

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: проректор
Дата подписания: 20.06.2024 17:55:52
Уникальный программный ключ:
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ"

Факультет

Менеджмента

Кафедра

Менеджмента непроизводственной сферы

"УТВЕРЖДАЮ"

Проректор

_____ Л.Н. Костина

27.04.2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.23

"Операционный менеджмент"

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль "Менеджмент непроизводственной сферы"

Квалификация

БАКАЛАВР

Форма обучения

очная

Общая трудоемкость

4 ЗЕТ

Год начала подготовки по учебному плану

2024

Составитель(и):

канд.экон.наук, доцент

_____ А.О. Жукова

Рецензент(ы):

канд. экон. наук, доцент

_____ О.Э. Кириенко

Рабочая программа дисциплины (модуля) "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);

Самостоятельно установленным образовательным стандартом по направлению подготовки высшего образования 38.03.02 Менеджмент (приказ ФГБОУ ВО "РАНХиГС" от 07.09.2023 г. №01-24604)

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент Профиль "Менеджмент непромышленной сферы", утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 27.04.2024 протокол № 12.

Срок действия программы: 2024-2028

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента непромышленной сферы

Протокол от 05.04.2024 № 12

Заведующий кафедрой:

канд.экон.наук, доцент, Тарасова Е.В.

(подпись)

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

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.экон.наук, доцент, Тарасова Е.В.

(подпись)

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

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.экон.наук, доцент, Тарасова Е.В.

(подпись)

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

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " ____ " _____ 2027 г. №__

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент, Тарасова Е.В.

(подпись)

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

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028 - 2029 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " ____ " _____ 2028 г. №__

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент, Тарасова Е.В.

(подпись)

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

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.

1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

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

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

Основы сервисной деятельности

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

Методы принятия управленческих решений

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ПКс-2.5: Способен планировать операционную деятельность компании с использованием процессного и проектного подходов

Знать:

Уровень 1	основы операционной деятельности;
Уровень 2	процессный и проектный подход;
Уровень 3	основы операционной деятельности и процессный и проектный подход.

Уметь:

Уровень 1	планировать операционную деятельность;
Уровень 2	использовать процессный и проектный подход;
Уровень 3	планировать операционную деятельность и использовать процессный и проектный подход.

Владеть:

Уровень 1	навыками планирования операционной деятельности;
Уровень 2	навыками использования процессного и проектного подхода;
Уровень 3	навыками планирования операционной деятельности и навыками использования процессного и проектного подхода.

В результате освоения дисциплины "Операционный менеджмент" обучающийся должен:

3.1	Знать:
	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.
3.2	Уметь:
	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.
3.3 Владеть:	
	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.
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	ПКс-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.1. Логика развития менеджмента как науки об управлении предприятием /Сем зан/	7	2	ПКс-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.1. Логика развития менеджмента как науки об управлении предприятием /Ср/	7	8	ПКс-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	

Тема 1.2. Объект и предмет операционного менеджмента /Лек/	7	4	ПКс-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.2. Объект и предмет операционного менеджмента /Сем зан/	7	2	ПКс-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.2. Объект и предмет операционного менеджмента /Ср/	7	8	ПКс-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.3. Управление операциями в производстве /Лек/	7	4	ПКс-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.3. Управление операциями в производстве /Сем зан/	7	4	ПКс-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.3. Управление операциями в производстве /Ср/	7	8	ПКс-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.4. Факторы развития производственных мощностей /Лек/	7	4	ПКс-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.4. Факторы развития производственных мощностей /Сем зан/	7	4	ПКс-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.4. Факторы развития производственных мощностей /Ср/	7	8	ПКс-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Раздел 2. Оперативное управление производством						
Тема 2.1. Управление основной операционной деятельностью /Лек/	7	2	ПКс-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.1. Управление основной операционной деятельностью /Сем зан/	7	4	ПКс-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	

Тема 2.1. Управление основной операционной деятельностью /Ср/	7	5	ПКс-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Управление операционной системой на основе «теории ограничений» /Лек/	7	4	ПКс-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Управление операционной системой на основе «теории ограничений» /Сем зан/	7	4	ПКс-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Управление операционной системой на основе «теории ограничений» /Ср/	7	8	ПКс-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.3. Управление операциями в сфере услуг /Лек/	7	2	ПКс-2.5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.3. Управление операциями в сфере услуг /Сем зан/	7	4	ПКс-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.3. Управление операциями в сфере услуг /Ср/	7	8	ПКс-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.4. Разработка операционной стратегии компании /Сем зан/	7	4	ПКс-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.4. Разработка операционной стратегии компании /Лек/	7	4	ПКс-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.4. Разработка операционной стратегии компании /Ср/	7	6	ПКс-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.4. Разработка операционной стратегии компании /Конс/	7	2		Л2.1 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

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	Кретова А.В., Жукова А.О.	Операционный менеджмент: Операционный менеджмент : учебное пособие для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профили: «Менеджмент непромышленной сферы», «Управление малым бизнесом») всех форм обучения / А. В. Кретова, А. О. Жукова, Минобрнауки РФ, ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС», Кафедра менеджмента непромышленной сферы. – Донецк : ДОНАУИГС; Донецк : ИП Криничная И.В., 2024. – 251 с. ISBN 978-5-6051370-7-8 (251)	Донецк: ИП Криничная И.В., 2024
2. Дополнительная литература			
	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
3. Методические разработки			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Жукова А.О.	Операционный менеджмент: Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся 4 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Менеджмент	Донецк: ФГБОУ ВО "ДОНАУИГ, 2024

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
		непроизводственной сферы») очной формы обучения (27 с.)	
ЛЗ.2	Жукова А.О.	Операционный менеджмент: Конспект лекций для обучающихся 4 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы») очной формы обучения (124 с.)	Донецк: ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024
ЛЗ.3	Жукова А.О.	Операционный менеджмент: Методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся 4 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы») очной формы обучения (45 с.)	Донецк: ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024

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;
- Moodle используется для проведения дистанционного обучения и консультаций;
- электронные библиотечные ресурсы ДОНАУИГС.

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

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 (ФГБОУ ВО ДОНАУИГС) и электронно-библиотечную систему (ЭБС "Лань"), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа 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 (ФГБОУ ВО "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-Уйлрата.
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 ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

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 ФГБОУ ВО "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 нескольку типовых задач из темы, которая предполагает решение задач. При решении задач всегда необходимо уметь качественно интерпретировать итог решения.