеме представлен в учебно-методическом комплексе дисциплины.

#### **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 ГОУ ВПО "ДОНАУИГС".

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.

Рекомендации по работе с литературой. Теоретический материал курса становится более понятным, когда дополнительно к прослушиванию лекции и 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?

Методические рекомендации по подготовке к экзамену. При подготовке к экзамену нужно изучить теорию: определения всех понятий и подходы к оцениванию до состояния понимания материала и самостоятельно решить по нескольким типовым задач из темы, которая предполагает решение задач. При решении задач всегда необходимо уметь качественно интерпретировать итог решения.

**РЕЦЕНЗИЯ**  
**на РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ И ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**ДИСЦИПЛИНЫ**

«Менеджмент в сфере образовательных услуг»

**Направление подготовки** 38.03.02 Менеджмент

**Профиль** «Менеджмент непроизводственной сферы»

**Разработчик:** А.О. Филиппок, канд.экон.наук., доцент

**Кафедра:** менеджмента непроизводственной сферы

Представленная на рецензию рабочая программа и фонд оценочных средств дисциплины «Менеджмент в сфере образовательных услуг» разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательный стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)

Рабочая программа дисциплины содержит требования к уровню подготовки бакалавров по приобретению теоретических знаний и практических навыков, которые предъявляются к обучающимся данного направления подготовки в ходе изучения учебной дисциплины.

В рабочей программе сформулированы цели и задачи освоения дисциплины.

В разделе «Место дисциплины в структуре образовательной программы» указаны требования к предварительной подготовке обучающихся, а также последующие дисциплины, для которых изучение данной будет необходимым.

В рабочей программе прописаны компетенции обучающегося направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Менеджмент непроизводственной сферы», формируемые в результате освоения дисциплины.

Раздел «Структура и содержание дисциплины» содержит тематическое и почасовое распределение изучаемого материала по видам занятий, а также часы на самостоятельную работу.

В разделе «Фонд оценочных средств» указаны оценочные средства для текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося (фонд оценочных средств представлен отдельным элементом УМКД).

Компетенции по курсу, указанные в рабочей программе, полностью соответствуют учебному плану и матрице компетенций.

В рабочей программе дисциплины представлен также перечень материально-технического обеспечения для осуществления всех видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Рабочая программа дисциплины имеет логически завершённую структуру, включает в себя все необходимые и приобретаемые в процессе изучения навыки и умения.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины представлено в программе перечнем основной и дополнительной литературы, методических

материалов, библиотечно-информационных ресурсов, что является достаточным для успешного владения дисциплиной.

Таким образом, рабочая программа дисциплины «Менеджмент в сфере образовательных услуг» соответствует всем требованиям к реализации программы и может быть рекомендована к использованию.

Рецензент:  
канд. экон. наук, доцент  
(должность, регалии)

МП

Дата



A handwritten signature in blue ink, appearing to be "O.E. Kirienko", written over a horizontal line.

О.Э. Кириенко