

Приложение Л.РПД Б3.В.ОД.2

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»
в г. Смоленске**

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора
филиала ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»
в г. Смоленске
по учебно-методической работе
В.В. Рожков
« 31 » 08 2015 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОПЕРАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ**

(НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ)

Направление подготовки: 38.03.02 (080200) Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент организации

Уровень высшего образования: бакалавриат

Нормативный срок обучения: 4 года

Смоленск – 2015 г.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Целью освоения дисциплины является подготовка обучающихся к организационно-управленческому и информационно-аналитическому видам деятельности по направлению подготовки 38.03.02 (080200) Менеджмент (профиль подготовки: Менеджмент организации) посредством обеспечения этапов формирования компетенций, предусмотренных ФГОС, в части представленных ниже знаний, умений и навыков.

Задачами дисциплины является изучение понятийного аппарата дисциплины, основных теоретических положений и методов, формирование умений и привитие навыков применения теоретических знаний для решения практических и прикладных задач.

Дисциплина направлена на формирование следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

ОК-21 владеть основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- методы защиты персонала при возникновении чрезвычайных ситуаций.

Уметь:

- пользоваться основными методами защиты персонала при возникновении чрезвычайных ситуаций и от последствий этих ситуаций.

Владеть:

- навыками использования основных методов защиты персонала (а также населения) от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий и других чрезвычайных ситуаций.

ПК-8 способностью оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные понятия процесса принятия решений;
- факторы, влияющие на процесс принятия управленческих решений;
- принципы принятия организационно-управленческих решений;
- последствия решений и их взаимозависимость.

Уметь:

- оценивать факторы, условия и последствия принимаемых решений в операционной сфере.

Владеть:

- навыками применения основных методов выявления проблемных ситуаций, методов принятия решений и методов оценки рисков принимаемых решений.

ПК-9 способностью анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- понятия, принципы формирования и основные типы функциональных стратегий организации;
- особенности операционной (производственной) стратегии организации;

- систему целей и основные критерии операционной стратегии;
- взаимосвязь операционной стратегии с другими функциональными стратегиями (товарно-маркетинговой, финансовой, стратегией управления персоналом и др.) и общефирменной стратегией.

Уметь:

- анализировать и разрабатывать операционную стратегию организации;
- анализировать взаимосвязи между операционной и другими функциональными стратегиями с целью сбалансированности принимаемых управленческих решений.

Владеть:

- навыками использования методов разработки операционной стратегии организации и методов анализа взаимосвязей между функциональными стратегиями.

ПК-18 владеть методами принятия стратегических, тактических и оперативных решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- принципы организации операционной деятельности, основные методы и инструменты управления операционной деятельностью организации.

Уметь:

реализовывать мероприятия операционного характера в соответствии со стратегией организации.

Владеть:

- навыками применения методов принятия стратегических, тактических и оперативных решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций.

ПК-19 способностью планировать операционную (производственную) деятельность организаций

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

основные аспекты планирования операционной деятельности организации.

Уметь:

- самостоятельно решать операционно-производственные задачи, связанные с планированием выпуска продукции (оказания услуг).

Владеть:

- навыками планирования операционной (производственной) деятельности организаций.

ПК-22 знанием современных концепций организации операционной деятельности и готовностью к их применению

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- принципы развития и закономерности функционирования организации;
- современные концепции и методы организации операционной деятельности

Уметь:

- идентифицировать концепции, лежащие в основе управления организацией;
- применять на практике различные методы организации операционной деятельности;
- использовать знания о современных механизмах решения задач операционного (производственного) управления для принятия управленческих решений.

Владеть:

- навыками использования современных методов организации операционной деятельности;

- готовностью к применению современных концепций организации операционной (производственной) деятельности.

ПК-23 знанием современной системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные понятия управления качеством (качество в соответствии с техническими условиями, качество продукции, функциональное качество); показатели качества; контроль качества; методы контроля качества; оценка качества;
- комплексное управление качеством и всеобщее управление качеством (TQM);
- организацию контроля качества;
- статистический контроль качества продукции;
- обеспечение конкурентоспособного качества, управление качеством;
- стандартизацию и сертификацию.

Уметь:

- пользоваться методами контроля качества для всех стадий операционного процесса (проверка сырья и материалов, контроль производственных процессов, проверка готовой продукции);
- прогнозировать операционную стратегию организации, эффективность и конкурентоспособность выпускаемой продукции, изучать и оценивать внешние и внутренние факторы, влияющие на конкурентоспособность;
- применять на практике концепцию TQM для улучшения операционных процессов.

Владеть:

- навыками использования метода статистического контроля качества на всех стадиях операционного процесса;
- концепцией TQM для улучшения производственных процессов и устранения слабых мест в организации

ПК-31 умением применять количественные и качественные методы анализа при принятии управленческих решений и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- количественные и качественные методы операционного анализа;
- основные понятия теории управления и моделирования;
- виды экономико-математических моделей, применяемых в операционном менеджменте.

Уметь:

- применять экономико-математические методы для решения задач операционного (производственного) характера;
- применять методы структурного и функционального моделирования операционных систем, выполнять анализ данных моделей и их адаптацию к конкретным задачам управления.

Владеть:

- навыками применения современных количественных и качественных методов анализа операционных систем при принятии управленческих решений;
- навыками построения экономико-математических моделей в управлении операционными системами.

ПК-35 умением моделировать бизнес-процессы и знакомством с методами реорганизации бизнес-процессов

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные понятия и классификацию бизнес-процессов, реинжиниринг бизнес-процессов, подходы к моделированию бизнес-процессов (функционально-ориентированный, объектно-ориентированный) и методы их реорганизации.

Уметь:

- моделировать на практике основные и вспомогательные бизнес-процессы фирмы.

Владеть:

- навыками использования инструментария по моделированию бизнес-процессов, современными технологиями реорганизации бизнес-процессов и навыками организации работы в проектных группах по реорганизации бизнес-процессов.

ПК-36 умением использовать в практической деятельности организаций информацию, полученную в результате маркетинговых исследований и сравнительного анализа лучших практик в менеджменте

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- роль маркетинговых исследований и использования различных методов проведения маркетинговых исследований для решения задач операционного управления.

Уметь:

- пользоваться информацией, полученной в результате маркетинговых исследований для решения задач операционного характера;

- пользоваться сравнительным анализом при проведении маркетинговых исследований.

Владеть:

- навыками применения различных способов сбора, обработки, хранения и использования информации при проведении маркетинговых исследований;

- современными механизмами проведения исследований;

- навыками осуществления сравнительного анализа передовых взглядов в операционном менеджменте.

ПК-42 способностью проводить анализ рыночных и специфических рисков, использовать его результаты для принятия управленческих решений

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- условия неопределенности и риска;

- классификацию и методы оценки рисков, стратегии управления риском;

- эффективность решений, принимаемых в условиях неопределенности и риска;

- особенности анализа рисков в операционном управлении.

Уметь:

- проводить анализ рыночных и специфических рисков для задач операционного управления;

- использовать результаты анализа для принятия управленческих решений.

Владеть:

- навыками использования методов оценки рисков в задачах операционного менеджмента;

- навыками использования результатов оценки для принятия управленческих решений.

ПК-47 способностью проводить анализ операционной деятельности организации и использовать его результаты для подготовки управленческих решений

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные подходы к анализу операционной деятельности организации.

Уметь:

- использовать полученные знания в своей практической деятельности.

Владеть:

- навыками проведения анализа операционной деятельности организации и использования его результатов для подготовки управленческих решений.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к вариативной части блока БЗ «Профессиональный цикл» образовательной программы подготовки бакалавров по профилю: Менеджмент организации направления 38.03.02 (080200) Менеджмент (индекс дисциплины в соответствии с учебным планом: БЗ.В.ОД.2).

В соответствии с учебным планом по направлению 38.03.02 (080200) Менеджмент дисциплина «Операционный менеджмент» (БЗ.В.ОД.2) базируется на следующих дисциплинах:

«Теория менеджмента (история управленческой мысли, теория организации, организационное поведение)»

«Безопасность жизнедеятельности»

Знания, умения и навыки, полученные студентами в процессе изучения дисциплины, являются базой для изучения следующих дисциплин:

«Маркетинг»

«Банковское дело»

«Управление бизнес-процессами»

«Управление проектами»

«Организация предпринимательской деятельности»

«Налоговый менеджмент»

«Финансовый менеджмент»

«Стратегический менеджмент»

«Управление рисками»

«Информационный менеджмент»

«Управление человеческими ресурсами»

«Инвестиционный менеджмент»

«Инновационный менеджмент»

«Логистика»

«Маркетинговые исследования»

«Управление ценообразованием»

«Управление качеством»

«Конкуренция и конкурентоспособность»

«Корпоративная социальная ответственность»

«Управление стоимостью компании»

«Управление изменениями»

«Корпоративное управление»

«Международный менеджмент»

«Бизнес-планирование»

Знания, умения и навыки, полученные студентами в процессе изучения дисциплины, являются базой для прохождения производственной практики и прохождения государственной итоговой (итоговой государственной) аттестации (выпускная квалификационная работа).

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Аудиторная работа

Цикл:	Блок 3	Семестр
Часть цикла:	Вариативная часть	
Индекс дисциплины по учебному плану:	Б3.В.ОД.2	
Часов (всего) по учебному плану:	216	3 семестр
Трудоемкость в зачетных единицах (ЗЕТ)	6	3 семестр
Лекции (ЗЕТ, часов)	1 ЗЕТ, 36 час.	3 семестр
Практические занятия (ЗЕТ, часов)	1 ЗЕТ, 36 час.	3 семестр
Лабораторные работы (ЗЕТ, часов)	-	-
Курсовая работа (ЗЕТ, часов)	-	-
Объем самостоятельной работы по учебному плану (ЗЕТ, часов всего)	3 ЗЕТ, 108 час.	3 семестр
Зачет с оценкой (в объеме самостоятельной работы)	-	-
Экзамен	1 ЗЕТ, 36 час	3 семестр

Самостоятельная работа студентов

Вид работ	Трудоемкость, ЗЕТ, час
Изучение материалов лекций (лк)	1 ЗЕТ, 36 час
Подготовка к практическим занятиям (пз)	0,5 ЗЕТ, 18 час
Подготовка к защите лабораторной работы (лаб)	-
Выполнение расчетно-графической работы	-
Выполнение реферата	0,5 ЗЕТ, 18 час
Выполнение курсовой работы	-
Самостоятельное изучение дополнительных материалов дисциплины (СРС)	1 ЗЕТ, 36 час
Подготовка к тестированию	-
Подготовка к зачету	-
Всего (в соответствии с УП)	3 ЗЕТ, 108 час.
Подготовка к экзамену	1 ЗЕТ, 36 час

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

№ п/п	Темы дисциплины	Всего часов на тему	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) (в соответствии с УП)					
			лк	пр	лаб	экз.	СРС	в т.ч. интеракт.
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Понятие операционного менеджмента	12	2	2	-	2	6	1

2	Операционная стратегия	12	2	2	-	2	6	2
3	Инструменты принятия решений в операционном менеджменте	24	4	4	-	4	12	2
4	Характеристика производственного процесса	24	4	4	-	4	12	2
5	Организация поточного производства	12	2	2	-	2	6	1
6	Нормирование труда	12	2	2	-	2	6	1
7	Характеристика организационно-производственных структур организаций	12	2	2	-	2	6	1
8	Управление процессами в операционном менеджменте	22	4	2	-	4	12	2
9	Прогнозирование и планирование в операционном менеджменте	24	4	4	-	4	12	2
10	Тактика агрегатного планирования	12	2	2	-	2	6	2
11	Организация обслуживания производства	12	2	2	-	2	6	1
12	Управление качеством	12	2	2	-	2	6	1
13	Управление запасами	14	2	4	-	2	6	1
14	Особенности операционного менеджмента в сервисной системе	12	2	2	-	2	6	1
всего по видам учебных занятий			36	36	-	36	108	20

Содержание по видам учебных занятий

Тема 1 Понятие операционного менеджмента

Лекция 1. Сущность и содержание операционного менеджмента. Принципы, функции и методы операционного менеджмента. Модели операционного менеджмента. Операционная система. Состав и содержание операционной системы. Операции как вид деятельности. Операционная функция в организации.

Практическое занятие 1. Сущность и содержание операционного менеджмента. Модели операционного менеджмента.

Самостоятельная работа студента (СРС, 6 час)

Подготовка к лекции (2 час)

Подготовка к практическим занятиям (1 час)

Выполнение реферата (1 час)

Изучение дополнительного теоретического материала (2 час)

Подготовка к экзамену (2 час)

Текущий контроль:

- **устный опрос:** собеседование;

- **письменный опрос:** проверка конспектов лекций; проверка выполнения заданий реферата; проверка выполнения практических задач.

Тема 2 Операционная стратегия

Лекция 2. Операционная стратегия. Типы операционных стратегий. Разработка операционной стратегии. Взаимосвязь операционной стратегии с другими функциональными стратегиями (товарно-маркетинговой, финансовой, стратегией управления персоналом и др.) и корпоративной стратегией.

Практическое занятие 2. Взаимосвязь операционной стратегии с другими функциональными стратегиями и корпоративной стратегией.

Самостоятельная работа студента (СРС, 6 час)

Подготовка к лекции (2 час)
Подготовка к практическим занятиям (1 час)
Выполнение реферата (1 час)
Изучение дополнительного теоретического материала (2 час)
Подготовка к экзамену (2 час)

Текущий контроль:

- **устный опрос:** собеседование; разбор конкретных ситуаций на тему «Операционная стратегия»;
- **письменный опрос:** проверка конспектов лекций; проверка выполнения заданий реферата.

Тема 3 Инструменты принятия решений в операционном менеджменте

Лекция 3. Процесс принятия решений. Модели для принятия решений. Методы принятия решений. Принятие решений в условиях неопределенности и риска. Количественные и качественные методы анализа при принятии решений. Эффективность решений.

Лекция 4. Стратегические решения операционного менеджмента. Тактические решения операционного менеджмента. Стратегии управления риском. Особенности анализа рисков в операционном управлении.

Практическое занятие 3. Методы принятия операционных решений. Метод дерева решений.

Практическое занятие 4. Стратегические решения операционного менеджмента.

Самостоятельная работа студента (СРС, 12 час)

Подготовка к лекции (4 час)
Подготовка к практическим занятиям (2 час)
Выполнение реферата (2 час)
Изучение дополнительного теоретического материала (4 час)
Подготовка к экзамену (4 час)

Текущий контроль:

- **устный опрос:** собеседование;
- **письменный опрос:** проверка конспектов лекций; проверка выполнения заданий реферата; проверка выполнения практических задач.

Тема 4 Характеристика производственного процесса

Лекция 5. Производственный процесс и его структура. Система управления как подсистема производственного процесса. Принципы рациональной организации производственного процесса.

Лекция 6. Производственный цикл и его структура. Методы расчета производственного цикла. Виды движения предметов труда по операциям. Пути сокращения производственного цикла.

Практическое занятие 5. Определение длительности операционного цикла простого процесса.

Практическое занятие 6. Определение длительности операционного цикла сложного процесса.

Самостоятельная работа студента (СРС, 12 час)

Подготовка к лекции (4 час)
Подготовка к практическим занятиям (2 час)
Выполнение реферата (2 час)
Изучение дополнительного теоретического материала (4 час)
Подготовка к экзамену (4 час)

Текущий контроль:

- **устный опрос:** собеседование;

- **письменный опрос:** проверка конспектов лекций; проверка выполнения заданий реферата; проверка выполнения практических задач.

Тема 5 Организация поточного производства

Лекция 7. Характеристика поточного производства. Основные показатели, используемые при проектировании поточных линий. Эффективность и перспективы развития поточного производства.

Практическое занятие 7. Определение показателей поточного производства.

Самостоятельная работа студента (СРС, 6 час)

Подготовка к лекции (2 час)

Подготовка к практическим занятиям (1 час)

Выполнение реферата (1 час)

Изучение дополнительного теоретического материала (2 час)

Подготовка к экзамену (2 час)

Текущий контроль:

- **устный опрос:** собеседование;

- **письменный опрос:** проверка конспектов лекций; проверка выполнения заданий реферата; проверка выполнения практических задач.

Тема 6 Нормирование труда

Лекция 8. Структура и методы изучения затрат рабочего времени. Организация нормирования труда. Виды норм труда, методы их установления. Определение нормы времени методом выборочных наблюдений за трудовым процессом. Нормы выработки, обслуживания, длительности. Нормирование численности персонала.

Практическое занятие 8. Структура и методы изучения затрат рабочего времени.

Самостоятельная работа студента (СРС, 6 час)

Подготовка к лекции (2 час)

Подготовка к практическим занятиям (1 час)

Выполнение реферата (1 час)

Изучение дополнительного теоретического материала (2 час)

Подготовка к экзамену (2 час)

Текущий контроль:

- **устный опрос:** собеседование;

- **письменный опрос:** проверка конспектов лекций; проверка выполнения заданий реферата; проверка выполнения практических задач.

Тема 7 Характеристика организационно-производственных структур организаций

Лекция 9. Производство как операционная система. Принципы формирования производственных структур. Типы производственных структур. Организационно-производственные структуры. Типы производства и их технико-экономическая характеристика.

Практическое занятие 9. Организационно-производственные структуры организаций.

Самостоятельная работа студента (СРС, 6 час)

Подготовка к лекции (2 час)

Подготовка к практическим занятиям (1 час)

Выполнение реферата (1 час)

Изучение дополнительного теоретического материала (2 час)

Подготовка к экзамену (2 час)

Текущий контроль:

- **устный опрос:** собеседование; разбор конкретных ситуаций на тему «Типы производства»;

- **письменный опрос:** проверка конспектов лекций; проверка выполнения заданий реферата.

Тема 8 Управление процессами в операционном менеджменте

Лекция 10. Сущность и особенности процессного управления. Понятие бизнес-процессов. Инжиниринг, реинжиниринг и непрерывное улучшение процессов. Прямой и обратный инжиниринг. Структура и этапы реинжиниринга.

Лекция 11. Подходы к моделированию бизнес-процессов (традиционный и объектно-ориентированный). Прецедент-модели. Объект-модели. Описание объектов. Взаимодействие объектов в прецеденте. Диаграммы взаимодействий.

Практическое занятие 10. Построение прецедент-модели, объект-модели и диаграммы взаимодействий.

Самостоятельная работа студента (СРС, 12 час)

Подготовка к лекции (4 час)

Подготовка к практическим занятиям (1 час)

Выполнение реферата (2 час)

Изучение дополнительного теоретического материала (5 час)

Подготовка к экзамену (4 час)

Текущий контроль:

- **устный опрос:** собеседование; разбор конкретных ситуаций на тему «Управление процессами»;
- **письменный опрос:** проверка конспектов лекций; проверка выполнения заданий реферата.

Тема 9 Прогнозирование и планирование в операционном менеджменте

Лекция 12. Прогнозирование: сущность, цель, методы. Планирование: сущность, основные принципы, условия. Стратегии операционного планирования. Стратегическое планирование продукта. Стратегическое планирование производственных мощностей. Разработка производственного плана.

Лекция 13. Текущее операционное планирование. Виды систем операционного планирования (выталкивающая и вытягивающая). Методы текущего планирования. Формирование производственных программ. Оперативно-производственное планирование и контроль. Оперативное управление производством.

Практическое занятие 11. Формирование производственных программ.

Практическое занятие 12. Оперативное управление производством.

Самостоятельная работа студента (СРС, 12 час)

Подготовка к лекции (4 час)

Подготовка к практическим занятиям (2 час)

Выполнение реферата (2 час)

Изучение дополнительного теоретического материала (4 час)

Подготовка к экзамену (4 час)

Текущий контроль:

- **устный опрос:** собеседование;
- **письменный опрос:** проверка конспектов лекций; проверка выполнения заданий реферата; проверка выполнения практических задач.

Тема 10 Тактика агрегатного планирования

Лекция 14. Содержание агрегатного планирования выпуска продукции. Основные стратегии планирования совокупного объема производства (чистые стратегии, смешанные

стратегии). Подходы к агрегатному планированию выпуска продукции. Методы агрегатного планирования. Деагрегирование.

Практическое занятие 13. Выбор стратегии агрегатного планирования выпуска продукции.

Самостоятельная работа студента (СРС, 6 час)

Подготовка к лекции (2 час)

Подготовка к практическим занятиям (1 час)

Выполнение реферата (1 час)

Изучение дополнительного теоретического материала (2 час)

Подготовка к экзамену (2 час)

Текущий контроль:

- **устный опрос:** собеседование;

- **письменный опрос:** проверка конспектов лекций; проверка выполнения заданий реферата; проверка выполнения практических задач.

Тема 11 Организация обслуживания производства

Лекция 15. Организация операционной деятельности. Организационные формы обслуживания производства. Организация обслуживания рабочих мест. Информационное обеспечение организации.

Практическое занятие 14. Организация операционной деятельности. Анализ операционной деятельности.

Самостоятельная работа студента (СРС, 6 час)

Подготовка к лекции (2 час)

Подготовка к практическим занятиям (1 час)

Выполнение реферата (1 час)

Изучение дополнительного теоретического материала (2 час)

Подготовка к экзамену (2 час)

Текущий контроль:

- **устный опрос:** собеседование;

- **письменный опрос:** проверка конспектов лекций; проверка выполнения заданий реферата; проверка выполнения практических задач.

Тема 12 Управление качеством

Лекция 16. Основные понятия управления качеством. Показатели качества. Контроль качества. Статистический контроль качества продукции. Оценка качества. Сертификация продукции. Международная стандартизация. Всеобщее управление качеством (TQM).

Практическое занятие 15. Статистический контроль качества продукции. Инструменты контроля качества. Диаграмма Парето.

Самостоятельная работа студента (СРС, 6 час)

Подготовка к лекции (2 час)

Подготовка к практическим занятиям (1 час)

Выполнение реферата (1 час)

Изучение дополнительного теоретического материала (2 час)

Подготовка к экзамену (2 час)

Текущий контроль:

- **устный опрос:** собеседование;

- **письменный опрос:** проверка конспектов лекций; проверка выполнения заданий реферата; проверка выполнения практических задач.

Тема 13 Управление запасами

Лекция 17. Понятие запасов. Системы управления запасами с зависимым и независимым спросом. Системы с фиксированным количеством. Системы с фиксированным

временем поставки. Прогнозные модели и методы управления запасами. Формула Уилсона. Стратегии управления запасами.

Практическое занятие 16. Модели и методы управления запасами.

Практическое занятие 17. Моделирование издержек при хранении и управлении запасами.

Самостоятельная работа студента (СРС, 6 час)

Подготовка к лекции (2 час)

Подготовка к практическим занятиям (2 час)

Выполнение реферата (1 час)

Изучение дополнительного теоретического материала (1 час)

Подготовка к экзамену (2 час)

Текущий контроль:

- **устный опрос:** собеседование;

- **письменный опрос:** проверка конспектов лекций; проверка выполнения заданий реферата; проверка выполнения практических задач.

Тема 14 Особенности операционного менеджмента в сервисной системе

Лекция 18. Различия между процессами производства продукции и услуг. Структура сервисной системы. Модели организации операционной системы в сервисе. Виды услуг в бизнесе. Характеристика услуг в зависимости от степени контакта с клиентом. Стратегия оказания услуг.

Практическое занятие 18. Модели организации операционной системы в сервисе.

Самостоятельная работа студента (СРС, 6 час)

Подготовка к лекции (2 час)

Подготовка к практическим занятиям (1 час)

Выполнение реферата (1 час)

Изучение дополнительного теоретического материала (2 час)

Подготовка к экзамену (2 час)

Текущий контроль:

- **устный опрос:** собеседование;

- **письменный опрос:** проверка конспектов лекций; проверка выполнения заданий реферата; проверка выполнения практических задач.

Промежуточная аттестация по дисциплине:

Изучение дисциплины заканчивается экзаменом. Экзамен проводится в соответствии с Положением о зачетной и экзаменационной сессиях в ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ» и инструктивным письмом от 14.05.2012 г. № И-23.

Экзамен по дисциплине проводится в устной форме.

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

Для обеспечения самостоятельной работы разработаны:

- учебно-методическое обеспечение лекционных занятий;
- учебно-методическое обеспечение практических занятий;
- методические рекомендации по выполнению реферата;
- методические рекомендации к самостоятельной работе студентов.

Учебно-методическое обеспечение аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы студентов, обучающихся по дисциплине «Операционный менеджмент» представлены в методических указаниях для обучающихся по освоению дисциплины.

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования

При освоении дисциплины формируются следующие компетенции: ОК-21, ПК-8, ПК-9, ПК-18, ПК-19, ПК-22, ПК-23, ПК-31, ПК-35, ПК-36, ПК-42, ПК-47.

Указанные компетенции формируются в соответствии со следующими этапами:

1. Формирование и развитие теоретических знаний, предусмотренных указанными компетенциями (лекционные занятия, самостоятельная работа студентов).
2. Приобретение и развитие практических умений, предусмотренных компетенциями (практические занятия, самостоятельная работа студентов).
3. Закрепление теоретических знаний, умений и практических навыков, предусмотренных компетенциями, в ходе решения конкретных задач на практических занятиях, успешной сдачи экзамена.

Матрица соотнесения тем/разделов дисциплины и формируемых в них компетенций

Темы, разделы дисциплины	Количество часов	Код компетенции												Σ общее количество компетенций
		ОК-21	ПК-8	ПК-9	ПК-18	ПК-19	ПК-22	ПК-23	ПК-31	ПК-35	ПК-36	ПК-42	ПК-47	
Тема 1. Понятие операционного менеджмента	12	+			+	+	+		+	+	+			7
Тема 2. Операционная стратегия	12			+	+						+		+	4
Тема 3. Инструменты принятия решений в операционном менеджменте	24	+	+	+	+		+		+		+	+	+	9
Тема 4. Характеристика производственного процесса	24				+		+		+	+			+	5
Тема 5. Организация поточного производства	12						+		+	+			+	4
Тема 6. Нормирование труда	12	+			+		+	+	+	+			+	7
Тема 7. Характеристика организационно-производственных структур организаций	12						+		+		+		+	4
Тема 8. Управление процессами в операционном менеджменте	22	+			+		+		+	+	+		+	7
Тема 9. Прогнозирование и планирование в операционном менеджменте	24			+	+	+	+		+	+	+		+	8
Тема 10. Тактика агрегатного планирования	12	+		+	+	+			+		+		+	7
Тема 11. Организация обслуживания производства	12						+				+		+	3
Тема 12. Управление качеством	12				+		+	+	+		+		+	6
Тема 13. Управление запасами	14				+		+		+	+	+		+	6
Тема 14. Особенности операционного менеджмента в сервисной системе	12				+		+		+	+	+		+	6
Итого	216	5	1	4	11	3	12	2	12	8	11	1	13	

6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описания шкал оценивания

Сформированность каждой компетенции в рамках освоения данной дисциплины оценивается по трехуровневой шкале:

- пороговый уровень является обязательным для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины;
- продвинутый уровень характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенции по завершении освоения дисциплины;
- эталонный уровень характеризуется максимально возможной выраженностью компетенции и является важным качественным ориентиром для самосовершенствования.

Уровень сформированности каждой компетенции на различных этапах ее формирования в процессе освоения данной дисциплины оценивается в ходе текущего контроля успеваемости и представлен различными видами оценочных средств.

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ОК-21 «владение основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий» преподавателем оценивается содержательная сторона и качество материалов, представленных в конспектах лекций, отчетах студента по практическим занятиям, отчете студента по реферату. Учитываются также ответы студента на вопросы по соответствующим видам занятий при текущем контроле – собеседование, разбор конкретных ситуаций, решение практических задач.

Принимается во внимание

наличие **знаний**:

- по основным методам защиты персонала при возникновении чрезвычайных ситуаций.

наличие **умений**:

- пользоваться основными методами защиты персонала при возникновении чрезвычайных ситуаций и от последствий этих ситуаций.

присутствие **навыков**:

- владения основными методами защиты персонала (а также населения) от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий и других чрезвычайных ситуаций.

Таблица - Показатели и критерии оценивания уровня сформированности компетенции ОК-21 «владение основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий»

Результаты освоения (Показатели)	Уровни сформированности	Критерии оценивания	Оценка (шкала оценивания)	Оцениваемая форма контроля
Знать: - основные методы защиты персонала при возникновении чрезвычайных ситуаций. Уметь: - пользоваться основными методами защиты персонала при возникновении чрезвычайных ситуаций и от последствий этих ситуаций. Владеть: - навыками использования основных методов защиты персонала (а также населения) от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий и других чрезвычайных	Эталонный.	Рекомендации использования того или иного метода защиты персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий.	5	Конспект лекций студента, Собеседование, Решение практических задач, Разбор конкретных ситуаций, Реферат, Экзамен
	Продвинутый	Установление порядка действий производственного персонала для ликвидации чрезвычайных ситуаций.	4	

ситуаций	Пороговый	Аргументирование использования конкретных методов защиты персонала в экстренных ситуациях.	3	
	Ниже порогового	Неправильность в воспроизведении конкретных методов защиты персонала в экстренных ситуациях.	2	

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ПК-8 «способность оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений» преподавателем оценивается содержательная сторона и качество материалов, представленных в конспектах лекций, отчетах студента по практическим занятиям, отчете студента по реферату. Учитываются также ответы студента на вопросы по соответствующим видам занятий при текущем контроле – собеседование, разбор конкретных ситуаций, решение практических задач.

Принимается во внимание наличие **знаний**:

- по основным понятиям процесса принятия решений;
- по последствиям решений и их взаимозависимости.

наличие **умений**:

- оценивать факторы, условия и последствия принимаемых решений в операционной сфере.

присутствие **навыков**:

- владения основными методами выявления проблемных ситуаций, методами принятия решений и методами оценки рисков принимаемых решений.

Таблица - Показатели и критерии оценивания уровня сформированности компетенции ПК-8 «способность оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений»

Результаты освоения (Показатели)	Уровни сформированности	Критерии оценивания	Оценка (шкала оценивания)	Оцениваемая форма контроля
Знать: - основные понятия процесса принятия решений; - факторы, влияющие на процесс принятия управленческих решений; - принципы принятия организационно-управленческих решений; - последствия решений и их взаимозависимость Уметь: - оценивать факторы, условия и последствия принимаемых решений в операционной сфере Владеть: - навыками использования основных методов выявления проблемных ситуаций, - навыками использования методов принятия решений; - навыками использования методов оценки рисков принимаемых решений.	Эталонный.	Прогнозирование последствий принимаемых решений в операционной сфере и их взаимозависимость	5	Конспект лекций студента, Собеседование, Решение практических задач, Разбор конкретных ситуаций, Реферат, Экзамен
	Продвинутый	Оценивание факторов, условий и последствий принимаемых решений в операционной сфере	4	
	Пороговый	Воспроизведение последствий принимаемых решений в операционной сфере	3	
	Ниже порогового	Неправильность в воспроизведении последствий принимаемых решений в операционной сфере	2	

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ПК-9 «способность анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений» преподавателем оценивается содержательная сторона и качество материалов, представленных в конспектах лекций, отчетах студента по практическим занятиям, отчете студента по реферату. Учитываются также ответы студента на вопросы по соответствующим видам занятий при текущем контроле – собеседование, разбор конкретных ситуаций, решение практических задач.

Принимается во внимание наличие **знаний**:

- по принципам формирования операционной (производственной) стратегии организации;
- по системе целей и основным критериям операционной стратегии;
- по взаимосвязи операционной стратегии с другими функциональными стратегиями и общефирменной стратегией.

наличие **умений**:

- анализировать и разрабатывать операционную стратегию организации;
- анализировать взаимосвязи между операционной и другими функциональными стратегиями с целью сбалансированности принимаемых управленческих решений.

присутствие **навыков**:

- использования методов разработки операционной стратегии и методов анализа взаимосвязей между функциональными стратегиями.

Таблица - Показатели и критерии оценивания уровня сформированности компетенции ПК-9 «способность анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений»

Результаты освоения (Показатели)	Уровни сформированности	Критерии оценивания	Оценка (шкала оценивания)	Оцениваемая форма контроля
Знать: - понятия, принципы формирования и основные типы функциональных стратегий организации; - особенности операционной (производственной) стратегии; - систему целей и основные критерии операционной стратегии; - взаимосвязь операционной стратегии с другими функциональными стратегиями (товарно-маркетинговой, финансовой, стратегией управления персоналом и др.) и общефирменной стратегией. Уметь: - анализировать и разрабатывать операционную стратегию организации; - анализировать взаимосвязи между операционной и другими функциональными стратегиями с целью сбалансированности принимаемых управленческих решений. Владеть: - методами разработки операционной стратегии организации и методами анализа взаимосвязей между функциональными стратегиями.	Эталонный.	Рекомендации по использованию методов анализа операционной стратегии организации и взаимосвязи с другими функциональными стратегиями	5	Конспект лекций студента, Собеседование, Решение практических задач, Разбор конкретных ситуаций, Реферат, Экзамен
	Продвинутый	Сравнение различных методов анализа операционной стратегии и взаимосвязи с другими функциональными стратегиями	4	
	Пороговый	Воспроизведение различных методов анализа операционной стратегии и взаимосвязи с другими функциональными стратегиями	3	
	Ниже порогового	Неправильность в воспроизведении различных методов анализа операционной стратегии и взаимосвязи с другими функциональными стратегиями	2	

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ПК-18 «владение методами принятия стратегических, тактических и оперативных решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций» преподавателем оценивается содержательная сторона и качество материалов, представленных в конспектах лекций, отчетах студента по практическим занятиям, отчете студента по реферату. Учитываются также ответы студента на вопросы по соответствующим видам занятий при текущем контроле – собеседование, разбор конкретных ситуаций, решение практических задач.

Принимается во внимание
наличие **знаний**:

- по принципам организации операционной деятельности, основным методам и инструментам управления операционной деятельностью организации.

наличие **умений**:

- реализовывать мероприятия операционного характера в соответствии со стратегией организации.

присутствие **навыков**:

- использования методов принятия стратегических, тактических и оперативных решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций.

Таблица - Показатели и критерии оценивания уровня сформированности компетенции ПК-18 «владение методами принятия стратегических, тактических и оперативных решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций»

Результаты освоения (Показатели)	Уровни сформированности	Критерии оценивания	Оценка (шкала оценивания)	Оцениваемая форма контроля
Знать: - принципы организации операционной деятельности, основные методы и инструменты управления операционной деятельностью организации. Уметь: - реализовывать мероприятия операционного характера в соответствии со стратегией организации. Владеть: - методами принятия стратегических, тактических и оперативных решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций.	Эталонный.	Рекомендации по использованию конкретных методов принятия стратегических, тактических и оперативных решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций	5	Конспект лекций студента, Собеседование, Решение практических задач, Разбор конкретных ситуаций, Реферат, Экзамен
	Продвинутый	Оценка использования различных методов принятия стратегических, тактических и оперативных решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций	4	
	Пороговый	Воспроизведение категорий стратегических, тактических и оперативных решений операционного	3	

		менеджмента		
	Ниже порогового	Неправильность в воспроизведении категорий стратегических, тактических и оперативных решений операционного менеджмента	2	

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ПК-19 «способность планировать операционную (производственную) деятельность организаций» преподавателем оценивается содержательная сторона и качество материалов, представленных в конспектах лекций, отчетах студента по практическим занятиям, отчете студента по реферату. Учитываются также ответы студента на вопросы по соответствующим видам занятий при текущем контроле – собеседование, разбор конкретных ситуаций, решение практических задач.

Принимается во внимание

наличие **знаний**:

- по основным аспектам планирования операционной деятельности организации.

наличие **умений**:

- самостоятельно решать операционно-производственные задачи, связанные с планированием выпуска продукции (оказания услуг).

присутствие **навыков**:

планирования операционной (производственной) деятельности организаций.

Таблица - Показатели и критерии оценивания уровня сформированности компетенции ПК-19 «способность планировать операционную (производственную) деятельность организаций»

Результаты освоения (Показатели)	Уровни сформированности	Критерии оценивания	Оценка (шкала оценивания)	Оцениваемая форма контроля
Знать: - основные аспекты планирования операционной деятельности организации. Уметь: - самостоятельно решать операционно-производственные задачи, связанные с планированием выпуска продукции (оказания услуг). Владеть: - навыками планирования операционной (производственной) деятельности организаций.	Эталонный.	Рекомендации по использованию конкретных методов планирования операционной (производственной) деятельности организаций	5	Конспект лекций студента, Собеседование, Решение практических задач, Разбор конкретных ситуаций, Реферат, Экзамен
	Продвинутый	Разработка операционного (производственного) плана	4	
	Пороговый	Воспроизведение методов планирования операционной (производственной) деятельности	3	

		организаций		
	Ниже порогового	Неправильность в воспроизведении методов планирования операционной (производственной) деятельности организаций	2	

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ПК-22 «знание современных концепций организации операционной деятельности и готовностью к их применению» преподавателем оценивается содержательная сторона и качество материалов, представленных в конспектах лекций, отчетах студента по практическим занятиям, отчете студента по реферату. Учитываются также ответы студента на вопросы по соответствующим видам занятий при текущем контроле – собеседование, разбор конкретных ситуаций, решение практических задач.

Принимается во внимание

наличие **знаний**:

- по принципам развития и закономерности функционирования организаций;
- по современным концепциям и методам организации операционной деятельности.

наличие **умений**:

- идентифицировать концепции, лежащие в основе управления организацией;
- применять на практике различные методы организации операционной деятельности;
- использовать знания о современных механизмах решения задач операционного (производственного) управления для принятия управленческих решений.

присутствие **навыков**:

- использования современных методов организации операционной деятельности;
- применения современных концепций организации операционной (производственной) деятельности.

Таблица - Показатели и критерии оценивания уровня сформированности компетенции ПК-22 «знание современных концепций организации операционной деятельности и готовностью к их применению»

Результаты освоения (Показатели)	Уровни сформированности	Критерии оценивания	Оценка (шкала оценивания)	Оцениваемая форма контроля
Знать: - принципы развития и закономерности функционирования организаций; - современные концепции и методы организации операционной деятельности. Уметь: - идентифицировать концепции, лежащие в основе управления организацией; - применять на практике различные	Эталонный.	Выбор наиболее подходящих для конкретных условий современных концепций организации операционной деятельности	5	Конспект лекций студента, Собеседование, Решение практических задач, Разбор конкретных ситуаций, Реферат, Экзамен
	Продвинутый	Сравнение современных концепций организации операционной деятельности	4	

методы организации операционной деятельности; - использовать знания о современных механизмах решения задач операционного (производственного) управления для принятия управленческих решений. Владеть: - современными методами организации операционной деятельности; - готовностью к применению современных концепций организации операционной (производственной) деятельности.	Пороговый	Воспроизведение современных концепций организации операционной деятельности	3	
	Ниже порогового	Неправильность в воспроизведении современных концепций организации операционной деятельности	2	

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ПК-23 «знание современной системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности» преподавателем оценивается содержательная сторона и качество материалов, представленных в конспектах лекций, отчетах студента по практическим занятиям, отчете студента по реферату. Учитываются также ответы студента на вопросы по соответствующим видам занятий при текущем контроле – собеседование, разбор конкретных ситуаций, решение практических задач.

Принимается во внимание

наличие **знаний**:

- по основным понятиям управления качеством;
- по всеобщему управлению качеством (TQM);
- по стандартизации и сертификации.

наличие **умений**:

- пользоваться методами контроля качества для всех стадий операционного процесса (проверка сырья и материалов, контроль производственных процессов, проверка готовой продукции);

- прогнозировать операционную стратегию организации, эффективность и конкурентоспособность выпускаемой продукции, изучать и оценивать внешние и внутренние факторы, влияющие на конкурентоспособность;

- применять на практике концепцию TQM для улучшения операционных процессов.

присутствие **навыков**:

- использования метода статистического контроля качества на всех стадиях операционного процесса;

- использования концепции TQM для улучшения производственных процессов и устранения слабых мест в организации.

Таблица - Показатели и критерии оценивания уровня сформированности компетенции ПК-23 «знание современной системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности»

Результаты освоения (Показатели)	Уровни сформированности	Критерии оценивания	Оценка (шкала оценивания)	Оцениваемая форма контроля
Знать: - основные понятия управления качеством (качество в соответствии с техническими условиями, качество продукции, функциональное качество); показатели качества;	Эталонный.	Рекомендации по использованию современной системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности	5	Конспект лекций студента, Собеседование, Решение практических

контроль качества; методы контроля качества; оценка качества; - комплексное управление качеством и всеобщее управление качеством (TQM); - организацию контроля качества; - статистический контроль качества продукции; - обеспечение конкурентоспособного качества, управление качеством; - стандартизацию и сертификацию. Уметь: - пользоваться методами контроля качества для всех стадий операционного процесса (проверка сырья и материалов, контроль производственных процессов, проверка готовой продукции); - прогнозировать операционную стратегию организации, эффективность и конкурентоспособность выпускаемой продукции, изучать и оценивать внешние и внутренние факторы, влияющие на конкурентоспособность; - применять на практике концепцию TQM для улучшения операционных процессов. Владеть: - способностью использования метода статистического контроля качества на всех стадиях операционного процесса; - концепцией TQM для улучшения производственных процессов и устранения слабых мест в организации.	Продвинутый	Анализ составляющих современной системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности	4	задач, Разбор конкретных ситуаций, Реферат, Экзамен
	Пороговый	Воспроизведение основных элементов системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности	3	
	Ниже порогового	Неправильность в воспроизведении основных элементов системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности	2	

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ПК-31 «умение применять количественные и качественные методы анализа при принятии управленческих решений и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели» преподавателем оценивается содержательная сторона и качество материалов, представленных в конспектах лекций, отчетах студента по практическим занятиям, отчете студента по реферату. Учитываются также ответы студента на вопросы по соответствующим видам занятий при текущем контроле – собеседование, разбор конкретных ситуаций, решение практических задач.

Принимается во внимание наличие **знаний**:

- по количественным и качественным методам операционного анализа;
- по видам экономико-математических моделей, применяемых в операционном менеджменте.

наличие **умений**:

- применять экономико-математические методы для решения задач операционного (производственного) характера;
- применять методы структурного и функционального моделирования операционных систем, выполнять анализы данных моделей и их адаптацию к конкретным задачам управления.

присутствие **навыков**:

- применения современных количественных и качественных методов анализа операционных систем при принятии управленческих решений;

- построения экономико-математических моделей в управлении операционными системами.

Таблица - Показатели и критерии оценивания уровня сформированности компетенции ПК-31 «умение применять количественные и качественные методы анализа при принятии управленческих решений и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели»

Результаты освоения (Показатели)	Уровни сформированности	Критерии оценивания	Оценка (шкала оценивания)	Оцениваемая форма контроля
Знать: - количественные и качественные методы операционного анализа; - основные понятия теории управления и моделирования; - виды экономико-математических моделей, применяемых в операционном менеджменте. Уметь: - применять экономико-математические методы для решения задач операционного (производственного) характера; - применять методы структурного и функционального моделирования операционных систем, выполнять анализ данных моделей и их адаптацию к конкретным задачам управления. Владеть: - навыками применения современных количественных и качественных методов анализа операционных систем при принятии управленческих решений; - навыками построения экономико-математических моделей в управлении операционными системами.	Эталонный.	Рекомендации к использованию современных количественных и качественных методов анализа операционных систем и построение экономико-математических моделей в управлении операционными системами	5	Конспект лекций студента, Собеседование, Решение практических задач, Разбор конкретных ситуаций, Реферат, Экзамен
	Продвинутый	Практическое использование современных количественных и качественных методов анализа операционных систем и описание экономико-математических моделей в управлении операционными системами	4	
	Пороговый	Воспроизведение количественных и качественных методов анализа операционных систем и элементов экономико-математических моделей в управлении операционными системами	3	
	Ниже порогового	Неправильность в воспроизведении количественных и качественных методов анализа операционных систем и элементов экономико-математических моделей в управлении операционными системами	2	

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ПК-35 «умение моделировать бизнес-процессы и знакомство с методами реорганизации бизнес-

процессов» преподавателем оценивается содержательная сторона и качество материалов, представленных в конспектах лекций, отчетах студента по практическим занятиям, отчете студента по реферату. Учитываются также ответы студента на вопросы по соответствующим видам занятий при текущем контроле – собеседование, разбор конкретных ситуаций, решение практических задач.

Принимается во внимание

наличие **знаний**:

- по основным понятиям и классификации бизнес-процессов, реинжинирингу бизнес-процессов, подходам к моделированию бизнес-процессов и методам их реорганизации.

наличие **умений**:

- моделировать на практике основные и вспомогательные бизнес-процессы организации.

присутствие **навыков**:

- моделирования бизнес-процессов;

- использования современных технологий реорганизации бизнес-процессов;

- организации работы в проектных группах по реорганизации бизнес-процессов.

Таблица - Показатели и критерии оценивания уровня сформированности компетенции ПК-35 «умение моделировать бизнес-процессы и знакомство с методами реорганизации бизнес-процессов»

Результаты освоения (Показатели)	Уровни сформированности	Критерии оценивания	Оценка (шкала оценивания)	Оцениваемая форма контроля
Знать: - основные понятия и классификацию бизнес-процессов, реинжиниринг бизнес-процессов, подходы к моделированию бизнес-процессов (функционально-ориентированный, объектно-ориентированный) и методы их реорганизации. Уметь: - моделировать на практике основные и вспомогательные бизнес-процессы организации. Владеть: - инструментарием по моделированию бизнес-процессов, современными технологиями реорганизации бизнес-процессов и навыками организации работы в проектных группах по реорганизации бизнес-процессов	Эталонный.	Рекомендации к использованию различных моделей бизнес-процессов и методов их реорганизации	5	Конспект лекций студента, Собеседование, Решение практических задач, Разбор конкретных ситуаций, Реферат, Экзамен
	Продвинутый	Построение моделей бизнес-процессов и анализ методов их реорганизации	4	
	Пороговый	Воспроизведение моделей бизнес-процессов и методов их реорганизации	3	
	Ниже порогового	Неправильность в воспроизведении моделей бизнес-процессов и методов их реорганизации	2	

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ПК-36 «умение использовать в практической деятельности организаций информацию, полученную в результате маркетинговых исследований и сравнительного анализа лучших практик в менеджменте» преподавателем оценивается содержательная сторона и качество материалов, представленных в конспектах лекций, отчетах студента по практическим занятиям, отчете студента по реферату. Учитываются также ответы студента на вопросы по соответствующим видам занятий при текущем контроле – собеседование, разбор конкретных ситуаций, решение практических задач.

Принимается во внимание

наличие **знаний**:

- по использованию различных методов проведения маркетинговых исследований для решения задач операционного управления.

наличие **умений**:

- пользоваться информацией, полученной в результате маркетинговых исследований для решения задач операционного характера;

- пользоваться сравнительным анализом при проведении маркетинговых исследований.

присутствие **навыков**:

- использования различных способов сбора, обработки, хранения и использования информации при проведении маркетинговых исследований;

- использования современных механизмов проведения маркетинговых исследований;

- осуществления сравнительного анализа передовых взглядов в операционном менеджменте.

Таблица - Показатели и критерии оценивания уровня сформированности компетенции ПК-36 «умение использовать в практической деятельности организаций информацию, полученную в результате маркетинговых исследований и сравнительного анализа лучших практик в менеджменте»

Результаты освоения (Показатели)	Уровни сформированности	Критерии оценивания	Оценка (шкала оценивания)	Оцениваемая форма контроля
Знать: - роль маркетинговых исследований и использования различных методов проведения маркетинговых исследований для решения задач операционного управления. Уметь: - пользоваться информацией, полученной в результате маркетинговых исследований для решения задач операционного характера; - пользоваться сравнительным анализом при проведении маркетинговых исследований. Владеть: - способами сбора, обработки, хранения и использования информации при проведении маркетинговых исследований; - современными механизмами проведения маркетинговых исследований; - навыками осуществления сравнительного анализа передовых взглядов в операционном менеджменте.	Эталонный.	Рекомендации по использованию различных способов сбора, обработки, хранения и использования информации, полученной при проведении маркетинговых исследований и сравнительного анализа лучших практик в менеджменте	5	Конспект лекций студента, Собеседование, Решение практических задач, Разбор конкретных ситуаций, Реферат, Экзамен
	Продвинутый	Оценка различных способов сбора, обработки, хранения и использования информации, полученной при проведении маркетинговых исследований и сравнительного анализа лучших практик в менеджменте	4	
	Пороговый	Воспроизведение различных способов сбора, обработки, хранения и использования информации, полученной при проведении маркетинговых исследований и сравнительного анализа	3	

		лучших практик в менеджменте		
	Ниже порогового	Неправильность в воспроизведении способов сбора, обработки, хранения и использования информации, полученной при проведении маркетинговых исследований и сравнительного анализа лучших практик в менеджменте	2	

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ПК-42 «способность проводить анализ рыночных и специфических рисков, использовать его результаты для принятия управленческих решений» преподавателем оценивается содержательная сторона и качество материалов, представленных в конспектах лекций, отчетах студента по практическим занятиям, отчете студента по реферату. Учитываются также ответы студента на вопросы по соответствующим видам занятий при текущем контроле – собеседование, разбор конкретных ситуаций, решение практических задач.

Принимается во внимание

наличие **знаний**:

- по условиям неопределенности и риска;
- по методам оценки рисков, стратегиям управления риском;
- по особенностям анализа рисков в операционном управлении.

наличие **умений**:

- проводить анализ рыночных и специфических рисков для задач операционного управления;
- использовать результаты анализа для принятия управленческих решений.

присутствие **навыков**:

- использования методов оценки рисков в задачах операционного менеджмента и использования результатов оценки рисков для принятия управленческих решений.

Таблица - Показатели и критерии оценивания уровня сформированности компетенции ПК-42 «способность проводить анализ рыночных и специфических рисков, использовать его результаты для принятия управленческих решений»

Результаты освоения (Показатели)	Уровни сформированности	Критерии оценивания	Оценка (шкала оценивания)	Оцениваемая форма контроля
Знать: - условия неопределенности и риска; - классификацию и методы оценки рисков, стратегии управления риском; - эффективность решений, принимаемых в условиях	Эталонный.	Оценка последствий проявления рисков при принятии управленческих решений в операционной сфере	5	Конспект лекций студента, Собеседование, Решение практических

неопределенности и риска; - особенности анализа рисков в операционном управлении. Уметь: - проводить анализ рыночных и специфических рисков для задач операционного управления; - использовать результаты анализа для принятия управленческих решений. Владеть: - методами оценки рисков в задачах операционного менеджмента; - навыками использования результатов оценки рисков для принятия управленческих решений.	Продвинутый	Оценка рисков и оценка эффективности решений, принимаемых в условиях неопределенности и риска	4	задач, Разбор конкретных ситуаций, Реферат, Экзамен
	Пороговый	Раскрытие основных форм проявления рыночных и специфических рисков (производственного, инновационного, технологического)	3	
	Ниже порогового	Неумение раскрытия основных форм проявления рыночных и специфических рисков (производственного, инновационного, технологического)	2	

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ПК-47 «способность проводить анализ операционной деятельности организации и использовать его результаты для подготовки управленческих решений» преподавателем оценивается содержательная сторона и качество материалов, представленных в конспектах лекций, отчетах студента по практическим занятиям, отчете студента по реферату. Учитываются также ответы студента на вопросы по соответствующим видам занятий при текущем контроле – собеседование, разбор конкретных ситуаций, решение практических задач.

Принимается во внимание

наличие **знаний**:

- по основным подходам к анализу операционной деятельности организации.

наличие **умений**:

- использовать полученные знания по анализу операционной деятельности в практической деятельности.

присутствие **навыков**:

- проведения анализа операционной деятельности организации и использования его результатов для подготовки управленческих решений.

Таблица - Показатели и критерии оценивания уровня сформированности компетенции ПК-47 «способность проводить анализ операционной деятельности организации и использовать его результаты для подготовки управленческих решений»

Результаты освоения (Показатели)	Уровни сформированности	Критерии оценивания	Оценка (шкала оценивания)	Оцениваемая форма контроля
Знать: - основные подходы к анализу операционной деятельности организации. Уметь: - использовать полученные знания по анализу операционной деятельности в практической деятельности. Владеть: - способностью проводить анализ операционной деятельности	Эталонный.	Сравнение практик анализа операционной деятельности для различных организаций	5	Конспект лекций студента, Собеседование, Решение практических задач, Разбор конкретных ситуаций, Реферат,
	Продвинутый	Практическое проведение анализа операционной деятельности для конкретной организации	4	

организации и использовать его результаты для подготовки управленческих решений.	Пороговый	Воспроизведение последовательности анализа операционной деятельности организации	3	Экзамен
	Ниже порогового	Неправильность в воспроизведении последовательности анализа операционной деятельности организации	2	

Критерии оценки результатов сформированности компетенций при использовании различных форм контроля.

Критерии оценивания конспекта лекций и конспекта дополнительных материалов:

Оценки «отлично» заслуживает студент, который привел развёрнутые ответы на все вопросы конспектирования с приведением фактов и примеров.

Оценки «хорошо» заслуживает студент, который привел развёрнутые ответы на все вопросы конспектирования с незначительным числом фактов и примеров.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, который привел ответы на все вопросы конспектирования.

Оценки «неудовлетворительно» заслуживает студент, который не предоставил конспект.

Критерии оценивания практических задач:

Оценки «отлично» заслуживает студент, который привел полные, точные и развёрнутые решения по предлагаемым задачам.

Оценки «хорошо» заслуживает студент, который привел полные, не совсем точные и развёрнутые решения по предлагаемым задачам.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, который привел не полные, не совсем точные решения по предлагаемым задачам.

Оценки «неудовлетворительно» заслуживает студент, который не привел решения по предлагаемым задачам.

Критерии оценивания собеседования, разбора конкретных ситуаций:

Оценки «отлично» заслуживает студент, который полно и развернуто ответил на вопрос.

Оценки «хорошо» заслуживает студент, который полно ответил на вопрос.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, который не полно ответил на вопрос.

Оценки «неудовлетворительно» заслуживает студент, который не ответил на вопрос.

Критерии оценивания рефератов:

Оценки «отлично» заслуживает студент, который правильно выполнил и соответствующим образом оформил все предлагаемые вопросы реферата.

Оценки «хорошо» заслуживает студент, который правильно выполнил и соответствующим образом оформил все предлагаемые задания реферата, но привел не совсем точные и развёрнутые материалы по предлагаемым вопросам.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, который выполнил и соответствующим образом оформил все предлагаемые задания реферата, но привел не полные, не совсем точные материалы по предлагаемым вопросам.

Оценки «неудовлетворительно» заслуживает студент, который не справился хотя бы с одним из предлагаемых вопросов.

Сформированность уровня компетенции не ниже порогового является основанием для допуска студента к промежуточной аттестации по данной дисциплине.

Формой промежуточной аттестации по данной дисциплине является экзамен, оцениваемый по принятой в ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ» четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Экзамен проводится в устной форме.

Критерии оценивания (в соответствии с инструктивным письмом НИУ МЭИ от 14 мая 2012 года № И-23):

Оценки «отлично» заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание материалов изученной дисциплины, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины; проявивший творческие способности в понимании, изложении и использовании материалов изученной дисциплины, безупречно ответившему не только на вопросы билета, но и на дополнительные вопросы в рамках рабочей программы дисциплины, правильно выполнившему практические задание

Оценки «хорошо» заслуживает студент, обнаруживший полное знание материала изученной дисциплины, успешно выполняющий предусмотренные задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную рабочей программой дисциплины; показавшему систематический характер знаний по дисциплине, ответившему на все вопросы билета, правильно выполнившему практические задание, но допустившему при этом не принципиальные ошибки.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знание материала изученной дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющийся с выполнением заданий, знакомы с основной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины; допустившим погрешность в ответе на теоретические вопросы и/или при выполнении практических заданий, но обладающий необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя, либо неправильно выполнившему практическое задание, но по указанию преподавателя выполнившим другие практические задания из того же раздела дисциплины.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему серьезные пробелы в знаниях основного материала изученной дисциплины, допустившему принципиальные ошибки в выполнении заданий, не ответившему на все вопросы билета и дополнительные вопросы и неправильно выполнившему практическое задание (неправильное выполнение только практического задания не является однозначной причиной для выставления оценки «неудовлетворительно»). Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение по образовательной программе без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине (формирования и развития компетенций, закреплённых за данной дисциплиной). Оценка «неудовлетворительно» выставляется также, если студент: после начала экзамена отказался его сдавать или нарушил правила сдачи экзамена (списывал, подсказывал, обманом пытался получить более высокую оценку и т.д.

В зачетную книжку студента и выписку к диплому выносятся оценка экзамена по дисциплине за 3 семестр.

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

Оценка знаний, умений и навыков в процессе изучения дисциплины производится с использованием фонда оценочных средств.

Вопросы по формированию и развитию теоретических знаний, предусмотренных компетенциями, закрепленными за дисциплиной (примерные вопросы по лекционному материалу дисциплины):

1. Сущность и содержание операционного менеджмента.
2. Принципы, функции и методы операционного менеджмента.
3. Модели операционного менеджмента.
4. Операционная система. Состав и содержание операционной системы, классификации.
5. Понятие операции. Операции как вид деятельности.
6. Операционная функция в организации.
7. Различия между процессами производства продукции и услуг.
8. Операции в сфере услуг.
9. Современные тенденции развития операционной деятельности.
10. Операционная стратегия, ее место в корпоративной стратегии организации.
11. Особенности операционной стратегии. Типы операционных стратегий.
12. Разработка операционной стратегии.
13. Взаимосвязь операционной стратегии с другими функциональными стратегиями и корпоративной стратегией.
14. Корпоративные факторы, влияющие на операции.
15. Согласование операционной и рыночной стратегий.
16. Процесс принятия решений. Методы принятия решений в операционном менеджменте.
17. Принятие решений в условиях неопределенности и риска.
18. Стратегические решения операционного менеджмента (стратегия товара, стратегия процесса, стратегия выбора местоположения, стратегия размещения, стратегия людских ресурсов, стратегия поставок).
19. Тактические решения операционного менеджмента.
20. Классификация и методы оценки рисков в операционном менеджменте.
21. Формы проявления рыночных и специфических рисков (производственного, инновационного, технологического).
22. Особенности анализа рисков в операционном управлении.
23. Производственный процесс и его структура.
24. Система управления как подсистема производственного процесса.
25. Принципы рациональной организации производственного процесса.
26. Производственный цикл и его структура.
27. Методы расчета производственного цикла.
28. Виды движения предметов труда по операциям.
29. Пути сокращения производственного цикла.
30. Характеристика поточного производства.
31. Основные показатели, используемые при проектировании поточных линий.
32. Такт поточной линии. Количество оборудования и число рабочих мест. Коэффициент загрузки.
33. Скорость движения конвейера. Длительность цикла обработки изделий.
34. Технологический, транспортный, страховой, межоперационные заделы.
35. Эффективность и перспективы развития поточного производства.
36. Структура и методы изучения затрат рабочего времени.
37. Организация нормирования труда.
38. Виды норм труда, методы их установления.
39. Определение нормы времени методом выборочных наблюдений за трудовым процессом. Сравнение метода выборочных наблюдений с хронометражем.
40. Нормы выработки, обслуживания, длительности. Нормирование численности персонала.
41. Производство как операционная система.
42. Производственная структура и факторы ее развития. Принципы формирования производственных структур.

43. Типы производственных структур (предметный, технологический, предметно-технологический).
44. Организационно-производственные структуры предприятий и объединений.
45. Типы производства и их технико-экономическая характеристика.
46. Сущность и особенности процессного управления. Преимущества управления процессами.
47. Понятие бизнес-процессов. Инжиниринг, реинжиниринг и непрерывное улучшение процессов. Прямой и обратный инжиниринг.
48. Структура фирмы, основанной на бизнес-процессах.
49. Участники проекта по реинжинирингу. Структура и этапы реинжиниринга.
50. Подходы к моделированию бизнес-процессов (традиционный и объектно-ориентированный).
51. Прецедент-модели. Описание прецедентов.
52. Объект-модели. Описание объектов.
53. Взаимодействие объектов в прецеденте. Диаграммы взаимодействий.
54. Информационные технологии реинжиниринга бизнеса.
55. Прогнозирование: сущность, цель, методы. Типы прогнозов.
56. Планирование: сущность, основные принципы, условия.
57. Стратегии операционного планирования.
58. Стратегическое планирование продукта и производственно-технологического процесса. Стратегическое планирование производственных мощностей.
59. Разработка производственного плана.
60. Текущее операционное планирование.
61. Виды систем операционного планирования (выталкивающая и вытягивающая).
62. Методы текущего планирования.
63. Объемное календарное и текущее планирование.
64. Формирование производственных программ.
65. Оперативно-производственное планирование и контроль.
66. Оперативное управление производством.
67. Содержание агрегатного планирования выпуска продукции.
68. Основные стратегии планирования совокупного объема производства (чистые стратегии, смешанные стратегии).
69. Подходы к агрегатному планированию выпуска продукции.
70. Методы агрегатного планирования. Дезагрегирование.
71. Организация операционной деятельности.
72. Содержание и задачи производственной инфраструктуры. Организационные формы обслуживания производства.
73. Организация инструментального хозяйства.
74. Организация ремонтного хозяйства. Структура ремонтного цикла.
75. Организация транспортного хозяйства.
76. Организация энергетического хозяйства.
77. Организация складского хозяйства.
78. Анализ операционной деятельности.
79. Основные понятия управления качеством (качество в соответствии с техническими условиями, качество продукции, функциональное качество).
80. Требования к качеству и затраты на обеспечение качества.
81. Показатели качества. Контроль качества. Методы контроля качества.
82. Организация контроля качества на предприятии.
83. Статистический контроль качества продукции. Оценка качества.
84. Обеспечение конкурентоспособного качества, управление качеством.
85. Комплексное управление качеством и всеобщее управление качеством (TQM).
86. Понятие запасов. Классификация запасов.
87. Системы управления запасами с зависимым и независимым спросом.

88. Система планирования материальных потребностей (MRP).
89. Системы с фиксированным количеством. Системы с фиксированным временем поставки. Прогнозные модели и методы управления запасами.
90. Моделирование издержек при хранении и управлении запасами. Формула Уилсона.
91. Стратегии управления запасами. Выбор системы управления запасами.
92. Характеристика сервисной сферы, понятие услуги.
93. Объект и субъект управления в сервисной сфере. Структура сервисной системы.
94. Модели организации операционной системы в сервисе (модель «первоклассного» обслуживания, модель «дешевого» обслуживания, модель «неэффективного» обслуживания).
95. Виды услуг в бизнесе. Характеристика услуг в зависимости от степени контакта с клиентом.
96. Матрица анализа услуги.
97. Стратегия оказания услуг.

Вопросы по приобретению и развитие практических умений, предусмотренных компетенциями, закрепленными за дисциплиной (примеры вопросов к практическим занятиям)

Примеры вопросов к практическим занятиям:

Вопросы к собеседованию по теме 1 «Понятие операционного менеджмента»

1. Перечислите основные этапы развития операционного менеджмента.
2. Поясните содержание модели «5P операционного менеджмента» и возможности ее использования в управлении организацией.
3. Какие из обязанностей менеджера по операциям Вы считаете наиболее важными?
4. Поясните значения терминов «производство», «операция», «бизнес-процесс».
5. Перечислите составные элементы операционной системы организации.
6. Поясните связь понятий «операция» и «бизнес-процесс».
7. Какие стороны и характеристики процессов рассматривают в операционном менеджменте в настоящее время?
8. Как процессы влияют на содержание объекта управления в менеджменте?
9. Объясните содержание понятия «деятельность».
10. Каким образом деятельность организации может быть интегрирована во внутренней и во внешней среде бизнеса?
11. Приведите примеры инструментария операционной, функциональной, межфункциональной и межорганизационной интеграции деятельности.
12. Какой из уровней интеграции деятельности вы считаете наиболее эффективным в современном бизнесе и при каких условиях?

Учебные ситуации для практических занятий представлены в методических указаниях для обучающихся по освоению дисциплины.

Вопросы по закреплению теоретических знаний, умений и практических навыков, предусмотренных компетенциями (вопросы к экзамену)

1. Основные понятия операционного менеджмента.
2. Виды моделей операционного менеджмента.
3. Содержание системы операционного менеджмента.
4. Основные различия между производством и сферой услуг.
5. Классификация операций.
6. Основные модели производства и поставок.
7. Основные модели транспортировки и сервиса.
8. Характеристика уровней интеграции деятельности.
9. Операционная (производственная) стратегия.
10. Внутренние и внешние факторы, воздействующие на операционную стратегию.
11. Содержание операционной стратегии.
12. Табличный метод принятия операционных решений.

13. Метод принятия операционных решений на основе дерева целей.
14. Стратегические решения операционного менеджмента. Стратегия товара.
15. Стратегические решения операционного менеджмента. Стратегия процесса.
16. Стратегические решения операционного менеджмента. Стратегия выбора местоположения.
17. Системы выталкивающего и вытягивающего производства.
18. Производственный процесс и его структура.
19. Принципы рациональной организации производственных процессов.
20. Производственный цикл и его структура.
21. Понятие поточного производства. Основные показатели, используемые при расчете поточных линий.
22. Оценка уровня научной организации труда.
23. Виды норм труда. Методы их установления.
24. Фотография рабочего дня и хронометраж.
25. Типы производства и технико-экономическая характеристика.
26. Производственная мощность: понятие, показатели и единицы измерения.
27. Использование производственных мощностей.
28. Процессное построение систем операционного управления. Понятие бизнес-процесса.
29. «Реинжиниринг» и «непрерывное совершенствование». Различия между ними.
30. Структура традиционной и процессной фирмы.
31. Моделирование бизнес-процессов.
32. Прогнозирование в операционном менеджменте.
33. Задачи и виды операционного планирования.
34. Производственная программа: понятие, место, показатели, процесс формирования.
35. Оперативно-производственное планирование (ОПП) на предприятии.
36. Агрегатное планирование. Основные стратегии.
37. Основные методы агрегатного планирования.
38. Организация инструментального хозяйства.
39. Организация ремонтного и транспортного хозяйства.
40. Концепция всеобщего управления качеством.
41. Стандартизация и сертификация.
42. Организация контроля качества. Статистический контроль качества.
43. Управление запасами с зависимым спросом.
44. Управление запасами с независимым спросом. Системы с фиксированным количеством и с фиксированным временем заказа.
45. Прогнозные модели и методы управления запасами.
46. Моделирование издержек при хранении и управлении запасами. Формула Уилсона.
47. Стратегии управления запасами.
48. Особенности операционного менеджмента в сфере услуг.
49. Модели «первоклассного» обслуживания, «дешевого» обслуживания, «неэффективного» обслуживания.
50. Особенности услуги.
51. Виды услуг в бизнесе. Стратегия оказания услуг.
52. Основные понятия теории очередей.
53. Характеристики линейных систем ожидания.
54. Основные конфигурации систем обслуживания.
55. Модели очередей.
56. Основные понятия теории ограничений.
57. Концепция «узких мест».
58. Метод «барабан-буфер-верёвка».

Темы рефератов:

1. Операционный менеджмент и операционно-стоимостный анализ в компаниях мирового уровня.
2. Операционная стратегия и конкурентоспособность.
3. Согласование операционной и рыночной стратегий компании.
4. Различия между процессами производства продукции и услуг.
5. Операционное управление компанией.
6. Синхронный инжиниринг.
7. Процесс разработки технологии.
8. Технология и интегрированное производство.
9. Мониторинг эффективности корпорации.
10. ABC-инжиниринг.
11. Совершенствование бизнес-процессов по системе «Шесть сигм».
12. Планирование производственных мощностей.
13. Особенности компании нового типа.
14. Выбор операционной стратегии улучшения процессов.
15. Оценка степени приоритетности процессов.
16. Оптимизация бизнес-процессов.
17. Корпоративная модель деятельности компании. Методы и стандарты моделирования.
18. Порядок построения и оформления модели деятельности компании.
19. Использование метода «структурный анализ процессов» для создания карты процесса.
20. Издержки предотвращения дефектов и издержки контроля.
21. Измерение качества в сфере услуг.
22. Анализ потока материалов, информации.
23. Определение потребности в производственной мощности.
24. Фазы роста пропускной способности сервисных предприятий.
25. Размещение смешанных процессов, линейных производственных процессов.
26. Размещение производственных и сервисных объектов производства.
27. Проектирование сервисных операций.
28. Пути повышения эффективности в сервисных организациях.
29. Поведенческие и физиологические аспекты в планировании трудового процесса.
30. Измерение и нормирование труда.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, изложены в п.6.1 и 6.2 настоящей программы и в методических указаниях для обучающихся по освоению дисциплины.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная литература:

- 1 Ильдеменов А.С. Операционный менеджмент [Электронный ресурс] : учебник / А.С. Ильдеменов ; под ред. С.В. Ильдеменов. - Электрон. текстовые дан. - М. : Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2012. - 384 с. - Режим доступа: URL <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=252908>.

2 Кужева С.Н. Производственный менеджмент [Электронный ресурс] / С.Н. Кужева. - Электрон. текстовые дан. – Омск : Омский государственный университет, 2011. - 172 с. - Режим доступа: URL <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=237135>.

б) дополнительная литература:

1 Производственный менеджмент [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.Ю. Ягудин, М.М. Романова, С.А. Орехов, В.И. Кузнецов. - Электрон. текстовые дан. - М. : Евразийский открытый институт, 2011. - 181 с. - Режим доступа: URL <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90462>.

2 Сергеева Е.А. Инновационный и производственный менеджмент в условиях глобализации экономики [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.А. Сергеева, А.С. Брысаев ; Министерство образования и науки России, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Казанский национальный исследовательский технологический университет». - Электрон. текстовые дан. - Казань : Издательство КНИТУ, 2013. - 215 с. - Режим доступа: URL <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=270287>.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» необходимых для освоения дисциплины

1 Консультант плюс [электронный ресурс]: <http://www.consultant.ru/online/>

2 Энциклопедия Экономиста [электронный ресурс]: <http://www.grandars.ru/>

3 Международный операционный менеджмент [электронный ресурс]: http://adload.ru/page/up_0214_280.htm

4 Операционный менеджмент МФПА. Тест с ответами [электронный ресурс]: <http://www.test-for-you.ru/index.php/extensions/mfpa-1/item/184-oper-men-mfpa>

5 Операционный менеджмент – нефинансовые аспекты управления [электронный ресурс]: <http://www.weblobby.ru/rozn13/>

6 Операционный менеджмент: ответы на вопросы [электронный ресурс]: <http://www.cribs.su/proizvodstvennyi-i-operatsionnyi-menedzhment/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Дисциплина предусматривает лекции и практические занятия каждую неделю, а также написание реферата. Изучение курса завершается экзаменом.

Успешное изучение курса требует посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с основной и дополнительной литературой.

Во время **лекции** студент должен вести краткий конспект.

Работа с конспектом лекций предполагает просмотр конспекта в тот же день после занятий. При этом необходимо пометить материалы конспекта, которые вызывают затруднения для понимания. При этом обучающийся должен стараться найти ответы на затруднительные вопросы, используя рекомендуемую литературу. Если ему самостоятельно не удалось разобраться в материале, необходимо сформулировать вопросы и обратиться за помощью к преподавателю на консультации или ближайшей лекции.

Обучающемуся необходимо регулярно отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

Практические занятия составляют важную часть профессиональной подготовки студентов. Основная цель проведения практических занятий - формирование у студентов аналитического, творческого мышления путем приобретения практических навыков.

Методические указания к практическим занятиям по дисциплине наряду с рабочей программой и графиком учебного процесса относятся к методическим документам, определяющим уровень организации и качества образовательного процесса.

Содержание практических занятий фиксируется в разделе 4 настоящей рабочей программы дисциплины. Основное внимание на практических занятиях уделяется формированию конкретных умений, навыков, что и определяет содержание деятельности студентов - решение задач, графические задания, анализ учебных ситуаций и кейсов, уточнение категорий и понятий науки, являющихся предпосылкой правильного мышления и речи.

Практические занятия выполняют следующие задачи:

- стимулируют регулярное изучение рекомендуемой литературы, а также внимательное отношение к лекционному курсу;
- закрепляют знания, полученные в процессе лекционного обучения и самостоятельной работы над литературой;
- расширяют объём профессионально значимых знаний, умений, навыков;
- позволяют проверить правильность ранее полученных знаний;
- прививают навыки самостоятельного мышления, устного выступления;
- способствуют свободному оперированию терминологией;
- предоставляют преподавателю возможность систематически контролировать уровень самостоятельной работы студентов.

При подготовке к **практическим занятиям** необходимо просмотреть конспекты лекций и методические указания, рекомендованную литературу по данной теме; подготовиться к ответу на контрольные вопросы.

По дисциплине проводится устный опрос студентов для контроля усвоения ими основных теоретических и практических знаний по теме практического занятия (студенты должны знать ответы на поставленные вопросы). По результатам опроса выставляется оценка за практическое занятие.

При подготовке к **экзамену** в дополнение к изучению конспектов лекций, учебных пособий, необходимо пользоваться учебной литературой, рекомендованной к настоящей программе. 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 каждой темы. При решении задач всегда необходимо уметь качественно интерпретировать итог решения.

Самостоятельная работа студентов (СРС) по дисциплине играет важную роль в ходе всего учебного процесса. Методические материалы и рекомендации для обеспечения СРС готовятся преподавателем и выдаются студенту.

Методические материалы и рекомендации для обеспечения самостоятельной работы студентов представлены в методических указаниях для обучающихся по освоению дисциплины.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

При выполнении **реферата** студентами предусматривается использование программного обеспечения Microsoft Office (электронные таблицы Microsoft Excel и текстовый редактор Microsoft Word).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Лекционные занятия проводятся в обычной аудитории, оснащенной учебной мебелью и доской.

Практические занятия по данной дисциплине проводятся в обычных аудиториях, оснащенных учебной мебелью и доской.

Авторы

канд. экон. наук, ст. преп.



С.А. Прудников

Зав. кафедрой МИТЭ

д-р техн. наук, профессор



М.И. Дли

Программа одобрена на заседании кафедры Менеджмента и информационных технологий в экономике от 28 августа 2015 года, протокол № 1.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изменения	Номера страниц				Всего страниц в документе	Наименование и № документа, вводящего изменения	Подпись, Ф.И.О. внесшего изменения в данный экземпляр	Дата внесения изменения в данный экземпляр	Дата введения изменения
	измененных	замененных	новых	аннулированных					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10